

Guía del Cliente Inversionista

Servivalores GNB Sudameris

Inversionistas informados para la toma de decisiones

Esta Guía tiene como propósito resaltar los aspectos que deben ser tenidos en cuenta en el momento de tomar decisiones de inversión.

Servivalores GNB Sudameris no presta el servicio de asesoría como actividad principal.

¿Dónde está su inversión?

Servivalores GNB Sudameris S.A. es una Sociedad Comisionista especializada y con dedicación exclusiva a la actividad bursátil en Colombia que pone a su disposición toda una infraestructura organizacional, administrativa, tecnológica, comercial y de análisis de riesgo que le garantiza profesionalismo en las actividades de intermediación de acuerdo con el decreto 2555 de 2010 el servicio prestado para orientando lar su toma de decisiones, permitiendo:

- ❖ Analizar los movimientos de los diferentes mercados.
- ❖ Simular escenarios de mercado.
- ❖ Medir el impacto de las políticas monetarias y fiscales sobre los portafolios de nuestros Clientes.
- ❖ Hacer la evaluación de los diferentes riesgos.
- ❖ Oportunidad en las comunicaciones, para acceder a los diferentes mercados y fuentes de información.
- ❖ Confidencialidad y seguridad en la información de nuestros Clientes.
- ❖ Servivalores GNB Sudameris hace parte del Grupo GNB Sudameris.

<https://www.servivalores.gnbsudameris.com.co/calificacion>

¿En qué puede invertir?

De acuerdo con la Circular Externa 019 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC, Servivalores evalúa y realiza la clasificación de los productos como universales, simples y complejos de la siguiente manera:

Universales: Productos que están dirigidos a cualquier tipo de inversionista sin ninguna característica o exigencia en particular.

Simple: Son aquellos que son fácilmente comprensibles para el inversionista, en sus términos, riesgos, costos rendimientos financieros y características.

Complejos: instrumentos cuyas características no están suficientemente difundidas entre los inversores, o para los que no existe un precio públicamente disponible o que pueden dar lugar a pérdidas reales o potenciales superiores al costo de la inversión inicial.

A continuación, encontrará los productos a través de los cuales usted puede realizar sus inversiones con Servivalores GNB Sudameris:

Renta Fija

- Inversiones en Títulos Valores, con una tasa de interés fija que se paga periódicamente o a la fecha de vencimiento pactado. En algunos casos este tipo de tasas involucran una referencia como el índice de precios al consumidor (IPC) o la tasa de los Depósitos a Término (DTF), a la cual se suman puntos fijos para establecer la tasa final.
- Algunos títulos de renta fija son los Certificados de Depósito a Término (CDT), Bonos, Aceptaciones, Títulos de Tesorería (TES), entre otros.

Renta Variable (Acciones)

- Inversiones en donde no existe una tasa determinada de antemano, ya que la rentabilidad del valor dependerá de aspectos como las condiciones del mercado o la situación de las empresas emisoras.
- En este tipo de inversiones se debe tener en cuenta que, así como es posible encontrar muy buenas rentabilidades que incrementen el capital inicialmente comprometido en la compra de acciones, también es posible que sea disminuido el capital por variaciones negativas del valor de la acción en el mercado. En algunos casos se reciben dividendos cada año dependiendo de lo decretado por cada emisor.

Fondo de Inversión Colectiva (FIC) Rentaval

Calificación AAA/1 - Value and Risk Rating S.A.

Clasificación - Producto Universal

Servivalores GNB Sudameris cuenta con un Fondo de Inversión Colectiva denominado Rentaval, por medio del cual los Clientes pueden tener acceso a un portafolio diversificado de inversiones en valores de renta fija y obtener rentabilidades superiores a otras alternativas de inversión tales como, Cuentas de Ahorro o CDT a treinta (30) días, de acuerdo con las condiciones de mercado. Es un mecanismo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables, una vez el Fondo de Inversión Colectiva FIC, entra en operación, los recursos entregados serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos colectivos.

Este FIC se caracteriza por:

- Ser un Fondo de Inversión Colectiva Abierto de riesgo conservador enfocado a la preservación del capital y en donde la redención de las participaciones se podrá realizar en cualquier momento.
- Todos los recursos del Fondo de Inversión Colectiva Abierto son inversiones en valores denominados en pesos colombianos.
- Tener a disposición la Red de Oficinas a nivel nacional del Banco GNB Sudameris S.A. y de otras entidades financieras, a través de la cual los Clientes pueden efectuar adiciones, consignaciones, retiros y pagos, certificación de los cheques girados a primer beneficiario para ser abonados a las cuentas del Fondo.
- Generar un extracto trimestral, dirigido a los Clientes.
- Tener a disposición del Cliente en el Sitio Web de la Comisionista, una ficha técnica mensual, la rendición de cuentas cada seis meses, con corte a junio 30 y diciembre 31, y los riesgos asociados son: riesgo de tasa de interés, riesgo de liquidez y riesgo de contraparte.

Banca de Inversión



Es el servicio mediante el cual la Comisionista brinda asesoría a empresas en los siguientes aspectos:

- En ingeniería financiera para la consecución de recursos, diseño, trámites y colocación de valores, fuentes de financiación, sistemas de costos, definición de la estructura adecuada de capital, reestructuración de deuda, comercialización de cartera, colocación de valores entre terceros o asociados y repatriación de capitales.
- Asesoría en programas de inversión.

¿Qué tipo de cliente es usted?

La clasificación de los Clientes que se vinculan a Servivalores GNB Sudameris se efectúa con base en las instrucciones descritas en el Decreto No. 1121 de 2008 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y en la Circular Externa 019 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia; por tanto, usted debe ser clasificado en una de estas categorías, de acuerdo con su experiencia y conocimiento en el ámbito de la inversión:

Inversionista Profesional

Cliente que cuenta con la experiencia y conocimiento necesario para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión.



Cliente Inversionista

Todo Cliente que no tenga la calidad de Inversionista Profesional y que requiera de una asesoría especial previa a la toma de decisiones compuesta por información del mercado seria, completa, objetiva, necesaria y razonable, sobre los productos de inversión en que dicho Cliente realice operaciones, asumiendo este la responsabilidad total de las decisiones tomadas.

Perfilamiento de clientes

Perfil de Riesgo	Descripción del Perfil de Riesgo
<p>Conservador</p>	<p>El inversionista conservador se caracteriza por su aversión al riesgo. Valora mucho la seguridad y procura asumir el menor riesgo posible, por lo que suele preferir inversiones que le reporten rendimientos estables y seguros.</p> <p>Suele invertir a corto plazo y se inclina por inversiones que le generen renta fija, tales como instrumentos de deuda, depósitos a plazo y cuentas de ahorros.</p> <p>Según el perfilamiento de los productos de Servivalores y su FIC Rentaval, realizan compra y venta de acciones de alta liquidez, compra venta de acciones negociadas por subasta, repos pasivos, simultaneas, TTVS, títulos TES, renta fija a tasa fija y variable de corto plazo con calificación mínima de AA+.</p>
<p>Moderado</p>	<p>El inversionista moderado tolera un riesgo prudencial, busca obtener buenos rendimientos pero sin asumir demasiado riesgo, procura mantener un balance entre rendimiento y seguridad.</p> <p>Suele invertir a corto o mediano plazo, en busca de la creación de un portafolio o cartera de inversión que combine inversiones de renta fija y renta variable.</p> <p>Según el perfilamiento de los productos de Servivalores como el Fondo de inversión colectiva Rentaval, compra venta de acciones de alta liquidez, compra venta de acciones negociadas por subasta, repos activos y pasivos, simultaneas, ttvs, títulos tes, renta fija a tasa fija y variable de mediano plazo con calificación mínima de AA+, fondos de capital privado.</p>
<p>Agresivo</p>	<p>Al inversionista agresivo le atrae el riesgo, busca los mayores rendimientos posibles, por lo que está dispuesto a asumir el riesgo que sea necesario.</p> <p>A este inversionista le es indiferente invertir a corto o largo plazo, pues se inclina por inversiones que le generen una rentabilidad variable tales como acciones del mercado de capitales, derivados, fondos de cobertura entre otros.</p> <p>Según el perfilamiento de los productos de Servivalores y su FIC Rentaval, realizan compra y venta de acciones de alta liquidez, compra venta de acciones negociadas por subasta, repos activos y pasivos, simultaneas, TTVS, títulos TES, renta fija a tasa fija y variable de largo plazo con calificación mínima de AA, fondos de capital privado, derivados financieros, ventas en corto, compra y venta acciones MGC-MILA.</p>

Descripción de riesgos

Riesgo/Producto	Renta Fija	Renta Variable	Fondo de Inversión colectiva	Banca de Inversión
Riesgos de Mercado: cambios producidos por el entorno sobre los precios del mercado que puedan tener un efecto adverso sobre las posiciones en los portafolios de inversión. Los factores más comunes de riesgo de mercado son: tasa de interés, tasa de cambio, precios de las acciones en bolsa y precios de los “comodities”.	X	X	X	X
Riesgo de Tasa de Interés: es la pérdida que se puede causar por cambios en la tasa de interés, afectando adversamente el valor de un instrumento financiero o portafolio de inversión. Aunque el riesgo de tasa de interés está implícito en todos los instrumentos financieros, en general los de largo plazo son regularmente más sensibles a cambios en la tasa de interés que los de corto plazo.	X		X	
Riesgo de Liquidez: es la probabilidad de incurrir en pérdidas al no disponer de recursos líquidos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, dada la imposibilidad de liquidar los activos en el mercado en un rango de precios razonable.	X	X	X	
Riesgo de Emisor: es el riesgo de deterioro de crédito de un emisor o instrumento del cual se tenga posición en los portafolios de la Comisionista.	X	X		
Riesgo de Contraparte: es la posible pérdida ocasionada por el incumplimiento de la contraparte en los términos del contrato, siendo el más significativo en las operaciones de trading.	X	X	X	

¿Cómo Puede Invertir?

Si usted se encuentra interesado en alguno de nuestros productos los puede adquirir a través de los Contratos Marco de Comisión y de Administración de Valores, los cuales permiten al Cliente (Persona Natural o Jurídica) entregar títulos valores o recursos en administración a la Comisionista, bajo los lineamientos suscritos dentro de un contrato y según lo establecido en las normas legales vigentes; además, le permite ejercer operaciones de compra y venta de valores, previo acuerdo con Servivalores GNB Sudameris. Los Contratos Marco de Comisión y de Administración de Valores tienen cláusulas comunes y específicas, por lo tanto, el objeto de cada uno es:

Contrato Marco de Comisión (CMC):

Establecer los derechos y obligaciones generales que corresponden al Cliente y Servivalores GNB Sudameris, en desarrollo de las operaciones sobre valores cuya celebración encomiende el Cliente realizar a la Comisionista en nombre de ésta pero por su cuenta y riesgo.

Contrato para la Administración de Valores (CAV):

Establecer los derechos y obligaciones generales que corresponden al Cliente y Servivalores GNB Sudameris, en desarrollo de los servicios de administración de valores que la Comisionista prestará al Cliente respecto a aquellos valores que en virtud del Contrato Marco de Comisión que se celebre, se registren a nombre del Cliente, y/o los valores relacionados en la remuneración.

Adicionalmente, si usted es Persona Natural, tenga en cuenta que si tiene inversiones en acciones y no realiza operaciones con estas durante un periodo de doce (12) meses continuos, dichas inversiones se clasificarán como “Inversiones Con Baja Transaccionalidad en Acciones”, de acuerdo con la normatividad vigente. En ese evento, deberá tener su información actualizada durante el último año en Servivalores GNB Sudameris, como requisito previo para poder realizar cualquier operación con sus acciones.

¿Qué recibe al invertir?

Valoración del portafolio de inversión

La valoración de su portafolio es realizada diariamente, de acuerdo con la información suministrada por INFOVAL, la Bolsa de Valores de Colombia y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Grabación de llamadas

La Comisionista cuenta con mecanismos operativos para la grabación de la totalidad de las comunicaciones telefónicas que efectúen los colaboradores de la Mesa de Negociación y que tengan lugar para la realización de operaciones de intermediación de valores, incluyendo propuestas, celebración y cierre de las mismas.

La grabación de las conversaciones telefónicas de los Promotores de Negocios serán conservadas con el objeto de resolver las diferencias que se puedan presentar como resultado de su operatividad.

Asesoría Profesional para clientes inversionistas

Los Colaboradores de la Comisionista, certificados para cada tipo de negocios, proporcionarán al Cliente inversionista asesoría profesional en las operaciones desarrolladas en virtud de los Contratos Marco de Comisión y de Administración de Valores, y cumplen con el deber de asesoría profesional frente a los Clientes clasificados como inversionistas, la cual consiste en brindar las recomendaciones individualizadas que incluyan una explicación previa acerca de los elementos relevantes del tipo de operación, con el fin que el Cliente tome decisiones informadas, atendiendo al perfil de riesgo particular que el intermediario le haya asignado, de acuerdo con la información suministrada por el Cliente y sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de operación a realizar.

Si usted va a adquirir o es propietario de acciones cuyo emisor actúe a su vez como depositante directo de las mismas, tenga en cuenta la siguiente información:

Usted puede escoger entre el emisor o la Sociedad Comisionista de la Bolsa de Valores, para que sea el depositante directo de sus acciones. La Sociedad Comisionista de la Bolsa de Valores debe informarle sobre el contenido del prospecto de emisión y/o programa de enajenación y el reglamento del proceso de democratización y en todo caso, sobre la información actualizada de las acciones y el emisor; si usted ya es propietario, incluyendo la existencia y condiciones de programas de recompra de acciones por parte de los emisores.

Cuando la operación de adquisición de acciones sea el único vínculo entre usted y la Sociedad Comisionista de la Bolsa de Valores, y Usted decida que el emisor actúe como depositante directo, su relación contractual con la Comisionista terminará una vez se ejecute dicha operación.

Si en el futuro usted desea vender sus acciones por un valor inferior a sesenta y seis mil (66.000) unidades de valor real (UVR), lo podrá realizar en el mercado mostrador, sin la intervención de una Sociedad Comisionista de la Bolsa de Valores, siempre y cuando se cumpla con la normatividad aplicable.

Las Sociedades Comisionistas de la Bolsa de Valores deben en todos los casos informarle las tarifas y/o costos asociados a todos los productos y servicios prestados.

Adicionalmente, Servivalores GNB Sudameris realizará su mejor esfuerzo para comunicarse con sus Clientes tenedores de acciones e informarles los casos de emisores que decidan ser depositantes directos de las mismas, a los datos de contacto registrados. En el caso de que no sea posible la comunicación y además no existan contactos efectivos en los últimos dos (2) años, Servivalores GNB Sudameris procederá conforme a lo establecido en el Capítulo I del Título III de la parte III de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, trasladando la administración de las mencionadas acciones al emisor.

¿Cómo Impartir Una Orden a su Promotor de Negocios? :

De acuerdo con lo descrito por el Autorregulador del Mercado de Valores AMV, a continuación, se describen las características generales de los libros de órdenes y los aspectos que usted debe tener en cuenta antes de impartir una orden al Promotor de Negocios.

¿Qué es el Libro Electrónico de Órdenes (LEO)?

Es un sistema electrónico en el que todas las órdenes de compra, venta, y demás operaciones sobre valores, que reciba la comisionista actuando por cuenta de un tercero, quedan registradas y son ordenadas cronológicamente en un medio verificable.

Los Promotores de Negocios procederán como expertos prudentes y diligentes, a recibir, registrar y ejecutar las órdenes impartidas por usted, cumpliendo con las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollan.

Para ello, usted debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Usted podrá facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad debe constar por escrito y otorgarse de manera previa a la realización de la primera operación diligenciando el “Formato de Vinculación” que corresponda. En todo caso Servivalores GNB Sudameris no permitirá que alguien sea ordenante de más de cinco (5) Clientes de la respectiva Entidad.

La Comisionista mantendrá en el sitio web www.servivalores.gnbsudameris.com.co un listado actualizado con los nombres de los Promotores de Negocios autorizados para recibir órdenes.

Tratamiento de órdenes:

Etapas Para el Tratamiento de Órdenes.

Para el procesamiento de su orden, Servivalores GNB Sudameris llevará a cabo diferentes etapas entre las cuales se encuentran: a) recepción a través de los canales establecidos en la presente Guía, b) registro en el “Libro Electrónico de Órdenes”, c) transmisión y ejecución de la orden en un sistema de negociación o contraparte (en caso que se trate del mercado mostrador), d) desarrollo de los procesos operativos asociados al cumplimiento de la operación, e) elaboración del informe del procesamiento de la orden.

Medios de Recepción de Órdenes Impartidas por los Clientes de la Comisionista.

Los Promotores de Negocios son las únicas personas autorizadas para recibir órdenes de inversión; estas órdenes se podrán recibir únicamente a través de los siguientes medios verificables:

- **Órdenes Verbales:** Vía telefónica, de acuerdo con los protocolos de cierre para recibir órdenes establecidos para tal fin.
- **Órdenes Escritas en Formato Físico:** Para este caso el Cliente u Ordenante tiene la opción de utilizar y diligenciar según su preferencia el formato “Instrucciones para Procesamiento de Órdenes de Inversión” o el formato escrito que considere adecuado, siempre y cuando contenga la información requerida para dar cumplimiento a la operación y se encuentre debidamente firmado por el mismo.
- **Órdenes Escritas en Medio Digital:** Para este caso, en el momento de su vinculación usted debe indicar la dirección de correo electrónico o mecanismo similar que usará para el envío de sus órdenes.

Nota: usted podrá cancelar o modificar la orden antes de su ejecución, siempre y cuando dicha modificación sea enviada por cualquiera de los medios verificables mencionados anteriormente.

La Comisionista actualmente no recibe órdenes a través de Salas de Inversionistas, Centros de Acopio, Centros de Transmisión, Operadores sin Acceso Directo, Software Electrónico de Ruteo de Órdenes, ni Red de Oficinas; por lo tanto, la Comisionista no recibe ni transmite órdenes en grupo.

Reglas Para Procesamiento de Órdenes

La orden de inversión que usted envíe debe estar formulada de manera completa, clara y suficiente y debe contener como mínimo la siguiente información:

- ✓ Identificación del Cliente y del ordenante en caso que aplique.
- ✓ Tipo de orden (condicionada, límite, a mercado, de condiciones determinables por el mercado). En caso que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden debe ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado.
- ✓ Indicar si la orden es compra, venta, repo, simultánea o TTV (Transferencia Temporal de Valores).
- ✓ Cantidad o monto, según aplique.
- ✓ Fecha de cumplimiento de la operación.
- ✓ Nota: en caso de no indicar la fecha de cumplimiento, se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento el mismo día tratándose de valores de renta fija y tres (3) días hábiles para valores de renta variable.
- ✓ Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.
- ✓ Vigencia de la orden. En ausencia de instrucción sobre el lapso en el cual deba cumplirse o imposibilidad de especificar el término de ésta, se aplicará un término máximo de cinco (5) días hábiles, que se contarán a partir del día en que la misma sea ingresada al Libro Electrónico de Órdenes.
- ✓ En caso que aplique, indicar si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.
- ✓ El tiempo de ejecución de la orden depende de la forma en que ésta se realice. En el evento que la orden no cumpla con los requisitos mínimos o se encuentre incompleta, el Promotor de Negocios comunicará al Cliente vía telefónica o por cualquier medio verificable, sobre la información que se requiere y solicitará que sea remitida en el menor tiempo posible.

Conocimiento del “Manual del Libro Electrónico de Órdenes”

La Comisionista a través del sitio web www.servivalores.gnbsudameris.com.co, publica para conocimiento del mercado en general el “Manual del Libro Electrónico de Órdenes” documento que se podrá consultar de manera permanente, y que contiene las características generales del sistema de procesamiento de órdenes y sus respectivas actualizaciones.

Notificación al Cliente de la Ejecución y Cumplimiento de Órdenes.

Una vez concluida la operación, Servivalores GNB Sudameris remitirá al Cliente a través de una empresa de mensajería, un reporte donde se informa sobre la ejecución y el resultado de la gestión de su orden. Además, mensualmente se enviará al Cliente un extracto, en donde se refleja el cumplimiento de la operación.

Tarifas de Operación.

Las tarifas correspondientes por operación de bolsa según el tipo de orden podrán ser consultadas a través del sitio web de la Comisionista:

www.servivalores.gnbsudameris.com.co

El sitio web de la Comisionista permite el acceso a información general del mercado de valores, que facilitará la adecuada toma de decisiones a los inversionistas, así:

- ✓ Guía del Inversionista Cuidadoso, de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Link al documento “ABC del Inversionista”, del Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV).
- ✓ Link a la Guía del Mercado de Valores, de la Bolsa de Valores de Colombia.

Horario de Recepción de Órdenes

Los horarios establecidos para la recepción de sus órdenes son:

Descripción	Horario	Observaciones
Acciones	De acuerdo con el horario de mercado establecido por la Bolsa de Valores de Colombia.	La negociación se ejecuta el mismo día y el cumplimiento t+2.
Renta Fija (Bonos, TES, Aceptaciones Bancarias, CDT, etc)	De 8:00 a.m. a 3:30 p.m.	La negociación y el cumplimiento se ejecutan el mismo día.
Repos y Simultáneas	De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	La negociación se ejecuta el mismo día y el cumplimiento de acuerdo con las condiciones de la operación.
Todas las operaciones (a excepción de Repos y Simultáneas).	Después de las 3:30p.m.	La negociación y el cumplimiento se ejecutan al día siguiente.

Horarios del Fondo de Inversión Colectiva Rentaval

Red Nacional de Oficinas*

- **Recepción de Aportes**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Redención Total o Parcial de Aportes**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

*En virtud del contrato de uso de red, los clientes de Servivalores GNB Sudameris serán atendidos en las oficinas del Banco GNB Sudameris.

Banca Virtual y Cajeros Automáticos Servibanca

- **Recepción de Aportes**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Redención Total o Parcial de Aportes**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Mesa de Dinero

Recepción de Aportes

Días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Último día hábil del mes: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Redención Total o Parcial de Aportes

Días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Último día hábil del mes: 8:00 a.m. a 12:00 m.

NOTA: En caso de recibir aportes o solicitudes de redención total o parcial después del horario establecido, se entenderán como efectuados el día hábil siguiente, incluyendo aquellas transacciones a través de medios electrónicos.

