


	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 1 de 20

REGLAMENTO


Plataforma Online TraderPro

<p>Elaborado por: Alexandra Umaña Directora Comercial</p>	<p>Revisado por: Alejandro Cuervo Cardenas Operador del Mercado de Valores</p>	<p>Aprobado por: Junta Directiva Acta N°458 30/09/2024</p>
--	---	---

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 2 de 20

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL REGLAMENTO	3
3. ALCANCE DEL REGLAMENTO	3
4. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	19
5. CONTROL DE CAMBIOS	20

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 3 de 20

1. INTRODUCCIÓN

El presente Documento reglamenta todo lo referente al ingreso, validación, rechazo y aceptación de órdenes, la debida administración de los controles y la supervisión de los diferentes riesgos que se pudieran generar en el manejo y administración del sistema electrónico de ruteo de órdenes (plataforma Online TraderPro), así mismo reglamenta las condiciones y limitaciones a que está sujeto el uso de la información cursada por la plataforma y las condiciones bajo las cuales el cliente podrá hacer uso del sistema.

La junta directiva de PROGRESION SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA es el órgano facultado para aprobar previo análisis, la propuesta de la presidencia de la sociedad, del presente reglamento. El presidente de PROGRESION SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA será responsable de la debida implementación de las políticas, lineamientos y procedimientos contenidos en el presente reglamento.

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL REGLAMENTO

Describir los procedimientos, políticas, lineamientos, deberes, obligaciones y parámetros para el ingreso, validación, rechazo y aceptación de órdenes, la debida administración de los controles y la supervisión de los diferentes riesgos que se pudieran generar en el manejo y administración del sistema electrónico de ruteo de órdenes (plataforma Online TraderPro), así como las distintas funciones, responsabilidades y participación de las distintas áreas de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa involucradas en dicho procesos el cumplimiento con la legislación vigente sobre el particular.


Colocar a disposición de los entes reguladores, las directivas de la firma, los clientes y el desarrollador tecnológico un Reglamento detallado con las políticas y procedimientos del aplicativo denominado plataforma Online TraderPro, que permita mostrar las cualidades, herramientas, capacidades y alcances del producto que es entregado a los inversionistas.

Entregar una vista interna de los procesos inherentes al engranaje del aplicativo e ir en pro de las políticas de la firma que busca cumplir con las normas exigidas por los entes de control.

3. ALCANCE DEL REGLAMENTO

Este Reglamento aplica para todos los clientes, a Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A, el desarrollador tecnológico y las personas responsables de brindar apoyo e información sobre el servicio de negociación y/o de registro de operaciones sobre acciones a través de la plataforma Online TraderPro.

El reglamento permitirá que se consulte dicho instructivo con el fin de mantener abierta la posibilidad de ofrecer el canal de autogestión y de esta manera diversificar el portafolio de los inversionistas.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 4 de 20

Aunado a lo anterior, facilitará la implementación de medidas de control y supervisión de la plataforma Online TraderPro, con el ánimo de hallar amenazas que puedan afectar el uso adecuado del aplicativo de parte de los clientes y disminuir las potenciales fallas que puedan afectar la continuidad de negocio.

3.1 Objetivos específicos

3.1.1 Tener un reglamento que contenga las políticas y procedimientos relacionados con el funcionamiento de la plataforma Online TraderPro.

3.1.2 Definir el procedimiento de vinculación del cliente y aplicación de políticas para la gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.


El procedimiento aplicable será el previsto en el manual de SARLAFT que prevé la vinculación de clientes a Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A. Adicionalmente, recoge los mecanismos y medidas adoptadas por la comisionista para lograr un pleno conocimiento del cliente, a saber, diligenciamiento del formulario de vinculación donde se deberá suministrar información relacionada con sus datos básicos, información financiera, declaraciones y autorizaciones. Adicionalmente, y como es habitual se llevará a cabo el procedimiento de validación de la persona en listas restrictivas y el continuo monitoreo de operaciones sospechosas.

Los mecanismos descritos anteriormente serán aplicados en el mismo sentido para la vinculación de aquellos clientes que deseen realizar operaciones a través de la plataforma Online TraderPro, con la variación de que estos deberán suscribir el contrato de ruteo de ordenes electrónicas dispuesto por Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa para tales efectos. A partir de la suscripción de dicho documento se marcará a nivel interno al cliente como usuario de la plataforma, esto con el fin de que exista una plena identificación de los clientes usuarios de dicho canal para efectos operativos.

Teniendo en cuenta que el nicho de mercado de este canal está asociada a un perfil de riesgo arriesgado se implementarán mecanismos adicionales para su control y monitoreo como el establecimiento de límites para la operación en el canal y posibilidad de vinculación a la plataforma únicamente de manera presencial.

Adicionalmente, el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo dispuesto por Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa contempla en su segmentación y matriz de riesgo canales de servicio y los posibles riesgos que podrían materializarse en el desarrollo de estos tales como:

- **Suplantación:** para la gestión efectiva de este riesgo se dará aplicabilidad al procedimiento de validación previo al ingreso del cliente.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 5 de 20

- **Manejo de dineros provenientes de negocios ilícitos:** Se implementarán los mecanismos ya dispuestos por la comisionista que permitan concluir el perfil de riesgo del cliente, su actividad económica y la relación de estas con sus ingresos a fin de identificar señales de alerta.

Realización de transacciones inusuales por parte del cliente: Para la plena identificación de este tipo de operaciones se aplicarán las mismas metodologías que han sido debidamente aprobadas por la comisionista, toda vez que estos clientes recibirán el mismo trato previsto en las políticas actuales.

3.1.3 Definir los procedimientos de ingreso, validación, rechazo y aceptación de órdenes del sistema electrónico de ruteo de órdenes (plataforma Online TraderPro).

Para el ingreso de una orden se han previsto los siguientes procedimientos:

- Deberá surtir el procedimiento de vinculación anteriormente descrito.
- Suscribir el contrato de ruteo electrónico de órdenes
- Cumplir con el perfil de riesgo exigido para el uso del ruteo electrónico de órdenes
- Asignación de un código de usuario y clave de acceso


Para la validación de las órdenes se deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Contar con los recursos o valores suficientes para la realización de operaciones a través de la plataforma.
- Que la orden se dé dentro de los límites establecidos de manera automática en la plataforma previamente definidos por la firma.

Dado que la plataforma cuenta con mecanismos de notificación de todas las instrucciones impartidas por el cliente, tales como aceptación, rechazo o cancelación, el cliente siempre estará informado.

Horario de intercambio de información: Diariamente a las 5:00 am se envía la información de saldos y títulos de los clientes. Este proceso toma aproximadamente 1 hora, por lo tanto, si durante ese lapso el cliente entra a la plataforma, va a ver información errada. Debido a que el intercambio se da una vez al día, si el cliente trae recursos y los deja en OYD, el comercial le puede pedir al área de Tesorería que le suba el saldo a la plataforma. Este proceso se refleja casi en línea en la plataforma, para que el cliente puede operar casi que inmediatamente.

Traslado automático de FIC Vista para cubrir operaciones: El área de Tesorería diariamente recibe reporte de todas las operaciones que se realizan por la plataforma e-trading, con el fin de realizar el retiro del FIC Vista y cubrir el saldo, no es necesario que el asesor tome la orden y haga el proceso, ya que el cliente a través del contrato de ruteo electrónico ya ha dado la autorización. De ahí la importancia que el asesor revise las operaciones por cumplir del cliente y evite mandar el saldo en cartera en el barrido automático al FIC Vista, ya que ese dinero puede estar ahí para cubrir el cumplimiento de las órdenes.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 6 de 20

Saldo disponible del FIC Vista: A la plataforma se envía diariamente el saldo del FIC Vista descontando el 1 % que por política se deja para no cancelar el fondo. Esto con el fin de tener espacio para cubrir una operación en caso de que, al momento de irse al mercado, pueda pasarse del valor disponible, esta situación se puede presentar cuando se compra con la cantidad total del portafolio.

Cancelaciones y modificaciones pre-mercado: cuando modifique, se va a ver cambio en plataforma y la modificación se va al listado de las órdenes en cola a la BVC que abre el canal para esto a la hora de apertura, en este momento se pueden presentar las siguientes tres situaciones

- Que el instrumento no haya tenido volatilidad o movimiento y la modificación se ejecute en la bolsa correctamente.
 - Que durante el tiempo que toma la bolsa para ingresar las órdenes en la cola, el instrumento haya tenido movimiento y se ejecute la orden inicial, al precio original
 - Que, durante el tiempo en cola, el instrumento tenga movimiento, que la modificación se haga a la intención que el cliente quería, pero que, por comportamiento del instrumento en el mercado, no se encuentre profundidad independiente que la orden es por el día, o al límite por más tiempo la bolsa la cancela ocurre algo parecido a la situación de subasta de cierre o volatilidad cuando barre toda la pantalla o si ya sobrepasó el precio de intención. También puede ocurrir que si es al límite y el precio que se modificó no está en las puntas, pero hay un precio mejor tanto para compra como para venta, que la bolsa ejecute la orden al mejor precio diferente al puesto en la orden, en ese caso, se corrige el precio de la orden inicial por parte del proveedor para que se pueda complementar y toca volver a tomar orden del cliente explicándole la situación
- En caso de que el cliente la rechace, a la firma le toca ir a liquidar la posición. Normalmente como es posición ganadora no se han tenido reclamos.
 - Cuando cancela: Las cancelaciones en el pre-mercado para las órdenes con vigencia, si se ejecutan inmediatamente y no se va en la cola, ya que ese canal para cancelar si lo abre la BVC a las 9:15 am
 - Si la modificación de una orden puesta en mercado abierto se hace en mercado cerrado ej. 6:00 pm ocurre el mismo proceso de pre-mercado. Si la orden inicial se hizo en mercado cerrado y modificó en mercado cerrado, de esa, la plataforma manda la última modificación hecha pues la inicial nunca se fue al mercado

Cancelaciones y modificaciones con mercado abierto: En el momento que este tipo de acción se manda a la bolsa, es posible que la pantalla se quede cargando o en espera y no aparezca nada en pantalla, esto sucede por dos razones:

- Que haya calce de la orden inicial y, por lo tanto, mientras la bolsa termina de hacer el proceso, no devuelve información para ser publicada en plataforma y puede tardar hasta 15 minutos en que se vea el resultado final.
- Que haya desconexión de internet. En ambos casos se puede verificar el estado de la orden con el proveedor directamente a través de la persona que esté encargada (gte de mercadeo y soluciones digitales-actualmente).

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 7 de 20

3.1.4 Desarrollar los mecanismos de validación que minimicen las probabilidades de error en dichos procesos.

Esta plataforma limita la negociación a títulos de renta variable inscritos en el RNVE que se puedan transar a través del sistema de negociación de la BVC, incluidos los títulos listados en el Mercado Global Colombiano, esto enmarcado bajo los límites definidos de uso de la plataforma, que restringe la compra a el saldo disponible y la venta, a la disponibilidad de los títulos por parte del cliente.

Como mecanismo para minimizar la probabilidad de errores se ha definido la aplicación automática de los siguientes límites operativos a la actividad de los clientes, así mismo la plataforma en el momento de registrar una orden, genera una ventana con la información de la instrucción registrada, que permite al cliente confirmar los datos antes de proceder a aceptarla.

Límites


- A. Tipo de operaciones:** Compra y/o venta de contado.
- B. Tipo de activos:** Acciones inscritas en el RNVE incluidos los títulos listados en el Mercado Global Colombiano.
- C. Número de Operaciones:**
Puede realizar las operaciones que considere teniendo en cuenta el saldo disponible y el inventario de acciones en su cuenta.
- D. Montos:**
 - I. Monto máximo acciones: el equivalente a 100 SMMLV
 - II. Monto máximo negociación: el equivalente a 500 SMMLV
 - III. Monto máximo permitido: el equivalente a 1,000 SMMLV
 - IV. Monto mínimo permitido: el equivalente medio SMMLV

Estos límites serán evaluados periódicamente por el comité de riesgos de la compañía y podrán ser modificados en cualquier momento, e informados a los clientes mediante la página web.

3.1.4.1 Clases y características de las órdenes que pueden formular los clientes

Las siguientes son los tipos de órdenes que se permiten realizar en la plataforma:

- **Orden límite:** regularmente las ofertas ingresan al libro público directamente con un límite respecto a un precio máximo si la intención es comprar o un límite mínimo si la intención es vender. Si no hay una oferta compatible al precio establecido, la oferta queda expuesta en espera de una o varias ofertas que satisfagan la cantidad demandada u ofrecida al precio límite establecido. Si existe una oferta compatible pero la cantidad es insuficiente para satisfacer la orden, se adjudica la cantidad existente y el remanente queda vigente y expuesto al precio impuesto como límite.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 8 de 20

- **Orden de mercado:** al momento de ingresar una orden, se puede optar por comprar o vender al mejor precio o a los mejores precios existentes en el sistema. Si se presentan órdenes no adjudicadas, la orden queda por el saldo faltante a precio ingresado.

3.1.5 Definir los mecanismos de supervisión y control de riesgos:

Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A cuenta con un sistema de administración de riesgos que permite identificar, gestionar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asociados al funcionamiento de los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.


SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A cuenta con unas etapas a través de las cuales permite definir los riesgos asociados al uso del sistema electrónico de ruteo de órdenes:

- Identificación:** Para la identificación del riesgo operativo del sistema electrónico de ruteo de órdenes, se consideran factores internos como recurso humano, procesos, tecnología e infraestructura, y externos como todas aquellas situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que su causa y origen están fuera del control de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A.
- Seguimiento:** El sistema electrónico de ruteo de órdenes cuenta con un proceso de seguimiento eficaz que facilita la detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operativo.
- Control y mitigación:** El sistema electrónico de ruteo de órdenes cuenta con procesos de control que aseguran el cumplimiento de la política de gestión de riesgo operativo, así como con planes de contingencia y continuidad del negocio.

Políticas y procedimientos para la gestión de riesgos:

- El sistema electrónico de ruteo de órdenes permitirá controlar automáticamente las compras de acuerdo con el efectivo consignado en la comisionista bajo la titularidad del cliente, y las ventas dependerán del saldo de acciones disponibles registrado en el depósito central de valores.
- El sistema tiene previsto la categorización por perfiles de usuario, permitiendo así, la independencia entre los clientes que desarrollarán operaciones por su cuenta y asesores comerciales que desarrollan operaciones por cuenta de terceros.
- El sistema electrónico de ruteo de órdenes permitirá el registro automático de órdenes quedando constancia adecuada e individual de la operación y de las condiciones del negocio, cumpliendo con los requisitos legales vigentes.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 9 de 20


- d. El sistema electrónico de ruteo de órdenes cuenta con el soporte tecnológico que garantiza que todas las transacciones realizadas por cuenta de terceros puedan ser reconstruidas desde el momento en que se imparten las órdenes de compra o venta, la ejecución de estas y su correspondiente compensación y liquidación.
- e. Las transacciones autorizadas que se realizarán a través del sistema electrónico de ruteo de órdenes son operaciones de compra y venta de renta variable por cuenta de terceros.
- f. Las emisiones autorizadas para ser tranzadas en el sistema electrónico de ruteo de órdenes serán aquellas acciones inscritas en el RNVE que coticen en la Bolsa de Valores de Colombia.
- g. Antes de la puesta en producción del sistema electrónico de ruteo de órdenes; se realizarán las capacitaciones que garanticen que el personal vinculado en las labores de trading, control de riesgos y back office tengan un conocimiento de los productos transados y de los procedimientos administrativos y operativos.
- h. En el sistema electrónico de ruteo de órdenes las pérdidas derivadas por errores en la ejecución de operaciones se mitigan debido a que los procesos complementación y cumplimiento son automáticos.
- i. El proceso de negociación traslada el riesgo hacia quienes ejecutaran las órdenes en los perfiles cliente y ordenante.
- j. El proceso de negociación continua con los riesgos ya previstos para el perfil comercial ordenante.

3.1.6 Establecer los mecanismos de autenticación de usuarios a través de códigos y claves de acceso únicos, individuales e intransferibles e implementar herramientas que permitan validar que los mismos no permitan el acceso o uso no autorizado.

La plataforma Online TraderPro cuenta con mecanismos de autenticación robustos, confiables que permiten acceso únicos, individuales e intransferibles.

Para autenticarse en la plataforma, un usuario (cliente) proporciona 2 elementos:

- Su identificador de usuario y su contraseña, esta autenticación es el primer factor de seguridad de la plataforma, la cual realiza la identificación de los roles y perfiles de usuario.
- Validación de código OTP (One-Time Password) como segundo factor, permite garantizar la propia autenticación del usuario (Cliente), Este sistema de autenticación fuerte es generado cada 30 segundos por medio de una aplicación que se puede descargar para iOS, Android o Windows Desktop.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 10 de 20

Adicional a los mecanismos de autenticación descritos anteriormente, se cuenta con Log de inicio de sesión y de operación que permiten identificar el usuario registrado y la operatividad realizada por este.

El área de riesgos realizará revisiones periódicas sobre la efectividad de estos controles, y el área de auditoría realizará evaluación del canal de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría y cronogramas de ejecución.

3.1.7 Definir los mecanismos de monitoreo y las alertas para las distintas etapas del proceso (pre-negociación, tiempo real y post-negociación).

1. Monitoreo y alertas de operación en pre-negociación:

- Disponibilidad de infraestructura tecnología y rendimiento de la plataforma
- Conectividad a los servicios de BVC, AWS e infraestructura de PROGRESIÓN.
- Monitoreo y alerta frente al cargue de información diaria:
 - Clientes y Usuarios
 - Saldo de Cartera y Saldos de fondos
 - Inventario de portafolio
- Validación y configuración de los límites operativos

2. Monitoreo y alertas de operación en Tiempo real:

- Alertas y notificación automática de cumplimiento de límites Operativos.
- Monitoreo o notificación de las operaciones negociadas (Registro, Calce, LEO).


3. Monitoreo y alertas de operación en post-negociación:

- Monitoreo de los límites operativos
- Monitoreo de las transacciones las cuales sean acordes al perfil del cliente, así mismo hace parte de segmentación y matriz de SARLAFT.
- Monitoreo de complementación de operaciones por plataforma.

3.1.8 Establecer el procedimiento para diferenciar las órdenes tomadas a través de la plataforma de los demás mecanismos.

La plataforma Online TraderPro registra en el sistema OyD todas las órdenes de compra y venta y sus respectivas modificaciones, las cuales serán plenamente identificadas en el Libro electrónico de órdenes del sistema, con el fin de garantizar su trazabilidad.

Todas las órdenes emitidas por parte del cliente ingresarán con el receptor E-trading y quedarán marcadas en la base de datos que se ingresaron a través del canal Online TraderPro directamente por el cliente.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 11 de 20

De esta manera se diferenciarán las ordenes puestas por el cliente, de las ordenes puestas por los operadores certificados.

3.1.9 Definir los mecanismos de archivo y custodia de pistas.

La plataforma Online TraderPro cuenta con herramientas que garantizan la trazabilidad de órdenes y operaciones. El sistema permite conocer el historial de:

- Usuario: Inicio de sesión, ingreso de orden, modificación de orden, retiro de orden, ejecución de orden, creación, ejecución y eliminación de alarmas.
- Proceso de archivo y custodia de pistas de Auditoria: Los backups diarios son de tipo incremental y se toman las bases de datos. Igualmente, se realiza un backup full mensual con una retención a un año. Por último, se realiza un backup anual de tipo full con un periodo de retención superior al legalmente establecido para las sociedades comisionistas de bolsa.

Estas pistas o logs que deja el sistema permiten la reconstrucción de movimientos y saldos en cualquier momento que se requieran tanto para revisiones de rutina o investigaciones que se requieran.


3.1.10 Realización periódica de pruebas con los sistemas de la BVC sobre la capacidad de la plataforma.

Se harán de acuerdo con los cambios o actualizaciones que se hagan en la plataforma, independiente de las que la BVC coordina con el proveedor anualmente, ya que este último, como proveedor de servicio de la conectividad, se sujeta al cronograma de pruebas que establece la BVC para dicha certificación.

3.1.11 Capacitación a operadores y clientes. inicio y actualización.

Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa capacitará a sus asesores comerciales y clientes sobre el manejo de la Plataforma Online TraderPro, haciendo especial énfasis en los riesgos asociados al uso de esta y de los mecanismos o reglas de seguridad que deben ser observados para garantizar el buen funcionamiento de esta, se definieron dos planes de acción dirigido a cada uno de los grupos objetivo a saber, asesores comerciales y clientes.

Para los asesores comerciales designados se llevarán cabo capacitaciones a la vinculación de este a Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A, cuando se presenten cambios de versiones en la plataforma y en el evento no cumplirse ninguna de las condiciones anteriores se realizará un repaso una vez al año.

	Plataforma Online TraderPro	
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>
	ANV-RGL-002	Versión:0 Página 12 de 20

En el caso de los clientes se ha establecido un instructivo en el cual se identifiquen los riesgos y mecanismos de seguridad que deben ser observados en relación con el acceso y uso de claves. Adicionalmente, se hará una explicación al momento de la instalación. Finalmente, realizaremos el envío de un kit de bienvenida que incluya copia del contrato de ruteo electrónico de órdenes con indicación expresa de los derechos y obligaciones que le asisten al cliente en desarrollo de las operaciones; instructivo de identificación de riesgos, videos sobre el uso de la plataforma y datos de soporte técnico.

3.1.12 Describir los planes de contingencia que garantizan la continuidad de la transmisión de órdenes a través de la Plataforma Online TraderPro.


La Plataforma Online TraderPro, el cual es aceptado mediante contrato firmado previamente por el cliente, como su nombre lo indica, es un servicio de autogestión basado en tecnología. Así las cosas, de existir alguna interrupción en el servicio, la comisionista podrá ofrecer de manera limitada algunos servicios como la información del estatus del portafolio. La eliminación de ordenes abiertas y pendientes de calce y poner órdenes de venta. Sin embargo, es importante destacar que para para poder dar continuidad, se tiene un protocolo basado en los siguientes niveles:

1. En primer nivel, si la interrupción es atribuible al proveedor de la plataforma, éste tiene firmado un acuerdo de servicios, el cual contempla un plan de continuidad del negocio debidamente estructurado y con proceso de la restauración del servicio, que se ejecutará por parte de ellos e informará al funcionario de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa responsable del soporte a esta línea de negocio, para mantener debidamente informado a los clientes sobre la reanudación del servicio. Si la interrupción es atribuible a la infraestructura de progresión nosotros contamos con PCN y una estrategia DRP y PGI que garantiza la continuidad de los servicios que consume la plataforma, dentro de los cuales se puede identificar los siguientes:
 - Conectividad con la BVC en 2 vías (Gateway).
 - Servicio de Internet redundante en todas las sedes.
 - DRP para sistemas CORE de la compañía.

2. En segundo nivel, se complementa la labor anterior con el propósito de soportar a los clientes y mantenerlos informados acerca de la interrupción que se presente y de tiempos estimados en que se reestablecerá el servicio. Asimismo, este funcionario, a solicitud del cliente, podrá retirar las órdenes del mercado siempre y cuando al momento de la solicitud, estas no hayan sido ejecutadas como operación.

Igualmente, podrá informar el estado de lo que tenía vigente en ese momento.

En caso de que haya indisponibilidad de la plataforma TRADERPRO, la continuidad del canal o del servicio está definido de forma operativa a través del asesor financiero, quien

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 13 de 20

tendrá la responsabilidad de canalizar las ordenes pendientes, información del mercado y tomar órdenes nuevas.


Importante: Debido a que la estrategia de continuidad es operativa por medio del asesor financiero se garantiza el cobro de comisión acordado en el contrato de plataforma y publicado en el tarifario.

La comisionista no se obliga frente a correos o comunicaciones diferentes a al servicio telefónico, único medio verificable para este soporte mencionado anteriormente.

3.1.13 Obligaciones de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa.

Sin perjuicio de las demás obligaciones especiales consagradas en el contrato, de manera general, Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa se obliga a:

- a. Ejecutar las órdenes enviadas por el cliente a través de la plataforma, salvo en los casos descritos en el presente Reglamento.
- b. Proveer a cada cliente con una clave personal de acceso a la Plataforma, la cual será personal y confidencial.
- c. Obtener de sus clientes información sobre su situación financiera y su perfil de riesgo a fin de verificar que cuenten con recursos y valores suficientes, conocimiento de las reglas del mercado, del sistema de negociación de valores o bolsas de valores al cual accede y del funcionamiento del sistema electrónico de ruteo de órdenes.
- d. Actualizar periódicamente dicha información y en todo caso, siempre que ocurran eventos o circunstancias materiales que afecten o cambien la situación del cliente o su perfil de riesgo.
- e. Capacitar a través de un instructivo en forma previa a los clientes en relación con el manejo de la plataforma tecnológica para la ejecución de órdenes a través de sistemas electrónicos de ruteo de órdenes, de igual modo se capacitará en los eventos que se haga necesario sobre las modificaciones o actualizaciones de estos, así como informar acerca de los riesgos asociados a su uso.
- f. Informar a EL CLIENTE los mecanismos a través de los cuales puede conocer la información general financiera, económica, contable, jurídica y administrativa de los emisores o del tipo de operaciones que realiza, incluyendo aquella que se considera información relevante o cualquier otra sensible para la operativa del cliente a través de sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.
- g. En calidad de intermediario de valores cumplirá con los deberes establecidos en los artículos 7.3.1.1.2 y 7.3.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, y en particular lo referente al deber de asesoría.
- h. Llevar a cabo un proceso de seguimiento permanente o continuo de las órdenes, y en general, de toda la actividad de los usuarios de los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.
- i. Administrar el sistema electrónico de ruteo de órdenes, razón por la cual se hace responsable de que dicho sistema opere adecuadamente.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 14 de 20


- j. Velar por el cumplimiento por parte de los clientes de lo establecido en el presente reglamento, procedimientos y contratos.
- k. Asegurarse que el cliente al cual se le facilita el acceso a la plataforma cuenta con los recursos en dinero y/o valores, así como las garantías que correspondan para impartir órdenes a través del sistema.
- l. Brindarle al cliente información clara y precisa acerca de las personas que desarrollarán las funciones de asesoría y suministro de información

- Derechos de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa.


- a) Recibir la contraprestación por parte del cliente para el uso de la plataforma, de conformidad con las tarifas publicadas en el sitio web.
- b) Reservar el derecho de admisión a los clientes se encuentren incluidos en listas restrictivas, tales como OFAC, lista Clinton o de similar naturaleza o condenados por cualquier delito.
- c) Ante cualquier situación de incumplimiento de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE, PROGRESIÓN está expresamente autorizado por EL CLIENTE a vender los activos para cubrir la obligación.

- Obligaciones del cliente

- a) Todas las órdenes impartidas a PROGRESIÓN, se realizarán UNICA Y EXCLUSIVAMENTE a través de la plataforma, que será el mecanismo a través del cual se ejecutarán en el mercado. Será responsabilidad de EL CLIENTE hacer el seguimiento al calce de la operación.
Una vez impartida la orden, PROGRESIÓN no está obligado a proveer asistencias para modificar, retirar, entre otras, una orden que haya sido impartida por EL CLIENTE a través de la plataforma, toda vez que se trata de mandatos en firme e irrevocables.
- b) Aceptar los términos y condiciones de uso definidos en presente reglamento de la plataforma y dar cumplimiento a los mismos.
- c) Abstenerse de que terceros realicen el uso de la plataforma con su clave y usuario, custodiando dicha información bajo su responsabilidad y confidencialidad. En caso de pérdida de las claves y mecanismos de autenticación, EL CLIENTE deberá informar de manera inmediata a PROGRESIÓN de dicha situación, con el fin de que se tomen las acciones tendientes a la protección de la información.
- d) Contar con los recursos en dinero y/o valores, así como las garantías que correspondan para impartir órdenes a través del sistema.
- e) No podrá vender, arrendar, demostrar, presentar o facilitar el acceso de la plataforma a terceros.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 15 de 20


- f) Autorizar que le envíen información a su dirección de correo electrónica conforme a la autorización de datos establecida en el formulario de vinculación.
 - g) Cualquier petición, queja o reclamo, relacionada con la plataforma, podrá ser interpuesta de forma directa ante PROGRESIÓN o a través del Defensor del Consumidor Financiero de PROGRESIÓN, cuyos canales se encuentran identificados en la página Web.
 - h) Entregar los recursos y/o los títulos necesarios para el cumplimiento de las operaciones ejecutadas bajo las órdenes dadas por el mismo a través de la plataforma, así como las garantías que correspondan. Para el efecto, PROGRESIÓN queda expresa e irrevocablemente autorizado por EL CLIENTE para cumplir cualquier operación celebrada como consecuencia de una orden impartida por EL CLIENTE a través de la plataforma, disponiendo de cualquier recurso, títulos, derechos de suscripción o cualquier otro activo de EL CLIENTE que PROGRESIÓN tenga bajo su custodia, administración o que esté en PROGRESIÓN a título de inversión de EL CLIENTE.
 - i) Asumir los resultados económicos y patrimoniales derivados de las órdenes impartidas a través de la plataforma.
 - j) Dar estricto cumplimiento a lo establecido a las “políticas de seguridad de la información y ciberseguridad” contempladas en la página web de PROGRESIÓN.
 - k) Entregar a PROGRESIÓN información sobre su situación financiera y su perfil a fin de verificar que cuenta con recursos y valores suficientes, conocimiento de las reglas del mercado, del sistema de negociación de valores o bolsas de valores al cual accede y del funcionamiento del sistema electrónico de ruteo de órdenes. En todo caso, deberá informar a PROGRESIÓN una vez ocurran eventos o circunstancias materiales que puedan afectar o cambiar su situación o su perfil.
 - l) Declarar en forma expresa su aceptación y sujeción a las normas de mercado, así como a los reglamentos de los sistemas de negociación de valores o de las bolsas de valores a los que accede, y a las reglas y disposiciones propias del contrato suscrito con la sociedad comisionista de bolsa de valores.
 - m) Remitir a PROGRESION su situación financiera y su perfil de riesgo a fin de que la sociedad verifique que cuente con recursos y valores suficientes, conocimiento de las reglas del mercado, del sistema de negociación de valores o bolsas de valores al cual accede y del funcionamiento del sistema electrónico de ruteo de órdenes.
- Derechos de del cliente**
- a. Que sus órdenes sean ejecutadas cliente a través de la plataforma, salvo en los casos descritos en el presente Reglamento.
 - b. Obtener una clave personal de acceso a la Plataforma, la cual será personal y confidencial.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 16 de 20

- c. Actualizar periódicamente su información financiera, siempre que ocurran eventos o circunstancias materiales que afecten o cambien su situación financiera o su perfil de riesgo.
- d. Recibir capacitaciones a través de un instructivo en forma previa, relacionada con el manejo de la plataforma tecnológica para la ejecución de órdenes a través del sistema de ruteo TraderPro.
- e. Ser informado de los mecanismos a través de los cuales puede conocer la información general financiera, económica, contable, jurídica y administrativa de los emisores o del tipo de operaciones que realiza.
- f. Obtener información clara y precisa acerca de las personas que desarrollarán las funciones de asesoría y suministro de información

- Obligaciones del desarrollador tecnológico

- a) Cumplir las condiciones de operación de los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes para los desarrolladores tecnológicos de conformidad con lo establecido en el la parte III, título III, capítulo 3 de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y en los reglamentos de los sistemas de la Bolsa de Valores de Colombia.
- b) Contar con la infraestructura física, administrativa, humana, técnica, tecnológica y operativa adecuada para el funcionamiento y control del sistema electrónico de ruteo de órdenes, de conformidad con requerimientos y estándares establecidos por los administradores de los sistemas de negociación de valores o de las bolsas de valores para garantizar un acceso seguro a sus sistemas, así como aquellos particulares que puedan llegar a establecer los organismos de autorregulación y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Contar con planes de contingencia que garanticen la transmisión de órdenes, su modificación o cancelación, así como la consulta de las operaciones.
- d) Contar con procedimientos que sirvan para garantizar la trazabilidad de todas las órdenes y operaciones realizadas a través de sistemas electrónicos de ruteo de órdenes para que puedan ser auditadas desde el momento en que se ingresen al sistema electrónico de ruteo y se transmitan a los respectivos sistemas de negociación de valores o bolsas de valores, así como durante su ejecución o cuando se efectúen modificaciones o cancelaciones, y el correspondiente calce de operaciones en los sistemas de negociación o bolsas de valores hasta su liquidación.
- e) Implementar mecanismos y procedimientos de control de riesgos que permitan la aplicación automática de límites operativos a la actividad de los clientes y los operadores en los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.
- f) El sistema electrónico de ruteo de órdenes que proporcione a PROGRESION debe tener capacidad suficiente para gestionar los volúmenes de órdenes previsible y tener la posibilidad de ampliar su capacidad para responder al aumento del flujo de órdenes.
- g) Disponer de mecanismos eficaces para procurar la continuidad de las operaciones con el fin de solucionar los imprevistos que puedan alterar su funcionamiento como fallos del sistema. Dichos mecanismos deben garantizar la reanudación rápida de sus actividades e incorporar, en lo que proceda.

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 17 de 20

- h) Los mecanismos anunciados en el literal precedente deben garantizar la continuidad del envío y gestión de las órdenes de los clientes que aseguren un tratamiento ágil, adecuado y eficiente de las mismas y sin que se afecten los derechos de los clientes.
- i) La obtención de copias de seguridad de los datos críticos de las órdenes y operaciones realizadas a través de los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.
- j) La disponibilidad de procedimientos para el traslado o funcionamiento del sistema electrónico de ruteo de órdenes a un centro alternativo de operación o para realizar la canalización segura, oportuna y eficiente de las órdenes de los clientes a través de otros mecanismos para la recepción de órdenes.
- k) La disponibilidad de un programa de pruebas, evaluación y revisión de los mecanismos de contingencia.
- l) Antes de la puesta en funcionamiento de un sistema electrónico de ruteo de órdenes y de cualquier actualización de este, deben disponer de metodologías y sistemas o entornos de prueba que permitan simular adecuadamente la operativa del sistema y dejar constancia o registro de la ejecución, desempeño y cumplimiento de las pruebas, así como establecer la periodicidad con la que se evaluará la capacidad y mecanismos de continuidad de su sistema.

El empleo de estas metodologías debe garantizar, entre otras cosas, que el funcionamiento del sistema electrónico de ruteo de órdenes sea compatible con las obligaciones impuestas al funcionamiento de los sistemas de negociación de valores o las bolsas de valores en la normativa, y que los controles relativos al cumplimiento y a la gestión del riesgo en el sistema funcionen según lo previsto.


Las pruebas de los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes deben ser ejecutadas en los entornos de prueba de los sistemas de negociación de valores o las bolsas de valores, los cuales deben permitir la simulación del desempeño y funcionamiento que tendría el respectivo sistema electrónico de ruteo de órdenes en el escenario de producción de este.

En ningún caso, podrá ejecutar operaciones en los sistemas de negociación de valores o las bolsas de valores que correspondan a órdenes ingresadas para la realización de pruebas de sus sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.

- Derechos del desarrollador tecnológico

Recibir la remuneración por parte de PROGRESION para la puesta en marcha y correcto funcionamiento de la plataforma Trader Pro de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

- **Criterios bajo los cuales podrán suspenderse los servicios relacionados con los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes, así como los lineamientos para la reanudación de dichos servicios:**

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 18 de 20

Los servicios relacionados con la plataforma Trader Pro podrán ser suspendidos bajo los criterios anunciados en el numeral III del documento denominado “Anexo 1 Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro V0” el cual se encuentra a disposición de los clientes en la Página web de PROGRESION

3.1.14 Perfil de Riesgo del cliente

La realización de operaciones a través de este canal está dirigida tanto a persona natural o jurídica, que desee entrar a transar directamente en el mercado local accionario:

- Cliente profesional.
- Cliente inversionista. Persona natural mayor de edad que declare renta y que se clasifique a nivel de riesgos como persona de perfil arriesgado.
- Cliente persona jurídica que esté facultada para invertir en este tipo de activos y reconozca que conoce los riesgos a los que se va a exponer. También de perfil arriesgado.

Al vincularse a la firma, los clientes tendrán una única cuenta, la cual es exclusiva para este canal en donde se registrarán todas las transacciones, ingreso y salida de recursos.

3.1.15 Deber de asesoría

El suministro del deber de asesoría se realizará de conformidad con las reglas establecidas en el documento denominado “Manual Asesoría” de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa S.A.

3.1.16 Conocimiento del mercado

El inversionista debe tener los conocimientos necesarios del mercado de valores y más específicamente el de renta variable, entendiéndose que el inversionista dará manejo a sus inversiones de forma autónoma y propia, el cliente debe tener la información pertinente para operar de forma independiente, conociendo las reglas de mercado y normas para ejecutar las operaciones.


3.1.17 Atención oportuna y concreta a las solicitudes requeridas por los Inversionistas

Los inversionistas cuentan con varios canales de comunicación para el efecto de soluciones a nivel técnico y comercial, actualmente la plataforma TraderPro tiene como medio de comunicación, líneas telefónicas y correo electrónico.

3.1.18 Líneas Telefónicas

Bogotá (57) 601 3269595

En todo caso cualquier petición, queja o reclamo (PQR), relacionada con la plataforma, que el cliente considere que deba ser atendida podrá ser interpuesta de forma directa en las oficinas de Progresión Sociedad Comisionista de Bolsa o a través de su Defensor del Cliente de Progresión,

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 19 de 20

el cual se encuentra debidamente identificado en la página Web de Progresión (www.progresion.co), además en las páginas de la SFC y del AMV se pueden interponer directamente estas PQR'S.

4. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1 Políticas y procedimientos relacionados con el funcionamiento de los sistemas, incluidos los de tipo comercial y tecnológico.

El procedimiento que regula el uso de la plataforma, que comprende actividades pre y post que se lleva a cabo para a la activación incluidos los de tipo comercial y tecnológico de la plataforma de ruteo electrónico se encuentran desatolladas en el documento denominado "Anexo 1 Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro V0" el cual se encuentra a disposición de los clientes en la Página web de PROGRESION

4.2 Políticas y reglas para difundir información a los clientes sobre el manejo de los sistemas.

4.2.1 Publicación de información importante en la plataforma:

Áreas involucradas:

- Dirección de mercadeo
- Estrategias e Investigaciones Económicas


El área de Estrategias e Investigaciones Económicas tiene el perfil de administrador para publicar información importante en la plataforma, ya sea sobre el mercado o una especie específica. Adicionalmente, publicará los cambios al contrato marco SERO, al presente reglamento, procedimientos o instructivos de uso, tarifas y en caso de presentar indisponibilidad de la plataforma.

En los casos mencionados anteriormente, la Dirección de Mercadeo le enviará el mensaje a publicar.

El cambio de tarifas será publicado en la página web de PROGRESIÓN, mediante un Banner que redirecciona al cliente a la sección de las tarifas para el uso de la plataforma. De igual manera, será difundida mediante los canales de comunicación masiva que se tienen en PROGRESIÓN.

4.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER DE FORMA OPORTUNA, Y EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY APLICABLE, LOS REQUERIMIENTOS DE LAS AUTORIDADES

Todo requerimiento recibido por las autoridades relacionado con las ordenes enrutadas a los sistemas de negociación de valores y a la Bolsa de Valores, por cualquiera de los canales dispuestos por PROGRESION debe ser remitida directamente al Área Legal, quién será la

	Plataforma Online TraderPro		
	Reglamento	<i>Asesoría y Negociación de valores</i>	
	ANV-RGL-002	Versión:0	Página 20 de 20

responsable de custodiar toda la información, llevar el respectivo control de los requerimientos y realizar el reparto al área correspondiente para dar respuesta oportuna dentro del término legal.

4.4 POLÍTICA GENERAL EN MATERIA DE TARIFAS.


EL CLIENTE debe aportar en el momento de la celebración del CONTRATO MARCO SERO un monto mínimo de recursos para poder iniciar su operación. Este monto está definido en el tarifario publicado en la página web [www.progresion.com.co /servicio al cliente./tarifas-y-comisiones/tarifas clientes plataforma](http://www.progresion.com.co/servicio_al_cliente/tarifas-y-comisiones/tarifas_clientes_plataforma).

Por medio del CONTRATO MARCO SERO el cliente autoriza a PROGRESIÓN para que, de manera automática, descuente de su saldo los costos de comisión, administración de valores y transacciones que ejecute por la plataforma y los impuestos que correspondan.

Las tarifas podrán ser modificadas unilateralmente por PROGRESIÓN, quien para tal efecto dará una notificación previa a EL CLIENTE conforme al procedimiento establecido en el numeral 3.2.1 del presente reglamento, así mismo, realizará la publicación de las tarifas en la página web de PROGRESIÓN.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Observaciones	Responsable
V0	Documento nuevo	30/09/2024	Creación del reglamento	Alexandra Umaña Directora Comercial Alejandro Cuervo Operador del Mercado de Valores Junta Directiva Acta N°458 30/09/2024

	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro	
	Anexo N°1 ANV-RGL-002	<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>
		Versión: 0

ANEXO N°1

Horarios y Soporte Trader Pro

Elaborado por: Sandra Rosales Gerente Soluciones Digitales	Revisado por: Diego Delgado Director Legal	Aprobado por: Junta Directiva Acta N° 470 Fecha: 28/04/2025
---	---	---



	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro	
	Anexo N°1 ANV-RGL-002	<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>
	Versión: 0	Página 2 de 6

Tabla de contenido

1. ALCANCE	3
2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO	3
2.1. Proceso de activación y entrega de la plataforma e-trading.....	3
2.2. Proceso de soporte	3
2.3. Proceso en caso de indisponibilidad de la plataforma e-trading.....	4
2.4. Proceso cuando se necesita actualizar saldo en la plataforma e-trading.....	4
2.5. Publicación de información importante en la plataforma	4
2.6. Horarios de Disponibilidad de la Plataforma.....	5
3. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro	
	<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>	
	Anexo N°1 ANV-RGL-002	Versión: 0
		Página 3 de 6

1. ALCANCE

En este documento encontrará, información sobre el proceso de activación de la plataforma, los canales de atención y soporte disponibles, los horarios de disponibilidad del servicio, así como el procedimiento establecido en caso de presentarse alguna situación de indisponibilidad de funcionamiento de la herramienta. Adicionalmente, se incluye información sobre el proceso de actualización de saldos y la publicación de mensajes relevantes dentro de la plataforma, con el fin de mantener al cliente informado en todo momento.

2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

2.1. Activación y entrega de la plataforma e-trading

Para iniciar el proceso de activación de la plataforma, el CLIENTE debe contar con la información de su cuenta debidamente actualizada y haber firmado los documentos requeridos: Contrato marco SERO, encuesta de conocimiento y formato de prestación del servicio de solo ejecución.

Una vez la documentación esté completa y en orden, el CLIENTE recibirá un correo desde la dirección traderpro@progresion.com.co, este mensaje incluirá una bienvenida, un instructivo con el paso a paso para completar el proceso de activación, los canales de soporte disponibles y las condiciones relacionadas con la bursatilidad.


Posteriormente, un delegado del área de Servicio al Cliente se pondrá en contacto con el cliente para dar inicio al proceso de activación, confirmar el acceso a la plataforma y validar que esté habilitado para operar correctamente.

Por su parte, el asesor comercial asignado a cada cliente realizará seguimiento a este proceso, asegurándose de que el cliente haya podido ingresar sin inconvenientes y que la plataforma esté funcionando de acuerdo con lo esperado.

2.2. Soporte

El CLIENTE tiene acceso a dos tipos de soporte:

1. Soporte técnico: dirigido a resolver inconvenientes relacionados con el acceso a la plataforma, como el desbloqueo de la clave alfanumérica, o la sincronización del token por cambio de computador o celular. Para recibir esta asistencia, el CLIENTE debe comunicarse con el contact center, llamando al 300-912-2121, seleccionar la opción 2 para hablar con un asesor, luego la opción 7 para soporte a portales y finalmente la opción 2 para asistencia relacionada con TraderPro.

	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro	
	<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>	
	Anexo N°1 ANV-RGL-002	Versión: 0

En este tipo de casos, el asesor del área de servicio al cliente proporcionará la información necesaria y guiará al cliente paso a paso en el proceso desde la plataforma.

2. Soporte de usabilidad: orientado a resolver dudas sobre el funcionamiento de la plataforma. En estos casos, el CLIENTE debe comunicarse directamente con su asesor comercial, quien será el encargado de brindarle el acompañamiento y soporte necesario para el uso adecuado de las funcionalidades del sistema.

2.3. Proceso en caso de indisponibilidad de la plataforma e-trading

En caso de que la plataforma presente indisponibilidad, ya sea por fallas tecnológicas de la firma comisionista, problemas de conexión o incidentes relacionados con la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) - NUAM, el CLIENTE será notificado a través del correo electrónico traderpro@progresion.com.co y mediante un mensaje visible en la misma plataforma.

En dicha comunicación se incluirá un estimado del tiempo de restablecimiento y se indicará que, para impartir instrucciones o consultar las órdenes abiertas, el CLIENTE deberá contactar directamente a su asesor comercial.

Durante este periodo, las operaciones que se realicen estarán sujetas a las tarifas establecidas para el uso de la plataforma.

Adicionalmente, si existen posiciones abiertas cercanas a los precios de referencia, el asesor se pondrá en contacto con el CLIENTE para gestionar su ingreso y monitoreo mediante el procedimiento de contingencia, retirándolas temporalmente de la plataforma si es necesario.


Una vez surtidas las pruebas de funcionalidad y verificado que el servicio opera bajo condiciones de seguridad, continuidad y desempeño confiable, se comunicará a los clientes, vía correo electrónico, la disponibilidad de la plataforma

2.4. Proceso cuando se necesita actualizar saldo en la plataforma e-trading

Los saldos se cargan diariamente a la plataforma durante la madrugada, con base en el saldo correspondiente al cierre del día anterior. En los casos en que el CLIENTE desee invertir con un saldo recién consignado, una vez realizada la consignación mediante el voucher entregado por el asesor comercial y reflejado el valor en la cuenta de inversión, se procederá a aplicar dicho saldo en la plataforma para que el cliente pueda operar sin contratiempos.

2.5. Publicación de información importante en la plataforma

El área de Estrategias e Investigaciones Económicas suministrará información relevante sobre el mercado a través de la funcionalidad de mensajes en la plataforma, con el objetivo de brindar al CLIENTE estrategias de inversión oportunas y útiles para la toma de decisiones.

	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro	
	Asesoría y Negociación de Valores	
	Anexo N°1 ANV-RGL-002	Versión: 0

2.6. Horarios de Disponibilidad de la Plataforma


El CLIENTE podrá acceder a la plataforma en cualquier momento independientemente del horario de negociación establecido por la Bolsa de Valores de Colombia, siempre que la plataforma esté disponible. Sin embargo, el envío de órdenes de compra y venta de valores, ya sean límite o mercado, solo estará habilitado durante los horarios de negociación definidos en el reglamento de la BVC.

Esta restricción podrá ser modificada por PROGRESIÓN SCB de forma unilateral sin notificación al CLIENTE con respecto al envío de órdenes límite.

Los horarios de operación establecidos por el sistema de negociación de valores y de la BVC se encontrarán disponibles en la página web de PROGRESIÓN SCB en la sección de la plataforma TraderPro a través del siguiente enlace: <https://www.progresion.com.co/canales-digitales/trader-pro/>, y estarán sujetos a las modificaciones que la BVC realice sobre los mismos.

La orden enviada por EL CLIENTE podrá ser rechazada por las siguientes razones:

- a. Cuando PROGRESIÓN SCB conozca que EL CLIENTE está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o que la orden hace parte de una actividad ilícita;
- b. Cuando PROGRESIÓN SCB conozca que EL CLIENTE imparten la orden haciendo uso de información privilegiada;
- c. Cuando PROGRESIÓN SCB conozca que EL CLIENTE imparte la orden para manipular el mercado;
- d. Cuando PROGRESIÓN SCB conozca que la orden constituye una infracción a la normatividad aplicable;
- e. Que no exista oferta o demanda alguna en el mercado que cumpla con las condiciones de cantidad de venta o compra de acciones establecidas por EL CLIENTE en su orden.
- f. Si el valor al cual pretende EL CLIENTE comprar o vender acciones a través de una orden límite se encuentra fuera del rango del mercado.
- g. En general, cuando exista una circunstancia que impida la ejecución de la orden en el momento que es enviada por EL CLIENTE;
- h. Sí implica de alguna manera violación a las normas del mercado de valores de Colombia.

	Horarios y Esquema de Soporte de Trader Pro		
	Anexo N°1 ANV-RGL-002		<i>Asesoría y Negociación de Valores</i>
			Versión: 0

Una vez enviada y ejecutada la orden del CLIENTE, éste recibirá un mensaje de confirmación de la recepción de la orden en el libro electrónico de órdenes de PROGRESIÓN SCB.

Al finalizar la jornada de negociación PROGRESIÓN SCB a través del sistema, informará a EL CLIENTE sobre el resultado de la gestión de las órdenes enrutadas. El reporte de la Sociedad Comisionista contendrá la siguiente información:

- i. Si la orden fue ejecutada o no, incluyendo calces parciales.
- j. Tipo de operación realizada.
- k. Valor de la comisión.
- l. Precio o tasa a la que se ejecutó la orden

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Observaciones	Responsable
V0	Documento nuevo	28/04/2025	Creación del documento, como Anexo 1 a ANV-GRGL-002 Reglamento Trader Pro.	Junta Directiva Acta N°470 28/04/2025