

GUÍA DEL INVERSIONISTA CUIDADOSO

“UN INVERSIONISTA PRUDENTE: CONOCE SU INVERSIÓN, CONOCE SU INTERMEDIARIO; CONOCE SUS RIESGOS, CONOCE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES, Y PERMANENTEMENTE CONTROLA SU INVERSIÓN” www.amv.com

Tenga en cuenta los siguientes aspectos en el momento de tomar decisiones de inversión:

- Establezca sus prioridades: Tenga claro los objetivos de su inversión, las prioridades que usted tiene, que espera de su inversión, a que tiempo desea invertir (diferenciando entre inversiones de corto, mediano y largo plazo), que riesgos desea asumir. Así mismo analice su perfil, establezca sus metas para que con ello logre escoger la inversión que satisfaga sus expectativas.
- Conozca sus inversiones: Antes de invertir, es indispensable leer los documentos que describen la inversión, como son los prospectos y cualquier otro relacionado con la oferta. Sea cuidadoso y mire siempre cualquier factor relevante que pueda tener su inversión. Tenga en cuenta que toda inversión tiene sus riesgos, por ello si tiene dudas acerca de éstos, pregunte.
- Asegúrese de entender dónde y cómo será invertido su dinero, así como los riesgos implícitos que conlleva realizar ese tipo de inversión, los costos y gastos que la misma pueda acarrear.
- Decida en qué invertir. Nunca invierta en un instrumento o producto financiero que no entienda.
- Cualquier decisión de inversión debe estar basada en información verificable.
- Si usted toma la decisión de invertir, tenga presente que la Sociedad Comisionista debe firmar un contrato con usted.

Tabla de Contenido

INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS PRODUCTOS	5
ACCIONES.....	5
RENTA FIJA.....	6
BONOS	7
TES.....	8
PAPELES COMERCIALES	8
CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO (CDT)	9
OPERACIONES DE LIQUIDEZ	9
DIVISAS.....	10
CARTERAS COLECTIVAS.....	11
CARTERA COLECTIVA ABIERTA POR COMPARTIMIENTOS OLIMPIA	11
CARTERA COLECTIVA ABIERTA ESPARTA 30.....	12
CARTERA COLECTIVA ESCALONADA ESPARTA 180	12
CARTERA COLECTIVA ABIERTA CORPORATIVO	13
CARTERA COLECTIVA ABIERTA DE ESPECULACION K.....	13
CARTERA COLECTIVA ABIERTA POR COMPARTIMIENTOS SERFINCO MERCADOS GLOBALES	13
CARTERA COLECTIVA ESCALONADA A TRES MESES FACTORING	14
CARTERA COLECTIVA ESCALONADA INSTITUCIONAL	14
CARTERA COLECTIVA ABIERTA SERFINCO ACCIONES	15
CARTERA COLECTIVA ABIERTA CON COMPARTIMIENTOS SERFINCO AIC	15
ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS.....	17
• CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS	17
• CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS DE ACCIONES	18

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

• CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS CON PACTO DE PERMANENCIA...	20
• CARTERAS COLECTIVAS ESCALONADAS.....	21
INFORMACION TRIBUTARIA:	22
ADMINISTRACIÓN DE PORTAFOLIOS DE TERCEROS “APT”	24
TARIFAS Y COSTOS ASOCIADOS A LA INVERSIÓN EN NUESTROS PRODUCTOS ..	26
CARTERAS COLECTIVAS.....	26
RENTA FIJA NACIONAL	26
RENTA VARIABLE NACIONAL:	27
SERVICIO DE CUSTODIA	28
COMPROBANTES DE OPERACIONES.....	28
CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES	30
• OFICINAS.....	30
• INTERNET.....	30
• LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE	31
ATENCIÓN A DISCAPACITADOS	31
NIVELES DE SERVICIO Y LÍMITES DE RESPONSABILIDAD	31
RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD EN SUS TRANSACCIONES.....	32
POLÍTICAS PARA EL BLOQUEO DE CANALES DE INFORMACIÓN.....	33
HORARIOS DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES A CLIENTES	34
TRANSACCIONES BURSÁTILES	34
TRANSACCIONES INTERNACIONALES.....	44
OPERACIONES DE DIVISAS.....	44
CARTERAS COLECTIVAS:.....	44
OPERACIONES DE TESORERÍA.....	44
ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	45
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	45
AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA - AMV	46
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.....	46

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

OBJETIVO GUÍA DE SERVICIO PARA EL CLIENTE

En nuestro compromiso por establecer cada día mejores prácticas de servicio y satisfacer los intereses de nuestros clientes, Serfinco S.A ha adoptado la presente guía de servicio para el cliente.

Su principal objetivo es informarlo sobre las principales características de los productos ofrecidos por la Serfinco S.A Comisionistas de Bolsa, y brindarle toda la información completa y detallada sobre los niveles de servicio a los que tiene derecho por ser cliente de SERFINCO.

Le recomendamos leer detenidamente la siguiente información relacionada con los productos y servicios ofrecidos por SERFINCO a través de los diversos canales, para que su experiencia de inversión en el mercado de valores a través de nosotros sea muy positiva y enriquecedora. Tenga en cuenta las recomendaciones dadas en la presente guía al momento de realizar cualquier operación a través de cualquiera de nuestros canales.

Para mayor información consultar en www.serfinco.com.co

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Compañía comisionista de Bolsa con 40 años de experiencia, fundada en 1967 y hoy reconocida tanto en los sectores real, financiero y bursátil, como dentro de la comunidad de inversionistas.

Administramos recursos a través de una amplia gama de productos y servicios, entre los cuales se encuentra la administración de carteras colectivas y portafolios de terceros, asesorando a nuestros clientes de acuerdo sus necesidades y gustos de inversión, buscando así la optimización de sus recursos.

Estamos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, y regulados por la Bolsa de Valores de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), garantizando así la transparencia en todas nuestras operaciones financieras.

Para atender las diferentes zonas geográficas del país tenemos presencia en las principales ciudades, con oficinas estratégicamente ubicadas, para la comodidad de todos nuestros clientes, en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga. También contamos con nuestra sucursal virtual en www.serfinco.com.

INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS PRODUCTOS

A través de SERFINCO usted puede acceder a una extensa gama de productos y servicios financieros en pesos colombianos o en distintas monedas, ofrecidos de acuerdo a sus características y necesidades de inversión. Con el fin de acceder a nuestros productos y servicios financieros es importante tener en cuenta que existen dos tipos de rentabilidades: rentabilidad fija y rentabilidad variable, las cuales dependerán del su perfil de inversión y riesgos.

- Rentabilidad fija: Supone el acuerdo de una tasa de interés fija que se paga periódicamente o a la fecha de vencimiento pactado para la inversión. Habitualmente este tipo de tasas involucran una referencia como el índice de precios al consumidor (IPC) o la tasa de captación de los certificados de depósito a término (DTF), a la cual se le suman los puntos fijos para establecer la tasa final.
- Rentabilidad variable: A diferencia de la rentabilidad fija, ésta supone la inexistencia de una tasa determinada de antemano, ya que la rentabilidad del valor dependerá de aspectos como las condiciones de mercado o situación de las empresas emisoras. En este tipo de inversiones es importante tener presente que es así como es posible encontrar buenas rentabilidades que incrementen el capital inicialmente comprometido, también es posible que se vea disminuido el capital por variaciones negativas del valor de la inversión en el mercado.

Teniendo en cuenta las rentabilidades descritas, los productos a los cuales usted puede acceder a través de Serfinco, son los siguientes:

ACCIONES

Titulo Valor de carácter negociable que representa un porcentaje de participación en la propiedad de la sociedad emisora. Esta inversión otorga a sus titulares derechos que pueden ser colectivos, individuales, patrimoniales y/o de voto.

Las acciones se caracterizan por ser un producto de renta variable, es decir, que usted como inversionista no puede predecir su rentabilidad con anticipación, ya que la utilidad económica que se pueda obtener al invertir en acciones depende de los resultados que tenga la sociedad emisora en un determinado periodo. Al ser un producto de renta variable, éstas como se mencionó anteriormente, pueden generar altas rentabilidades e igualmente altas volatilidades y es por esta razón que son considerados activos de alto riesgo debido a la incertidumbre del comportamiento futuro del precio de la acción.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Teniendo en cuenta el tipo de acciones de que se trate, al tener la calidad de accionista es posible participar en las reuniones de la asamblea de accionistas.

En Colombia existen tres tipos de acciones:

- **Acción Ordinaria:** se caracteriza por dar derecho a recibir dividendos de acuerdo con el nivel de utilidades registrado por la sociedad emisora, siempre y cuando sean decretados por la asamblea de accionistas (derechos económicos), así como votar en esta última.
- **Acción Preferencial:** este tipo de acción, a diferencia de la anterior, no confiere por regla general el derecho a voto, salvo en casos excepcionales. Sin embargo, concede a su tenedor una prelación para que se le paguen los dividendos antes que a los demás accionistas de la sociedad, en caso de que la asamblea como tal decrete dividendos.
- **Acción Privilegiada:** adicional a los beneficios propios de las acciones ordinarias, las acciones privilegiadas otorgan beneficios adicionales de carácter económico.

RENTA FIJA

Inversiones en títulos valores que permiten conocer de manera anticipada cuáles son las condiciones de plazo y rentabilidad.

Los títulos de renta fija cuentan con una serie de características propias que se deben considerar en el momento de calcular su valor a mercado al realizar la negociación:

- **Emisor:** es la entidad que recibe el dinero recaudado en la fecha de la emisión y se obliga con el pago del capital y los intereses a los tenedores de los títulos. Son emisores el Gobierno, las entidades del sector financiero; las empresas del sector real y todo aquel que tiene acceso a financiarse en el mercado de capitales.
- **Fecha de emisión:** es la fecha en la cual el título fue colocado por primera vez en el mercado.
- **Fecha de vencimiento:** es la fecha en la cual termina la vigencia del título.
- **Valor nominal:** es el valor que recibirá el tenedor del título en la fecha de vencimiento, salvo que el título cuente con amortizaciones parciales antes de su vencimiento.
- **Valor de giro:** es el dinero que el comprador del título debe girar a la firma comisionista para cumplir con la operación de compra.
- **Tasa:** es la rentabilidad obtenida de la inversión en un activo en renta fija.
- **Calificación:** es la opinión de un experto que plasma la probabilidad de que el emisor de un título cumpla con el pago de intereses y capital en el plazo establecido (riesgo crediticio).

Los títulos de renta fija pueden tener diversas denominaciones, entre ellas: Bonos, CDT's, TES, Yankees, Aceptaciones Bancarias, TIDIS, Bonos Agrarios, Bonos de Seguridad, Bonos Pensionales, Papeles Comerciales y Bonos de Paz.

BONOS

Los Bonos son títulos que representan una parte de un crédito constituido a cargo de una entidad emisora. La emisión de un bono es una alternativa de financiamiento para las empresas, distinta al crédito bancario.

Normalmente los bonos son al portador y suelen ser negociados en un mercado o bolsa de valores. Un bono es un instrumento en el cual el emisor (deudor/prestatario) promete pagar al prestamista/inversionista la cantidad prestada más intereses durante un período específico. Los intereses, también llamados cupón, pueden ser de carácter fijo o variable, tomando como referencia algún índice de referencia, como IPC, DTF, entre otros.

Es importante resaltar que la tasa cupón de los bonos tiene retención en la fuente dependiendo del plazo de vencimiento al cual fueron emitidos. Los bonos con plazo al vencimiento hasta cinco años tienen una retención en la fuente de 7%, aquellos cuyo plazo de vencimiento es superior a cinco años, la retención en la fuente es de 4%.

Una característica importante de los bonos es la naturaleza de los emisores, que pueden ser entidades públicas y privadas. Los bonos públicos son emitidos por entes territoriales y/o personas jurídicas del sector oficial. Ejemplos de éstos pueden ser los bonos Distrito Capital o los de Empresas Públicas de Medellín, respectivamente. Los bonos privados son emitidos por empresas del sector real, como los bonos emitidos por entidades financieras (bancos) o entidades del sector real (cementeras, almacenes de cadena, etc.).

Los bonos son títulos de renta fija, pues el inversionista sabe con anticipación cuál será su ganancia en la fecha de pago. Si bien los bonos solamente se pagan una vez transcurrido el tiempo pactado, estos pueden ser vendidos con un descuento sobre su valor antes del vencimiento.

Quienes deseen invertir en bonos deben revisar detalladamente el prospecto de emisión, en colaboración con la sociedad comisionista. El prospecto de emisión es el documento que contiene toda la información relativa a dichos bonos. En particular es importante tener en cuenta los siguientes aspectos: factores de riesgo, derecho de los tenedores de los bonos, obligaciones a cargo de la sociedad emisora y calificación del riesgo.

Los Bonos son una alternativa de inversión apropiada para aquellas personas naturales o jurídicas con ahorro y excedentes de liquidez, quienes tienen un plazo de inversión igual o superior a un año.

TES

Son Títulos de Deuda Pública expedidos por el Gobierno Nacional, con el propósito de obtener recursos para el financiamiento de sus actividades. Al igual que los bonos, en la fecha de su vencimiento se paga a su tenedor el dinero invertido más los intereses pactados. Así mismo, los TES pueden ser vendidos con un descuento antes de la fecha de su vencimiento.

Existe una gran variedad de títulos TES, cada uno con unas características diferentes en términos de plazo, rentabilidad y denominación (pesos, Unidades de Valor Real UVRs, TRM, IPC, entre otros).

Son títulos a la orden, libremente negociables en el mercado secundario. El plazo se determina de acuerdo con las necesidades de regulación del mercado monetario y de los requerimientos presupuestales de la Tesorería General de la Nación.

Los TES son inversiones de renta fija, en el momento en que el Gobierno Nacional, al emitir dichos papeles, establece las condiciones financieras de los mismos.

Para poder invertir en TES es necesario acudir a un intermediario de valores con lo cual es posible invertir individualmente en TES o indirectamente a través de la vinculación a una cartera colectiva.

Los TES son el tipo de inversión apropiado para aquellas personas que buscan seguridad por parte del emisor del título, además para aquellos clientes que invierten su dinero a largo plazo. Son altamente confiables (calificación local AAA) y por lo tanto, al momento de necesitar liquidez, son fácilmente negociables en el mercado secundario.

PAPELES COMERCIALES

Se definen como papeles comerciales aquellos títulos representativos de deuda ofrecidos públicamente en el mercado de valores, bien sean emitidos masiva o seriamente. Los papeles comerciales, emitidos por sociedades con el objetivo de captar recursos para financiar capital de trabajo, tienen bajos niveles de riesgo y una madurez a corto plazo (generalmente menor a un año); lo que significa que permiten a la sociedad el acceso a una fuente de financiamiento a corto plazo y al público inversionista la posibilidad de colocar sus recursos disponibles en una excelente opción de ahorro.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Los papeles comerciales podrán ser colocados mediante oferta pública previa autorización por parte de la Superintendencia Financiera por toda entidad que, de acuerdo con su régimen legal, tenga capacidad para hacerlo, a excepción de los patrimonios autónomos. Los papeles comerciales deben tener un plazo superior a 15 días e inferior a un año. La tasa de rentabilidad de los papeles comerciales las define el mercado.

CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO (CDT)

Consiste en una modalidad de inversión en virtud de la cual un cliente le entrega dinero a una entidad financiera por un plazo establecido previamente, para que, al finalizar el mismo, la entidad restituya dicho dinero con sus intereses respectivos.

El plazo de un CDT puede ir desde 30 días hasta aquel que ofrezca el intermediario. No obstante cuando el dinero no se reclama al finalizar el plazo, es posible renovarlo por el mismo periodo inicialmente pactado, conservando todas sus características, salvo en lo que respecta a la tasa de interés, la cual podrá variar de acuerdo con la tasa vigente para el momento de la renovación.

Las entidades financieras que pueden emitir este tipo de títulos son los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento comercial y las cooperativas financieras.

Este tipo de inversión tiene como característica que es irredimible antes de su vencimiento, es decir, el inversionista no puede exigir el pago del mismo antes de la fecha que fue acordada. Sin embargo, así como ocurre con otras inversiones en títulos de renta fija, es posible negociar el CDT antes de su vencimiento, pero sujeto a un descuento.

El riesgo de invertir en este tipo de valores es menor por tratarse precisamente de una inversión de renta fija conservadora.

Los CDT son una inversión apropiada para quienes buscan inversiones en el corto plazo y para aquellas personas que requieren certeza en los rendimientos que van a percibir.

OPERACIONES DE LIQUIDEZ

Son aquellas operaciones bursátiles en donde un agente que necesita recursos recibe dinero de un inversionista, entregando en contraprestación un título valor el cual se constituye en garantía. Por el préstamo de los recursos, el inversionista recibe a un plazo determinado unos intereses más su capital y a cambio de esto, se devuelve el título valor.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Entre las operaciones de liquidez que pueden realizarse están:

- **SIMULTÁNEAS:** También conocidas como fondeos, estas operaciones se realizan únicamente sobre valores de Renta Fija inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores, con plazos de inversión que varían desde 1 a 365 días. Las Simultáneas tienen como característica principal la transferencia real de la propiedad del título valor que fue puesto en garantía para la operación, por lo que el inversionista que lo adquiere puede disponer libremente de éste durante el tiempo que dure la operación, con el compromiso de retornarlo una vez se alcance la fecha de cumplimiento de la simultánea.
- **REPOS:** Estas operaciones se realizan sobre Acciones inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia, con plazos de inversión que varían entre 1 y 365 días. Las operaciones de venta con pacto de recompra, como también se les conoce, son utilizadas para superar deficiencias financieras de corto plazo. En las operaciones Repo, los títulos que son consignados como garantía no cambian de propietario, tal como pasa en las simultáneas, sino que éstos son inmovilizados durante el tiempo que dure la operación.

DIVISAS

El mercado spot incluye todas las operaciones que son canalizables por el mercado cambiario, las cuales se realizan y se cumplen el mismo día o en un plazo máximo de dos días hábiles. El mercado cambiario está constituido por la totalidad de las divisas que deben canalizarse por medio de un intermediario autorizado para ello, o a través del mecanismo de compensación establecido por el Banco de la República.

La compra y venta de divisas procede en los siguientes casos:

- Pago de exportaciones bienes y servicios: Consiste en la compra de divisas para el pago de las transferencias provenientes de las ventas de bienes efectuadas en el exterior.
- Inversiones del exterior en Colombia: Consiste en la compra o venta de divisas para satisfacer las necesidades de inversión colombiana en el exterior o extranjera en Colombia.
- Pago de Importaciones de bienes y servicios: Consiste en la venta de divisas para el pago de las transferencias provenientes de las compras de bienes realizados en el exterior.
- Deuda Externa: Consiste en el registro y cancelación de las operaciones de deuda externa debidamente registradas en el Banco de la República.
- Intercambiarías: Compra y venta de divisas para atender gastos, donaciones, regalías, fletes, seguros, etc.

CARTERAS COLECTIVAS

DEFINICIÓN

Las carteras colectivas, comúnmente denominadas “fondos”, son productos mediante los cuales se reúnen recursos o dinero de varias personas con el propósito de realizar inversiones y obtener una rentabilidad que se distribuye entre quienes que participan en la cartera o fondo.

Las carteras colectivas son administradas por sociedades comisionistas de bolsa, sociedades fiduciarias o sociedades administradoras de inversión.

Las inversiones realizadas por las carteras colectivas son valoradas diariamente a precios de mercado, y las características inherentes a cada una se pueden consultar en el prospecto o reglamento de la cartera colectiva.

Las carteras colectivas pueden clasificarse de acuerdo con el término que se tiene para retirar los recursos, así:

- -Carteras Colectivas Abiertas: Son aquellas que permiten retirar los recursos invertidos en cualquier momento. Sin embargo, es posible que el reglamento de la cartera colectiva establezca una permanencia mínima y el cobro de penalidades por salidas anticipadas.
- -Carteras Colectivas Escalonadas: Son aquellas en las cuales los inversionistas sólo pueden retirarse transcurrido un determinado plazo, el cual está fijado previamente en el reglamento de la cartera colectiva. El plazo mínimo de permanencia no podrá ser inferior a treinta (30) días. Sin embargo, podrán negociar sus derechos en el mercado secundario.
- -Carteras Colectivas Cerradas: Son aquellas en las cuales los inversionistas únicamente podrán retirar sus recursos al final del plazo previsto para la duración de la cartera.

Las carteras colectivas ofrecidas por SERFINCO son:

CARTERA COLECTIVA ABIERTA POR COMPARTIMIENTOS OLIMPIA

Está compuesta por los siguientes comportamientos:

- **Olimpia**
- **Olimpia I**

OLIMPIA:

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Es una cartera colectiva a la vista, diseñada para manejar los excedentes de liquidez con una excelente rentabilidad. El portafolio está constituido únicamente por títulos de renta fija, que por el manejo profesional y su alto grado de seguridad, permiten obtener una alta rentabilidad con riesgos mínimos. Todos los esfuerzos del administrador del portafolio se concentran en la adquisición de los títulos valores con mayor calificación de riesgo (AAA, AA+, AA).

AAA es la máxima calificación otorgada a cualquier emisión o emisor en Colombia.

Perfil del Inversionista

Inversionistas que deseen tener atractivos rendimientos en el corto plazo con disponibilidad inmediata de los recursos y con un riesgo conservador.

OLIMPIA I:

Es una cartera colectiva a la vista, diseñada para corporaciones o instituciones que deseen invertir los excedentes de liquidez en un portafolio conservador y con bajo riesgo de mercado. Todos los esfuerzos del administrador del portafolio se concentran en la adquisición de los títulos valores de contenido crediticio inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores RNVE, Valores emitidos, aceptados, avalados o garantizados en cualquier forma por la Nación, otras entidades de derecho público, el Banco de la República, los establecimientos de crédito o cualquier otro tipo de empresa o sociedad, lo cual incluye valores emitidos en procesos de titularización. Se podrán invertir recursos en carteras colectivas administradas o no por Serfinco S.A

CARTERA COLECTIVA ABIERTA ESPARTA 30

Es una Cartera Colectiva abierta con pacto de permanencia donde el cliente puede invertir su capital para fortalecerlo en el mediano y largo plazo (mínimo 30 días). Se busca estructurar un portafolio moderado con unas posibilidades de rentabilidad aún mayores que una cartera a la vista, manteniendo el criterio de adquirir títulos con las más altas calificaciones de riesgo.

Perfil del Inversionista

Inversionistas que busquen preservar el capital y deseen altos ingresos provenientes del mercado de renta fija colombiano, con un riesgo conservador.

CARTERA COLECTIVA ESCALONADA ESPARTA 180

Es una Cartera Colectiva a 180 días, diseñada para buscar el crecimiento del capital en el mediano y largo plazo. La rentabilidad esperada es superior a la obtenida con los tradicionales CDT's al mismo plazo. El portafolio está constituido únicamente por títulos de renta fija y concentra el riesgo de crédito en títulos emitidos por la Nación, sector real y financiero. El manejo profesional y su alto grado de seguridad, permiten obtener una alta rentabilidad con riesgos mínimos.

Perfil del Inversionista

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Inversionistas que desean invertir sus recursos a un plazo no inferior a 180 días, con un riesgo moderado.

CARTERA COLECTIVA ABIERTA CORPORATIVO

Es una Cartera Colectiva diseñada para clientes operativos que manejan importantes excesos de liquidez que necesitan disponibilidad total de los recursos. Es una cartera colectiva que busca obtener rentabilidad competitiva con baja volatilidad. Es de riesgo conservador, bajo riesgo de crédito y mercado. El portafolio está concentrado en títulos valores con calificación de riesgo AAA, con alta negociabilidad en el mercado secundario y de muy corto plazo.

La cartera colectiva está compuesta por dos compartimentos: CORPORATIVO G Y CORPORATIVO P.

Perfil del Inversionista

La Cartera Colectiva Corporativo está diseñada para inversionistas que deseen participar en un portafolio de moderado riesgo de mercado.

CARTERA COLECTIVA ABIERTA DE ESPECULACION K

Cartera colectiva abierta, dirigida a inversionistas con un perfil de crecimiento y alto conocimiento del mercado, dispuestos a participar en operaciones de naturaleza especulativa. Esta alternativa permite a los inversionistas diversificar su portafolio participando en activos e instrumentos de inversión de alta volatilidad y riesgo en búsqueda de una alta rentabilidad.

CARTERA COLECTIVA ABIERTA POR COMPARTIMIENTOS SERFINCO MERCADOS GLOBALES

Cada compartimento de la Cartera Colectiva tiene como objetivo principal fortalecer el capital a largo plazo, al estar compuesta en forma mayoritaria por acciones, ADRs (American Depositary Receipt), GDRs (Global Depositary Receipt), ETF (Exchange-Traded Funds) y Fondos Mutuos.

Cada compartimento de la Cartera Colectiva podrá estar concentrado en uno o varios de los activos descritos anteriormente que a su vez sean emitidos por uno o varios emisores.

Hoy tenemos cuatro compartimentos: **Estrategia Chile, Estrategia Perú, Metales y CIVETS**

CIVETS es un acrónimo para países emergentes con perspectivas favorables de mediano y largo plazo en términos económicos y del cual hacen parte Colombia, Indonesia, Vietnam, Egipto, Turquía y Sudáfrica.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Este grupo de países se han identificado con potencial debido a los siguientes aspectos:

- Crecimiento económico dinámico y diverso.
- Población en crecimiento y con una estructura concentrada en la gente joven.
- Estabilidad política en términos relativos.
- Futuro promisorio.

Perfil del Inversionista

Está dirigida a inversionistas que tengan un perfil moderado y de crecimiento ya que la rentabilidad de cada compartimento de la Cartera Colectiva podrá tener una alta volatilidad dado el riesgo de mercado de los activos que componen el portafolio, así como de las monedas en las que estén denominados los activos. Una tendencia negativa en los precios de los activos que conforman el portafolio podría afectar la capacidad de conservación del capital de los suscriptores y la liquidez de las inversiones de cada compartimento de la Cartera Colectiva.

CARTERA COLECTIVA ESCALONADA A TRES MESES FACTORING

Es una cartera colectiva escalonada diseñada para proporcionar a los inversionistas un portafolio de inversión a tres meses, es decir de corto plazo, de riesgo alto, con inversiones en derechos representativos de cartera y obligaciones dinerarias que no estén inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores.

Perfil del Inversionista

El inversionista de esta Cartera Colectiva asume el riesgo de crédito inherente a este tipo de activos, y está dirigida a clientes con perfil moderado.

CARTERA COLECTIVA ESCALONADA INSTITUCIONAL

El objetivo de inversión de la cartera colectiva Institucional es proporcionar un instrumento de inversión de corto plazo, de riesgo alto, con inversiones en derechos representativos de cartera y obligaciones dinerarias que no están inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores.

Perfil del Inversionista

El inversionista de esta cartera colectiva asume el riesgo de crédito inherente a este tipo de activos, y está dirigida a clientes con perfil moderado.

CARTERA COLECTIVA ABIERTA SERFINCO ACCIONES

Es una cartera colectiva a la vista que tiene como objetivo principal fortalecer el capital a largo plazo, al estar compuesta de forma mayoritaria por acciones. La rentabilidad de la cartera colectiva podrá tener una alta volatilidad dado el riesgo de mercado de los activos que componen el portafolio. Una tendencia negativa en los precios de las acciones que conforman el portafolio, podría afectar la capacidad de conservación del capital de los suscriptores y la liquidez de las inversiones de la Cartera Colectiva.

Perfil del Inversionista

Está dirigida a inversionistas que tengan un perfil de de crecimiento.

CARTERA COLECTIVA ABIERTA CON COMPARTIMIENTOS SERFINCO AIC

Es una cartera colectiva que tiene como objetivo principal fortalecer el capital a largo plazo, al estar compuestos los compartimentos, de forma mayoritaria, por acciones. La rentabilidad de la cartera colectiva podrá tener una alta volatilidad dado el riesgo de mercado de los activos que componen el portafolio de cada compartimento. Una tendencia negativa en los precios de las acciones que conforman los portafolios podría afectar la capacidad de conservación del capital de los suscriptores y la liquidez de las inversiones de la cartera colectiva.

Los compartimentos de la cartera colectiva estarán concentrados en acciones de un solo emisor, de tal manera que su desempeño replique en lo posible el comportamiento de dicha acción.

La cartera colectiva “AIC” está constituida y administrada directa y exclusivamente por Serfinco S.A. Comisionistas de Bolsa y no por el Emisor, y está compuesta por los siguientes compartimentos:

- AIC - ECOPETROL
- AIC - BANCOLOMBIA
- AIC - GRUPOSURA
- AIC - CEMARGOS
- AIC - ISA
- AIC - DAVIVIENDA
- AIC – PACIFIC RUBIALES
- AIC – GRUPO NUTRESA
- AIC – GRUPO AVAL
- AIC – ISAGEN
- AIC - BVC

Perfil del Inversionista.

La cartera colectiva AIC está dirigida a inversionistas dispuestos a asumir un riesgo de mercado alto inherente este tipo de inversión.

ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS

- CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS

ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS

ASPECTO	OLIMPIA	OLIMPIA I	K
Monto mínimo de inversión o saldo mínimo	\$50,000	\$113.340.000 SDO MINIMO \$100.000	\$120.000.000 SDO MINIMO \$ 100.000
Monto mínimo de adiciones **	Sin Monto Mínimo.	Sin Monto Mínimo.	Sin Monto Mínimo.
Monto mínimo por cheque para retiros **	150.000 o Saldo	Sin Monto Mínimo.	\$ 1.000.000
Valor mínimo de retiro por transferencia **	100.000 o Saldo	Sin Monto Mínimo.	\$ 1.000.000
Valor máximo a entregar en retiro el mismo día **	99%	99%	75%
Número máximo de cheques a elaborar por día **	5	N/A	5
Número máximo de transferencias a elaborar por día **	5	10	5
Valor máximo cheque sin cruce	\$ 20.000.000	N/A	\$ 20.000.000
Días de canje de los cheques invertidos	4	4	4
Hora máxima aviso de cancelación o retiro **	Retiros 12:00 m Cancelaciones 3:00 pm	01:00 p.m.	12:00 m
Hora máxima aviso de cancelación o retiro fin de mes **	Retiros 12:00 m Cancelaciones 3:00 pm	01:00 p.m.	12:00 m
Hora máxima de inversión **	3:00 p.m.	4:00 p.m.	3:00 p.m.
Hora máxima de inversión fin de mes **	3:00 p.m.	4:00 p.m.	3:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Bancos donde la cartera colectiva tiene cta	6:00 p.m.	6:00 p.m.	6:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Red ACH	Al día siguiente	Al día siguiente	Al día siguiente
Emite título valor	No	No	No
Penalización antes del vencimiento	N/A	N/A	N/A
Plazo de la inversión	Vista	Vista	Vista
Fecha de retiros	Diario	Diario	Diario
Fecha de Ingreso	Diario	Diario	Diario
Manejo del 4x1000	Tiene	Tiene	Tiene

* Solo se reciben cheques de la misma plaza, **no se reciben REMESAS**. Las inversiones en efectivo deben ser consignadas por el cliente en nuestro banco

** Políticas internas, discrecionales para el administrador de la cartera colectiva

- CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS DE ACCIONES

ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS DE ACCIONES

ASPECTO	SERFINCO ACCIONES	SERFINCO AIC (COMPARTIMENT)	SERFINCO AIC - BANCOLOMBIA
Monto mínimo de inversión o saldo mínimo	\$200.000 SALDO MINIMO \$ 0	\$566.700 SDO MINIMO \$ 100.000	\$566.700 SDO MINIMO \$ 100.000
Monto mínimo de adiciones **	Sin Monto Mínimo.	Sin Monto Mínimo.	\$ 100.000
Monto mínimo por cheque para retiros **	100.000 o Saldo	N/A	N/A
Valor mínimo de retiro por transferencia **	100.000 o Saldo	100.000 o Saldo	100.000 o Saldo
Valor máximo a entregar en retiro el mismo día **	75%	75%	75%
Número máximo de cheques a elaborar por día **	2	N/A	N/A
Número máximo de transferencias a elaborar por día **	5	5	5
Valor máximo cheque sin cruce	\$ 20.000.000	N/A	N/A
Días de canje de los cheques invertidos	4	4	4
Hora máxima aviso de cancelación o retiro **	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día.	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día. Esta cartera no cuenta con chequeras, los giros bajo esta forma de pago se deben realizar a través de Olimpia	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día. Esta cartera no cuenta con chequeras, los giros bajo esta forma de pago se deben realizar a través de Olimpia
Hora máxima aviso de cancelación o retiro fin de mes **	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día.	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día. Esta cartera no cuenta con chequeras, los giros bajo esta forma de pago se deben realizar a través de Olimpia	3:00 pm En esta cartera las instrucciones tienen preaviso de 1 día. Esta cartera no cuenta con chequeras, los giros bajo esta forma de pago se deben realizar a través de Olimpia
Hora máxima de inversión **	03:00 p.m.	03:00 p.m.	03:00 p.m.
Hora máxima de inversión fin de mes **	03:00 p.m.	03:00 p.m.	03:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Bancos donde la cartera colectiva tiene cta	Para retiros parciales 6:00 pm del día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones 6:00 pm para el segundo día hábil siguiente a recibir la orden	Para retiros parciales 6:00 pm del día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones 6:00 pm para el segundo día hábil siguiente a recibir la orden	Para retiros parciales 6:00 pm del día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones 6:00 pm para el segundo día hábil siguiente a recibir la orden
Hora de abono por transferencia Red ACH	Para retiros parciales el segundo día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones el tercer día hábil siguiente a recibir la orden	Para retiros parciales el segundo día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones el tercer día hábil siguiente a recibir la orden	Para retiros parciales el segundo día hábil siguiente a recibir la orden, y para las cancelaciones el tercer día hábil siguiente a recibir la orden
Emite título valor	No	No	No
Penalización antes del vencimiento	N/A	N/A	N/A
Plazo de la inversión	Vista	Vista	Vista
Fecha de retiros	Diario	Diario	Diario
Fecha de Ingreso	Diario	Diario	Diario
Manejo del 4x1000	Tiene	Tiene	Tiene

* Solo se reciben cheques de la misma plaza, **no se reciben REMESAS**. Las inversiones en efectivo deben ser consignadas por el cliente en nuestro banco.

** Políticas internas, discrecionales para el administrador de la cartera colectiva

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

ASPECTO	SERFINCO MERCADOS GLOBALES (COMPARTIMENTOS)
Monto mínimo de inversión o saldo mínimo	\$566,700 SDO MINIMO \$ 100.000
Monto mínimo de adiciones **	Sin Monto Mínimo.
Monto mínimo por cheque para retiros **	N/A
Valor mínimo de retiro por transferencia **	100.000 o Saldo
Valor máximo a entregar en retiro el mismo día **	75%
Número máximo de cheques a elaborar por día **	N/A
Número máximo de transferencias a elaborar por día **	5
Valor máximo cheque sin cruce	N/A
Días de canje de los cheques invertidos	4
Hora máxima aviso de cancelación o retiro **	10:00 am. En esta cartera las instrucciones de retiro y cancelación tienen preaviso de 2 días para ejecutar la transacción (afectar saldo del cliente), los pagos se realizan al día hábil siguiente después de ejecutar la transacción. Esta cartera no cuenta con chequeras.
Hora máxima aviso de cancelación o retiro fin de mes **	10:00 am. En esta cartera las instrucciones de retiro y cancelación tienen preaviso de 2 días para ejecutar la transacción (afectar saldo del cliente), los pagos se realizan al día hábil siguiente después de ejecutar la transacción. Esta cartera no cuenta con chequeras.
Hora máxima de inversión **	12:00 p.m.
Hora máxima de inversión fin de mes **	12:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Bancos donde la cartera colectiva tiene cta	Para esta Cartera, el pago efectivo de los recursos se hará tres días hábiles después del anuncio de retiro, por lo que para retiros parciales y cancelaciones, se abonará el dinero a las 6:00 pm del tercer día hábil siguiente a recibir la orden. La afectación del saldo del cliente se realizará a los dos días de haber recibido la orden.
Hora de abono por transferencia Red ACH	Para esta Cartera, el pago efectivo de los recursos se hará tres días hábiles después del anuncio de retiro, por lo que para retiros parciales y cancelaciones, se abonará el dinero a las 6:00 pm del tercer día hábil siguiente a recibir la orden. La afectación del saldo del cliente se realizará a los dos días de haber recibido la orden.
Emite título valor	No
Penalización antes del vencimiento	N/A
Plazo de la inversión	Vista
Fecha de retiros	Diario
Fecha de Ingreso	Diario
Manejo del 4x1000	Tiene

* Solo se reciben cheques de la misma plaza, **no se reciben REMESAS**. Las inversiones en efectivo deben ser consignadas por el cliente en nuestro banco.

** Políticas internas, discrecionales para el administrador de la cartera colectiva

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

- CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS CON PACTO DE PERMANENCIA

ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS CON PACTO DE PERMANENCIA

ASPECTO	ESPARTA30
Monto mínimo de inversión o saldo mínimo	\$2,833,500 SDO MINIMO \$ 0
Monto mínimo de adiciones **	Sin Monto Mínimo.
Monto mínimo por cheque para retiros **	Los Intereses o \$500.000
Valor mínimo de retiro por transferencia **	Los Intereses o \$200.000
Valor máximo a entregar en retiro el mismo día **	95%
Número máximo de cheques a elaborar por día **	3
Número máximo de transferencias a elaborar por día **	5
Valor máximo cheque sin cruce	\$ 20.000.000
Días de canje de los cheques invertidos	4
Hora máxima aviso de cancelación o retiro **	Día anterior al vto. 3:00 pm
Hora máxima aviso de cancelación o retiro fin de mes **	N/A
Hora máxima de inversión **	3:00 p.m.
Hora máxima de inversión fin de mes **	3:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Bancos donde la cartera colectiva tiene cta	6:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Red ACH	Al día siguiente
Emite título valor	No
Penalización antes del vencimiento	3%
Plazo de la inversión	Mínimo 30 días
Fecha de retiros	15 del mes
Fecha de Ingreso	Diario
Manejo del 4x1000	Tiene

* Solo se reciben cheques de la misma plaza, **no se reciben REMESAS**. Las inversiones en efectivo deben ser consignadas por el cliente en nuestro banco.

** Políticas internas, discrecionales para el administrador de la cartera colectiva

- CARTERAS COLECTIVAS ESCALONADAS

Aspectos Operativos Carteras Colectivas	ESPARTA 180	FACTORING
Monto mínimo de inversión o saldo mínimo	\$2,833,500 SALDO MINIMO \$ 0	\$ 2.833.500
Monto mínimo de adiciones **	N/A	N/A
Monto mínimo por cheque para retiros **	Los intereses o \$1.000.000	Los intereses o \$1.000.000
Valor mínimo de retiro por transferencia **	Los intereses o \$1.000.000	Los intereses o \$1.000.000
Valor máximo a entregar en retiro el mismo día **	95%	95%
Número máximo de cheques a elaborar por día **	2	2
Número máximo de transferencias a elaborar por día **	5	5
Valor máximo cheque sin cruce	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Días de canje de los cheques invertidos	Plazo de la Cartera Colectiva	Plazo de la Cartera Colectiva
Hora máxima aviso de cancelación o retiro **	Día anterior al Vto. 3:00 pm	5 días antes del Vto. 3:00 pm
Hora máxima aviso de cancelación o retiro fin de mes **	N/A	N/A
Hora máxima de inversión **	3:00 p.m.	03:00 p.m.
Hora máxima de inversión fin de mes **	3:00 p.m.	03:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Bancos donde la cartera colectiva tiene cta	6:00 p.m.	6:00 p.m.
Hora de abono por transferencia Red ACH	Al día siguiente	Al día siguiente
Emite título valor	Si, en Deceval	Si, en Deceval
Penalización antes del vencimiento	N/A	N/A
Plazo de la inversión	Minimo 180 días	90 días
Fecha de retiros	1 del mes	Al vencimiento del encargo
Fecha de Ingreso	Diario	Inicialmente solo dos días del mes, los cuales serán informados oportunamente
Manejo del 4x1000	Tiene	Tiene

* Solo se reciben cheques de la misma plaza, **no se reciben REMESAS**. Las inversiones en efectivo deben ser consignadas por el cliente en nuestro banco.

** Políticas internas, discrecionales para el administrador de la carteaera colectiva

INFORMACION TRIBUTARIA:

CATERAS COLECTIVAS

RETENCIÓN EN LAS CARTERAS COLECTIVAS

Las carteras colectivas se encuentran gravadas con el impuesto de la misma forma que las cuentas de ahorro individual en cabeza del suscriptor.

Todas las carteras descuentan a cada suscriptor diariamente la retención sobre los rendimientos generados. Ésta se descuenta disminuyendo la cantidad de unidades del suscriptor. En consecuencia, los clientes tendrán unidades más valoradas (al generar el rendimiento) pero un poco menos de unidades (al descontar la retención).

Para cada día, y conforme a los tipos de activos que generan los rendimientos para el suscriptor, se construye el “factor de retención en la fuente”, que corresponde al porcentaje que sobre el rendimiento generado se aplicará al suscriptor, este factor pondera diferentes fuentes de ingresos con diferentes porcentajes a aplicar. A continuación presentamos la retención según los componentes más destacados de los portafolios:

Renta Variable: Cuando la cartera colectiva obtiene ingresos por valoración y venta de acciones inscritas en la BVC, para el suscriptor esta utilidad está gravada al 0% conforme con las normas vigentes

Dividendos Gravados: Cuando la cartera recibe dividendos gravados, aplica la retención en la fuente proporcionalmente teniendo en cuenta la participación del suscriptor a la fecha de pago y el tipo de persona, es decir, si el suscriptor es persona natural aplicará el 33% y si es persona jurídica o una persona natural obligada a declarar aplicará el 20% del valor del dividendos recibido.

Renta Fija: Cuando la cartera obtiene utilidades por valoración o venta de activos de Renta Fija, la retención que se aplica en general tendrá en cuenta la duración del título que la genera, donde aquellos títulos con duración inferior 5 años tendrán retención del 7%, mientras que aquellos con retención superior aplicarán el 4%

Inversiones Internacionales: La cartera colectiva como tal podrá estar sujeta al pago de impuestos en el exterior conforme a la normatividad de los países donde se generen los rendimientos producto de sus inversiones, en los certificados tributarios se discriminará a cada inversionista la proporción de la utilidad que le corresponde y del respectivo impuesto pagado en el exterior.

Rendimientos Financieros: En general los ingresos que perciba la cartera por concepto de Rendimientos Financieros al trasladarlos al inversionista los gravará con retención del 7%.

Nota: Mensualmente a través de la página web www.serfinco.com o en las oficinas, como suscriptor de las carteras colectivas el cliente podrá consultar las fichas técnicas de las carteras colectivas, donde encontrará un resumen sobre la información más relevante del portafolio de

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Inversiones, incluyendo las características, la política de inversión vigente, la calificación, las rentabilidades históricas y datos para conocer la hoja de vida del administrador.

OTROS PRODUCTOS DE INVERSION

Cargos tributarios productos de inversión

Producto	Tipo de Ingreso	Tipo de Contribuyente	Inversionista	Retención	Agente de Retención	IVA	GMF *
Acciones	Utilidad Venta	Indiferente	Indiferente	0%	Emisor	Del 16% sobre la Comisión de la Operación	
	Dividendos	Contribuyente	Declarante	20%			
			No Declarante	33%			
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0%			
	NO Contribuyente	Indiferente	0%				
Renta Fija	Títulos Exentos	Indiferente	Indiferente	0%	Serfinco	Del 16% sobre la Comisión de la Operación	
	Títulos Vencimiento >= 5 Años	Contribuyente	Indiferente	4%			
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0%			
		NO Contribuyente	Indiferente	0%			
	Títulos Vencimiento < 5 Años	Contribuyente	Indiferente	7%			
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0%			
NO Contribuyente		Indiferente	0%				
Derivados	Activo Sudyacente TRM	Contribuyente	Indiferente	3,5%	Serfinco	Del 16% sobre la Comisión de la Operación	
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0,0%			
		NO Contribuyente	Indiferente	0,0%			
	Activo Sudyacente Acciones	Indiferente	Indiferente	0%			
		Indiferente	Indiferente	0%			
		Contribuyente	Indiferente	4,0%			
	Activo Sudyacente Títulos Vencimiento >= 5 Años	Régimen Trib Especial	Indiferente	0,0%			
		NO Contribuyente	Indiferente	0,0%			
		Contribuyente	Indiferente	7%			
	Activo Sudyacente TES Títulos Vencimiento < 5 Años	Régimen Trib Especial	Indiferente	0%			
NO Contribuyente		Indiferente	0%				
Divisas	NA	Indiferente	Indiferente	0%	Serfinco	Del 16% sobre el promedio de utilidad en la transacción.	
Repo/Simultáneas	Repo sobre Acciones	Indiferente	Indiferente	0,0%	Serfinco	Del 16% sobre la Comisión de la Operación	
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0,0%			
		NO Contribuyente	Indiferente	0,0%			
	Simultáneas Títulos Exentos	Contribuyente	Indiferente	0,0%			
	Simultáneas Títulos Vencimiento >= 5 Años	Contribuyente	Indiferente	4,0%			
		Régimen Trib Especial	Indiferente	0,0%			
		NO Contribuyente	Indiferente	0,0%			
	Simultáneas Títulos Vencimiento < 5 Años	Contribuyente	Indiferente	7,0%			
Régimen Trib Especial		Indiferente	0,0%				
	NO Contribuyente	Indiferente	0%				
APT	Los cargos tributarios dependen de las inversiones que componen el portafolio administrado.						
Cuentas de Margen	Los cargos tributarios dependen de los productos en que se tengan las inversiones.						
Carteras Colectivas	Los cargos tributarios dependen de las inversiones de cada cartera colectiva, al igual que de otros factores como el país donde se realicen las inversiones y la calidad tributaria del partícipe.						

* **Gravamen Movimiento Financiero:** Actualmente es del 4 por mil y es aplicado por la firma tanto en la liquidación de las inversiones directas de los clientes como en los retiros de recursos de las carteras colectivas. Existen, sin embargo, algunas excepciones denominadas "exenciones", como en las transferencias de recursos a una cuenta corriente o de ahorros cuyo único titular sea el mismo inversionista o partícipe de la cartera colectiva, o los traslados entre inversiones directas del cliente y carteras colectivas administradas por la firma y viceversa, o el retiro de recursos mediante cheques con sello restrictivo donde el titular sea su vez el único beneficiario. También existen exenciones en razón de la naturaleza del inversionista.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

ADMINISTRACIÓN DE PORTAFOLIOS DE TERCEROS “APT”

La administración de portafolios de terceros es el vehículo legal que permite a las sociedades comisionistas de bolsa realizar la administración completa de los dineros o títulos de inversionistas, es decir, se recibe dinero o títulos de un tercero con la finalidad de conformar o administrar a su criterio, pero con respeto a los objetivos y lineamientos dispuestos por el cliente, un portafolio de valores.

A través de la Resolución 580 del 2000 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Serfinco S.A está autorizado para administrar portafolios de terceros.

Por medio de la asesoría de Serfinco se constituyen portafolios individuales para que sean administrados eficientemente por expertos financieros bajo los parámetros de riesgo, liquidez y rentabilidad establecidos previamente. Todo esto conlleva que la firma se encargue de la contabilidad del portafolio y de la valoración diaria de éste a precios de mercado.

Nuestra Firma administra y custodia los títulos valores que conforman el portafolio y que pueden ser consultados permanentemente por el inversionista. Así mismo, periódicamente Serfinco realiza una rendición detallada del portafolio en los siguientes términos:

Asesoría: ofrecemos asesoría en la estructuración técnica de la constitución del portafolio, estableciendo los criterios básicos de plazo, riesgo, liquidez, rentabilidad, cupos y estrategias de mercados.

Contabilidad: diariamente se llevan los registros contables de los movimientos de las inversiones y de la valoración a precios de mercado del portafolio.

Valoración a precios de mercado: como si fuera un fondo de valores, diariamente se valoran los títulos del portafolio a precios de mercado de acuerdo con las normas legales exigidas, reflejando el estado real de las inversiones.

Rotación: las mayores utilidades de un portafolio se generan como producto de la compra y venta de los títulos valores. Por eso, un experto grupo de profesionales se encarga de buscar permanentemente las mejores alternativas de inversión que generan beneficios adicionales.

Administración y Custodia: todos los títulos valores que adquiere el portafolio se encuentran en los depósitos de Valores Deceval y DCV. El cliente podrá tener acceso a dichos sistemas para consultarlos.

Rendición de Cuentas: la información suministrada incluye el valor del portafolio al inicio y al final del periodo, la rentabilidad, la composición del portafolio por especie, plazo, tasa, modalidad y calificación.

Para la administración de portafolios de terceros será necesario que la sociedad comisionista suscriba un contrato con su cliente en el que se debe incluir, cuando menos, lo siguiente:

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

- Nombre, dirección y teléfono del contratante.
- Según se trate, el monto de dinero entregado y/o la relación de los títulos que conforman el portafolio al momento de la entrega, detallando para cada uno la especie, emisor, fecha de emisión, fecha de vencimiento, valor nominal, tasa facial y forma de pago de los intereses y valor de compra.
- Las instrucciones claras y precisas del cliente a la sociedad comisionista sobre los objetivos que ésta debe buscar en desarrollo de la administración del portafolio.
- Lineamientos sobre el manejo del portafolio, los cuales deben considerar la composición y características del mismo con base en los niveles de riesgo y rentabilidad que se desean alcanzar, incluyendo, como mínimo, tipo de títulos, emisores, plazos (duración) y disponibilidades de liquidez.
- Indicación de las operaciones que se autoriza realizara la firma comisionista.
- Periodicidad y forma de los retiros por parte del cliente.
- Valor y forma de pago de la comisión por administración, con indicación de si la comisión de bolsa hace parte de la misma.
- Procedimiento para la liquidación y entrega de títulos o dinero cuando, por cualquier motivo, se termine el contrato de administración del portafolio.

La propuesta de administración de portafolio de Serfinco S.A., está fundamentada en cuatro diferentes pilares:

- Gestión básica del portafolio
- Definición del perfil de riesgo
- Periodicidad de reportes
- Opcional: trading activo

TARIFAS Y COSTOS ASOCIADOS A LA INVERSIÓN EN NUESTROS PRODUCTOS

CARTERAS COLECTIVAS

Nombre	Comisión
Olimpia	2,00%
Olimpia I	20% sobre rendimientos netos, con una comisión mínima del 0,5% E.A. y máxima del 1,50% E.A.
Esparta 30	1,50%
Esparta 180	1,75%
Factoring	3,75%
Corporativo P	4,00%
Corporativo G	1,50%
Acciones	4,00%
AIC	2,50%
K	2,50%
Institucional	1,50%
Mercados Globales	3,00%

Para operaciones de compra y venta en mercado secundario de las carteras colectivas cuyos títulos puedan negociarse en el mercado, se establece una comisión mínima de \$100.000 por operación o papeleta. Sin embargo, la comisión podrá ser mayor dependiendo de las condiciones del mercado, siempre y cuando se encuentre dentro de los parámetros de cobro de comisión de renta fija.

RENTA FIJA NACIONAL

Para operaciones de renta fija las comisiones se determinarán de acuerdo al monto de la inversión:

- Para operaciones hasta \$200 millones, el cobro máximo podrá ser de 150 puntos básicos.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

- Para operaciones superiores a \$200 millones, el cobro máximo podrá ser de 75 puntos básicos

Nota: Se fija una comisión mínima de \$150.000 para compra y venta en operaciones de renta fija. En el caso de operaciones menores resultará difícil cumplir la condición de margen máximo 150 básicos. En estos casos, primará la comisión mínima de \$150.000 sin importar cuantos puntos básicos esta comisión represente. No obstante, si se trata de clientes que se vinculan exclusivamente para una operación puntual de venta de títulos de renta fija, la comisión mínima es de \$300.000.

RENTA VARIABLE NACIONAL:

Para operaciones de compra y venta de acciones la comisión mínima es de 0.5% y la comisión máxima es de 2%, con un valor mínimo de \$150.000; es decir, se cobrará la tarifa mínima de \$150.000 cuando el valor de la operación sea inferior a \$30.000.000. No obstante, si se trata de clientes que se vinculan exclusivamente para una operación puntual de venta de de renta variable, la comisión mínima es de \$300.000

OPERACIONES EN DIVISAS

La compra y venta de divisas tendrá una comisión mínima de \$ 150.000. El costo asociado a la ventas de divisas es de U\$15 por cada transferencia que el cliente solicite. El valor del IVA se calculará sobre el monto en dólares que se negocie con el cliente. Las compras de divisas no tienen ningún costo asociado.

OPERACIONES DE CUENTAS DE MARGEN

- **OPERACIONES DE DEUDA PUBLICA TES:**
 - a. Una comisión por cada punta de mil millones de TES tasa fija o cinco millones de TES UVR operada, compra o venta, así:

POSICIONES TOMADAS EN EL MES (VALOR NOMINAL EN MILLONES)	COSTO POR PUNTA DE 1.000M
0 - 80.000	\$ 179.000,00
80.500 - 200.000	\$ 153.000,00
MAS DE 200.500	\$ 126.500,00

Para títulos de deuda pública con plazo inferior a 7 años, aplica el 70% de estas tarifas.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Para efectos del cálculo del volumen operado, cinco millones de TES UVR equivalen a mil millones de TES tasa fija.

- b. Una comisión por la operación de fondeo o consecución de papel, de \$63.200 más IVA por cada mil millones de TES tasa fija o cinco millones de TES UVR.

Nota: Las comisiones serán reajustadas el 1 de enero de cada año, en el mismo porcentaje que resulte el IPC del año anterior.

- **OPERACIONES DERIVADOS:**

En futuros de acciones se cobra entre 0.2% y 0.3%

En futuros de TRM entre 40 y 50 centavos por millón de dólares operado.

- **OPERACIONES EN ACCIONES:**

Se cobra entre 0.1% y 0.3%

SERVICIO DE CUSTODIA

El servicio de custodia de títulos de renta fija (bonos, CDTs) o renta variable (acciones) tiene un costo de quince mil pesos (\$15.000) + IVA, y se liquidará mensualmente cuando se cumplan las siguientes condiciones:

Saldo promedio mensual inferior a \$10.000.000 en Carteras Colectivas y
No haber realizado transacciones en bolsa en los últimos seis (6) meses

Consideraciones:

- Las consultas por la línea de Audio Consulta o Serfinco Virtual (pagina web) no tienen ningún costo
- Las solicitudes de los clientes relacionadas con extractos, certificados tributarios, comprobantes de bolsa o carteras colectivas, no tienen ningún costo.
- Las solicitudes de los clientes relacionadas con retiros, traslados, expedición de cheques, no tienen ningún costo salvo los cargos tributarios.

COMPROBANTES DE OPERACIONES

Serfinco, por cada operación en bolsa o en carteras colectivas que realice, debe poner a disposición de sus clientes, máximo 3 días hábiles después de realizada la operación, la

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.



respectiva papeleta de bolsa o comprobante de la cartera colectiva. Dicha papeleta o comprobante se enviará a la dirección de correspondencia diligenciada por el cliente en el formato de apertura.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Abril 2012

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES

SERFINCO cuenta con tres canales a través de los cuales el cliente puede conocer los productos y servicios que ofrece, actualizar sus datos, obtener información de sus inversiones e impartir órdenes sobre los productos que tiene.

Los canales son:

- **OFICINAS**

Serfinco cuenta con oficinas en las principales ciudades del país, donde el cliente tiene acceso a un canal personalizado con personal capacitado para atender de forma adecuada sus necesidades de información e inversión en el mercado público de valores. El horario de atención en nuestras oficinas es de 8:00 a.m a 1:00 p.m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m. Cualquier modificación en el horario de atención en alguna de las sucursales se divulgará a través de nuestra página web y por medio de aviso en la respectiva sucursal.

CIUDAD	DIRECCIÓN	TELEFONO
MEDELLÍN	Carrera 43 A No 1 – 50 Piso 10 y 11 Edf. San Fernando Plaza Torre 1	(4) 444 35 22
	Carrera 49 No 52 – 61 Piso 9 Edf. Tequendama	(4) 231 35 22
BOGOTÁ	Carrera 11 No 80 – 01 Piso 6 Centro de Negocios Andino	(1) 651 46 46
CALI	Avenida 9 Norte Calle 13 Esquina Local 203	(2) 485 85 85
BARRANQUILLA	Calle 77 B No 57 – 141 Centro Empresarial Las Américas	(5) 360 60 30
CARTAGENA	Carrera 3 No 6 - 126 Edificio Torre Empresarial Protección Of 801 Bocagrande	(5) 693 02 92
BUCARAMANGA	Carrera 29 45-55 Metropolitan Business Park of 910	(7) 697 0367

- **INTERNET**

A través de SERFINCO VIRTUAL el cliente puede:

- Obtener información sobre productos y servicios.
- Consultar saldos y movimientos en cuenta: operaciones realizadas en carteras colectivas después de las 6:00 p.m y resumen de operaciones realizadas en el mercado bursátil tres días después de efectuada la transacción.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

- Actualizar datos como teléfono, dirección y correo electrónico.
- Solicitar retiros a cuentas inscritas (aplica sólo a fondo Corporativo).
- Colocar quejas, reclamos o sugerencias.

Con el fin de poder acceder a este canal es necesario tener clave.

Nota: las consultas por este canal no tienen ningún costo para el cliente

- **LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE**

Audio Consulta, línea por medio de cual se le brinda información al cliente acerca de su inversión en carteras colectivas, o se le ofrece la posibilidad de comunicarse directamente con un asesor.

Las líneas de servicio al cliente son: 444 7372 desde la ciudad de Medellín o la línea 01 8000 117372 para el resto del país.

Para tener acceso al servicio de Audio Consulta es necesario contar con la clave de SERFINCO VIRTUAL.

Nota: las consultas por este canal no tienen ningún costo para el cliente

ATENCIÓN A DISCAPACITADOS

En Serfinco sabemos que hay personas que requieren atención especial, por eso en nuestras Oficinas aplicamos protocolos de atención de forma prioritaria a quienes presentan movilidad reducida, también adultos mayores de 60 años y mujeres en embarazo.

Nota: En la sucursal de Cali donde se presentan barreras de accesibilidad debido a las condiciones de infraestructura, que hacen difícil el acceso de personas en situación de discapacidad, el equipo de la sucursal brindará la orientación y herramientas adecuadas para solucionar las necesidades del cliente.

NIVELES DE SERVICIO Y LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

Serfinco se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio por cualquiera de los canales en caso de llegarse a presentar dificultades técnicas, de seguridad, o por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios públicos. Así mismo, Serfinco podrá establecer límites a las operaciones a realizar a través de cada canal, entre las cuales se encuentran las siguientes: denegar utilizaciones o transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en caso de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios o como medida de seguridad para Serfinco o sus clientes, pero deberá tener fundamentos claros y razonables para ello y el hacerlo bajo dichos criterios no dará lugar a ningún tipo de indemnización hacia el cliente.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Serfinco no se hace responsable por los resultados que se puedan derivar del uso indebido de cualquiera de los canales por parte de las personas autorizadas por el cliente para realizar las operaciones.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD EN SUS TRANSACCIONES

Las siguientes recomendaciones le ayudarán a estar protegido mientras realiza sus operaciones de consulta y transacciones desde SERFINCO VIRTUAL.

- Serfinco nunca le pedirá información por ningún medio sobre el monto de sus inversiones, su usuario y clave de acceso a los canales electrónicos.
- Absténgase de responder correos electrónicos con la apariencia de Serfinco donde le soliciten claves, información personal o financiera. Este tipo de correos se usa en la modalidad de “Phishing”, es decir, el envío de correos electrónicos con vínculos (links) que llevan a páginas electrónicas que pretenden suplantar a los sitios reales en Internet con el objeto de capturar información y claves de los clientes.
- Recuerde que su contraseña es personal y no debe compartirse bajo ninguna circunstancia. Cámbiela frecuentemente, no la divulgue, no la escriba, sea creativo al crearla. Ésta es solo para uso a través de los canales electrónicos.
- Realice sus transacciones sólo desde su computador personal, desde su casa u oficina. Evite utilizar computadores públicos para efectuar operaciones en SERFINCO VIRTUAL, tales como cafés o salas públicas de Internet. En estos sitios puede existir software malicioso que copia sus datos para suplantarlo. En caso de tener que hacerlo desde un equipo de uso público, asegúrese de borrar la memoria caché para eliminar los rastros de su visita.
- Disponga siempre de un antivirus actualizado en su computador personal, casa y oficina, para evitar que programas mal intencionados se instalen en su computador con fines fraudulentos.
- Cierre siempre su sesión en Serfinco Virtual. Nunca la deje activa, especialmente cuando otra persona tenga acceso a su computador.
- Escriba siempre la dirección de www.serfinco.com en el navegador de Internet, es la única vía para ingresar a los servicios de Serfinco Virtual. Esto le ayudará a evitar ingresar a sitios que podrían aparentar la imagen de Serfinco para suplantarla y robar posteriormente su identidad.

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

- Mantenga su navegador actualizado. No descargue ningún tipo de software de sitios Web que no reconozca o en los que no confía.
- Sea cauteloso cuando abra correo electrónico no solicitado y adjuntos, especialmente de alguien que usted no conoce. Los virus pueden pasar por correo electrónico y dañar su computador.
- Nunca responda a los correos electrónicos no solicitados que le pidan a nombre de Serfinco dar a conocer, actualizar o verificar información personal o de su cuenta. Estos correos electrónicos son estafas.

POLÍTICAS PARA EL BLOQUEO DE CANALES DE INFORMACIÓN

Con el fin de proteger la valiosa información de nuestros clientes, Serfinco ha establecido unas medidas específicas de seguridad para evitar que transacciones o consultas fraudulentas se realicen a través de nuestros canales de información.

Si al momento de ingreso a Serfinco Virtual o a Audio Consulta se digita la clave errada, a la tercera vez el sistema la bloqueará automáticamente y su reactivación se hará por solicitud expresa escrita del usuario dentro de los tres días siguientes a su bloqueo. Dicha reclamación debe hacerse directamente a través de su asesor comercial asignado.

En caso de que el cliente quiera retirar o modificar algún autorizado en su cuenta, tiene que remitir igualmente una carta en tal sentido dirigida a su gerente de inversión.

HORARIOS DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES A CLIENTES

El horario de atención en nuestras oficinas es de 8:00 a.m a 1:00 p.m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m.

TRANSACCIONES BURSÁTILES

- **Acciones:** Las transacciones bursátiles tienen los siguientes horarios de operación:

1. Acciones de Alta Liquidez:

El horario establecido para la negociación de Especies clasificadas como Instrumentos Líquidos será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 4:00 p.m. hora local

En este horario se ejecutarán las siguientes Sesiones de Mercado:

i. Preparación de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 8:30 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 9:30 a.m. hora local

ii. Mercado Abierto con Control de Precios:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m a 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 3:55 p.m. hora local

Este mercado tendrá una finalización aleatoria fijada por el Sistema bajo un intervalo de tiempo

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

entre “-60 y 60” segundos, salvo que se presente un evento de subasta de volatilidad en cuyo caso el fin de la sesión estará sujeto a la duración de la subasta de volatilidad, que se define a continuación:

Toda subasta de volatilidad que se presente dentro de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios tendrá una duración de dos minutos y medio, y su finalización será fijada de manera aleatoria por el Sistema dentro de un intervalo de tiempo entre “-30” y “30” segundos. Sin embargo, si por efecto de la duración aquí prevista para la subasta de volatilidad se genera un horario superior al previsto como horario de cierre para la sesión de Mercado Abierto con Control de precios, la subasta de volatilidad se ejecutará por el tiempo aquí previsto y sólo hasta su terminación se podrá dar inicio a la sesión de Subasta de Cierre.

- La subasta de cierre inicia:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 3:55 p.m. hora local

Más o menos el lapso de tiempo fijado de manera aleatoria por el Sistema para la terminación de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, salvo que se haya presentado un evento de subasta de volatilidad sobre el final de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, caso en el cual la Subasta de Cierre se iniciará una vez finalizada la subasta de volatilidad correspondiente.

- La subasta de cierre termina:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 4:00 p.m. hora local

Más o menos un número de segundos fijados de manera aleatoria por el Sistema, dentro de un intervalo de tiempo entre “-60” y “60” segundos para su terminación.

Acciones de Baja liquidez:

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

El horario establecido para la negociación de instrumentos no Líquidos será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 4:00 p.m. hora local

i. Subasta de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 9:00 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 10:00 a.m. hora local

Más o menos un número de segundos fijados de manera aleatoria por el Sistema, dentro de un intervalo de tiempo entre "-60" y "60" segundos para el fin de la subasta.

ii. Período de Suspensión:

Desde la terminación de la Subasta de Apertura hasta:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	Las 2:30 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	Las 3:30 p.m. hora local

iii. Subasta de Cierre:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 2:30 p.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 3:30 p.m. a 4:00 p.m. hora local

Más o menos un número de segundos fijados de manera aleatoria por el Sistema, dentro de un intervalo de tiempo entre "-60" y "60" segundos para el fin de la subasta.

2. Otros instrumentos en renta variable

El horario establecido para la negociación de Especies clasificadas como Otros Instrumentos de Renta Variable será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 4:00 p.m. hora local

En este horario se ejecutarán las siguientes Sesiones de Mercado:

i. Preparación de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 8:30 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 9:30 a.m. hora local

ii. Mercado Abierto con Control de Precios:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 3:55 p.m. hora local

Este mercado tendrá una finalización aleatoria fijada por el Sistema bajo un intervalo de tiempo entre "60 y 60" segundos, salvo que se presente un evento de subasta de volatilidad en cuyo caso el fin de la sesión estará sujeto a la duración de la subasta de volatilidad, que se define a continuación:

- Toda subasta de volatilidad que se presente dentro de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios tendrá una duración de dos minutos y medio, y su finalización será fijada de manera aleatoria por el Sistema dentro de un intervalo de tiempo entre "30" y "30" segundos. Sin embargo, si por efecto de la duración aquí prevista para la subasta de volatilidad se genera un horario superior al previsto como horario de cierre para la sesión de Mercado Abierto con Control de precios, la subasta de volatilidad se ejecutará por el tiempo aquí previsto y sólo hasta su terminación se podrá dar inicio a la sesión de Subasta de Cierre.

iii. Subasta de Cierre:

- La subasta de cierre inicia:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 3:55 p.m. hora local

Más o menos el lapso de tiempo fijado de manera aleatoria por el Sistema para la terminación de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, salvo que se haya presentado un evento de subasta de volatilidad sobre el final de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, caso en el cual la Subasta de Cierre se iniciará una vez finalizada la subasta de volatilidad correspondiente.

- La subasta de cierre termina:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 4:00 p.m. hora local

Más o menos un número de segundos fijados de manera aleatoria por el Sistema, dentro de un intervalo de tiempo entre "-60" y "60" segundos para su terminación.

2. Rueda REPO

El horario establecido para la negociación de Instrumentos Repo será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 4:00 p.m. hora local

i. Preparación de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 8:30 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 9:30 a.m. hora local

ii. Mercado Abierto sin control de precios:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 4:00 p.m. hora local

3. Rueda Mercado Global Colombiano (MGC):

El horario establecido para la negociación de los valores listados en el Mercado Global Colombiano será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 4:00 p.m. hora local

i. Preparación de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 8:30 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 9:30 a.m. hora local

ii. Mercado Abierto con Control de Precios:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 3:55 p.m. hora local

Este mercado tendrá una finalización aleatoria fijada por el Sistema bajo un intervalo de tiempo entre "-60" y "60" segundos, salvo que se presente un evento de subasta de volatilidad en cuyo caso el fin de la sesión estará sujeto a la duración de la subasta de volatilidad, que se define a continuación:

- Toda subasta de volatilidad que se presente dentro de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios tendrá una duración de dos minutos y medio, y su finalización será fijada de manera aleatoria por el Sistema dentro de un intervalo de tiempo entre "-30" y "30" segundos. Sin embargo, si por efecto de la duración aquí prevista para la subasta de volatilidad se genera un horario superior al previsto como horario de cierre para la sesión de Mercado Abierto con Control de precios, la subasta de volatilidad se ejecutará por el tiempo aquí previsto y sólo hasta su terminación se podrá dar inicio a la sesión de Subasta de Cierre.

iii. Subasta de Cierre:

- La subasta de cierre inicia:

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 2:55 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 3:55 p.m. hora local

Más o menos el lapso de tiempo fijado de manera aleatoria por el Sistema para la terminación de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, salvo que se haya presentado un evento de subasta de volatilidad sobre el final de la Sesión de Mercado Abierto con Control de Precios, caso en el cual la Subasta de Cierre se iniciará una vez finalizada la subasta de volatilidad correspondiente.

- La subasta de cierre termina:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	A las 3:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	A las 4:00 p.m. hora local

Más o menos un número de segundos fijados de manera aleatoria por el Sistema, dentro de un intervalo de tiempo entre "-60" y "60" segundos para su terminación.

4. Rueda BOCE

El horario establecido para la compraventa de BOCEAS es de 8:00 a.m. a 3:40 p.m. hora local.

5. Rueda SIBO

El horario establecido para la negociación de simultáneas de BOCEAS es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hora local.

6. Rueda TTV

El horario establecido para la negociación de Instrumentos TTV será:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 6:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 6:00 p.m. hora local

i. Preparación de Apertura:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:15 a.m. a 8:30 a.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:15 a.m. a 9:30 a.m. hora local

ii. Mercado Abierto sin control de precios:

Fecha	Horario
Durante el periodo comprendido entre el segundo domingo de marzo y el primer domingo de noviembre	De 8:30 a.m. a 6:00 p.m. hora local
Durante el periodo comprendido entre el primer domingo de noviembre al segundo domingo de marzo	De 9:30 a.m. a 6:00 p.m. hora local

Parágrafo: La Bolsa, por medio de boletín informativo y/o mensaje a través del Sistema, comunicará al mercado los horarios aplicables según la época del año."

RESUMEN

	Rueda de Contado y Repo de Acciones		Rueda TTV de acciones	
	Del 2do domingo de marzo al 1er domingo de noviembre	Del 1er domingo de noviembre al 2do domingo de marzo	Del 2do domingo de marzo al 1er domingo de noviembre	Del 1er domingo de noviembre al 2do domingo de marzo
Preapertura	8:15 a.m.	9:15 a.m.	8:15 a.m.	9:15 a.m.
Apertura	8:30 a.m.	9:30 a.m.	8:30 a.m.	9:30 a.m.
Cierre	3:00 p.m.	4:00 p.m.	6:00 p.m.	6:00 p.m.

- **Renta Fija:**

- Fondeos: Se reciben órdenes hasta la 3:00 p.m
- Operaciones para cumplimiento el mismo día (t+0): 8:00 a.m a 1:00 p.m
- Operaciones para cumplimiento posterior al día de liquidación (t>0): 8:00 a.m a 3:00 p.m

El presente documento tendrá como una vigencia indefinida. SERFINCO en cualquier momento puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de esta Guía mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro canal de atención al cliente, y que se entenderán aceptados en la medida que usted continúe accediendo a los servicios prestados por SERFINCO.

TRANSACCIONES INTERNACIONALES

Las transacciones internacionales tienen los siguientes horarios de operación:

Operación de Bonos:

Bonos domésticos (Estados Unidos): 8:30 a.m – 2:00 p.m

Bonos Extranjeros (Europa y Asia): 8:30 a.m – 12:00 p.m

Bonos Extranjeros (Brasil y México): 8:30 a.m – 12:00 p.m

Para bonos de otros países, se aplica el horario de Bonos Domésticos

Operación de Acciones: 9:30 a.m – 2:50 p.m

Giros a cuentas Internacionales: 8:30 a.m – 2:00 p.m

OPERACIONES DE DIVISAS

El horario para la negociación de divisas es de 8:00 a.m – 1:00 p. m.

Nota: El horario máximo para la entrega de documentos de operaciones de divisas es hasta 1:30 p.m.

CARTERAS COLECTIVAS:

Los horarios para Carteras Colectivas se encuentran detallados en la parte de ASPECTOS OPERATIVOS CARTERAS COLECTIVAS ABIERTAS

OPERACIONES DE TESORERÍA

El horario establecido para recibir instrucciones de giro de cheques y transferencias es de 8:00 a.m – 4:00 p.m.

Consideraciones importantes:

- Para girar cheques con cruce restrictivo, el cliente puede ordenar la operación.
- Para girar cheques sin cruce restrictivo o a nombre de un tercero, el cliente debe enviar una carta firmada por él, donde especifique las condiciones de giro (monto, tipo de cruce, número cuenta de destino, tipo de cuenta de destino y nombre del beneficiario).
- Todas las consignaciones realizadas a las cuentas de Serfinco se verán reflejadas el mismo día cuando éstas sean realizadas durante el horario bancario de cada ciudad. En caso de realizarse durante el horario extendido, las consignaciones se verán reflejadas al siguiente día hábil
- Nivel de servicio: dos (2) horas para entrega de cheques en la sede una vez recibida la instrucción a conformidad de SERFINCO.
- Serfinco si lo considera pertinente podrá confirmar con el cliente la orden de giro.

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

SERFINCO velará porque todos sus empleados ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, proporcionen elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundan información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad, oportunidad y se identifiquen adecuadamente a efectos de permitir una acción preventiva.

Cualquier solicitud que el cliente tenga la puede realizar utilizando cualquiera de los canales de atención a clientes. En caso de no recibir una oportuna o satisfactoria respuesta a sus solicitudes, el cliente podrá en todo caso acudir al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** de SERFINCO.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La función del Defensor es conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales que clientes o usuarios le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta o ejecuta Serfinco.

El Defensor del Consumidor financiero principal es el Doctor JAIME ARIAS MOLINA y el Defensor del Cliente Suplente es la Doctora MARIA ISABEL RESTREPO PALACIO.

El cliente podrá contactar y dirigirse al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO en la siguiente dirección y teléfono:

Dirección: Calle 7 # 39-215 Of. 507. Edificio Centro Financiero BBVA, Medellín

Tel: (574) 311 0622 (574) 312 4740

Correo electrónico: defensordelcliente@serfinco.com.co

El Defensor del Cliente atenderá personalmente a los clientes o usuarios, previa cita, todos los días hábiles, de 10:00 a.m. a 12:00 p.m

En cualquier caso; usted puede acudir al AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA o ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA para dar a conocer situaciones en las que consideran que los intermediarios de valores y/o las personas naturales vinculadas a los mismos no cumplieron con las normas relativas a la actividad de intermediación de valores.



AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA - AMV

Usted podrá contactarlos por los siguientes medios:

- Enviar comunicación por escrito a la Dirección de Supervisión de AMV Colombia en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202 Bogotá, ó
- Ingresando a la página Web de AMV Colombia www.amvcolombia.org.co, y diligenciando el formulario electrónico de QUEJAS, de acuerdo con las instrucciones que encuentra en la página y una vez diligenciado digitar la opción ENVIAR.

Nota: En todo caso, se deben remitir los documentos soportes de la queja



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Usted podrá contactarlos por los siguientes medios:

- De forma personal o enviar comunicación escrita a la Calle 7A #449 Bogotá, ó
- Ingresando a la página Web www.superfinanciera.gov.co, ó
- Enviando comunicación al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.