

**SEGUNDA RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE DEL MERCADO VALORES  
DE FECHA VEINTICUATRO (24) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021)  
R-NE-SIMV-2021-04-MV**

**REFERENCIA:** Autorización de consulta pública del Proyecto de Resolución que regula los sistemas de grabación de llamadas y operaciones realizadas por los Intermediarios de Valores y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión.

**VISTOS:**

- a. La Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores, promulgada el diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecisiete (2017). En particular:
  - i. El artículo 17, numeral 14, que establece que el Superintendente se encuentra facultado para dictar las resoluciones, circulares e instructivos requeridos para el desarrollo de la Ley y sus reglamentos.
  - ii. El artículo 25 de la Ley que establece que corresponde a la Superintendencia el desarrollo de las normas técnicas u operativas derivadas de la Ley y de los reglamentos aplicables y normas necesarias.
- b. La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, promulgada el seis (6) de agosto de dos mil trece (2013).
- c. La Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, promulgada el veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004).
- d. La Ley núm. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, promulgada el cuatro (4) de septiembre de dos mil dos (2002).
- e. El Reglamento de Sociedades Administradoras y los Fondos de Inversión dictado mediante la Resolución Única del Consejo Nacional del Mercado de Valores, R-CNMV-2019-28-MV, de fecha cinco (5) de noviembre de dos mil diecinueve (2019), en particular:
  - i. El párrafo II del artículo 92, que establece que “La Superintendencia podrá emitir normas técnicas u operativas con relación a la grabación de las llamadas”.
- f. El Reglamento para los Intermediarios de Valores dictado mediante la Primera Resolución del Consejo Nacional del Mercado de Valores, R-CNMV-2019-21-MV, de fecha trece (13) de agosto de dos mil diecinueve (2019), en particular:
  - i. El párrafo II del artículo 92, que establece que “La Superintendencia podrá emitir normas técnicas u operativas con relación a la grabación de las llamadas”.
- g. El Reglamento que regula la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en el Mercado de Valores Dominicano dictado mediante la Tercera Resolución del Consejo Nacional del Mercado de Valores, R-CNMV-2018-12-MV, de fecha once (11) de diciembre de dos mil dieciocho (2018), en particular:
  - i. El párrafo II del artículo 40, que establece que los registros necesarios sobre transacciones podrá conservarse en grabaciones, de conformidad a lo dispuesto en las normativas aplicable.
- h. El Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, aprobado mediante el Decreto núm. 130-05, del veinticinco (25) de febrero de dos mil cinco (2005).

GC

## CONSIDERANDO:

1. Que la Superintendencia del Mercado Valores en su condición de órgano regulador del Mercado de Valores y de conformidad con el artículo 7 de la Ley del Mercado de Valores, tendrá por objeto promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento de la ley y mitigar el riesgo sistémico, mediante la regulación y la fiscalización de las personas físicas y jurídicas que operan en el mercado de valores.
2. Que el artículo 92 del Reglamento de Sociedades Administradoras y los Fondos de Inversión establece que las sociedades administradoras de fondos de inversión deberán implementar el uso de medios electrónicos para tramitar las solicitudes de suscripción y rescate de cuotas de participación de fondos de inversión abiertos, condicionado el uso de la línea telefónica a exclusivamente cuando la sociedad administradora tenga un sistema de grabación de las conversaciones.
3. Que el artículo 92 del Reglamento para los Intermediarios de Valores establece que “Los intermediarios de valores deberán establecer mecanismos apropiados y seguros para la grabación de llamadas que tengan lugar para la recepción de órdenes y pacto de transacciones con los clientes. Las grabaciones deben estar disponibles en todo momento para la Superintendencia”.
4. Que el artículo 28 del Reglamento de Sociedades Administradoras y los Fondos de Inversión establece que “Los promotores de inversión son personas físicas o jurídicas contratadas por la sociedad administradora para realizar la promoción y divulgación de información al inversionista, de los fondos de inversión abiertos que administre”.
5. Que la Superintendencia del Mercado de Valores a los fines de contribuir con la transparencia y desarrollo del mercado de valores, procede a suministrar las condiciones mínimas con las que deberán contar los intermediarios de valores y las sociedades administradoras de fondos de inversión para las grabaciones de llamadas que funjan como soporte para las transacciones y operaciones realizadas por estos.
6. Que la Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004), y su Reglamento de Aplicación, aprobado mediante el Decreto núm. 130-05, del veinticinco (25) de febrero de dos mil cinco (2005), establecen el mecanismo de consulta pública de los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar, para fines de recabar las observaciones de los sectores interesadas.
7. Que la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha seis (6) de agosto de dos mil trece (2013), establece en su artículo 30 “[l]os estándares mínimos y obligatorios de los procedimientos administrativos que procuran la adopción de reglamentos que poseen un alcance general, cuya finalidad es que la Administración Pública obtenga la información necesaria para su aprobación, además de canalizar el diálogo con los interesados y el público en general, “promoviendo el derecho fundamental a la participación ciudadana como sustento de la buena gobernanza democrática”.
8. Que el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004), establece la obligación de las entidades que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado de “publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades.
9. Que conforme a las disposiciones contenidas en el artículo 45 del Decreto núm. 130-05 promulgado en fecha veinticinco (25) de febrero de dos mil cinco (2005), que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, el Estado dominicano en su conjunto, con los organismos, instituciones y entidades descritas en la ley, deberán poner a disposición de la ciudadanía y difundir de oficio la información referida a:

“(…) a. Proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades. b. Proyectos de reglamentación, de regulación de servicios, de actos y comunicaciones de valor general, que determinen de alguna manera la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la mencionada entidad”.

10. Que de la lectura combinada de los artículos 48, 49 y 50 del referido Decreto núm. 130-05, se concluye que la institución a cargo de la elaboración del proyecto de decisión deberá convocar el procedimiento consultivo, que inicia mediante la publicación simultánea en medio impreso y en el portal institucional del convocante, de un aviso que invite a todo interesado a efectuar observaciones o comentarios respecto del proyecto en cuestión, en un plazo que no podrá ser inferior a veinticinco (25) días, contados a partir de la fecha de publicación.

Por tanto,

El Superintendente del Mercado de Valores, en el uso de las facultades que le concede el artículo 17 numeral 14) de la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores promulgada el diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), resuelve:

- I. Autorizar la publicación de la presente en uno o más medios de comunicación impresos de amplia circulación nacional, así como en el portal institucional, para fines de consulta pública de los participantes del mercado de valores y público en general, del proyecto de “Resolución que regula los sistemas de grabación de llamadas y operaciones realizadas por los intermediarios de valores y sociedades administradoras de fondos de inversión”, cuyo texto se transcribe a continuación:

**“PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE REGULA LOS SISTEMAS DE GRABACIÓN DE LLAMADAS Y OPERACIONES REALIZADAS POR LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES Y SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE INVERSIÓN”**

**TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.** La presente Resolución tiene por objeto establecer los requisitos y condiciones mínimas con la que deberán contar los sistemas de grabación de llamadas y operaciones de los intermediarios de valores y sociedades administradoras de fondos de inversión para la recepción de órdenes y pacto de transacciones con los clientes, de conformidad a lo establecido en la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, promulgada el diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecisiete (2017) (en lo adelante la “Ley”), el Reglamento de Sociedades Administradoras y los Fondos de Inversión dictado mediante la Resolución Única del Consejo Nacional del Mercado de Valores, R-CNMV-2019-28-MV, de fecha cinco (5) de noviembre de dos mil diecinueve (2019) (en lo adelante “Reglamento de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión”) y el Reglamento para los Intermediarios de Valores dictado mediante la Primera Resolución del Consejo Nacional del Mercado de Valores, R-CNMV-2019-21-MV, de fecha trece (13) de agosto de dos mil diecinueve (2019) (en lo adelante “Reglamento para los Intermediarios de Valores”).

**Artículo 2. Alcance.** Quedan sometidos a las formalidades de la presente Resolución, los siguientes participantes del mercado de valores:

- 1) Intermediarios de valores;
- 2) Sociedades administradoras de fondos de inversión que administren fondos abiertos (en lo adelante “sociedad administradora”), y;
- 3) Personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión.

G.C

## TÍTULO II REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GRABACIONES

**Artículo 3. Grabación de llamadas.** Los intermediarios de valores, sociedades administradoras y personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán establecer mecanismos apropiados y seguros para la grabación de llamadas que tengan lugar para la recepción de órdenes y pacto de transacciones con los clientes, conforme aplique. Las grabaciones deben estar disponibles en todo momento para la Superintendencia del Mercado de Valores (en lo adelante, la “Superintendencia”).

**Párrafo.** Los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán contar con soportes auditables para todas estas transacciones, de conformidad a lo establecido en la presente Resolución.

**Artículo 4. Deber de información.** Los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión, según corresponda, deberán informar a los clientes que las llamadas telefónicas vinculadas a los procesos de sus operaciones serán grabadas, los clientes deberán ser informados al inicio de cada llamada telefónica, lo cual deberá constar en el contrato suscrito entre las partes citadas.

**Párrafo.** La aceptación previa por parte del cliente para que la entidad proceda a la grabación de la llamada podrá ser realizada mediante los medios siguientes:

- 1) Contrato de corretaje o contrato marco de suscripción de cuotas de participación, según aplique, suscrito entre el cliente con el intermediario de valores o sociedad administradora, y;
- 2) Cualquier otro documento por escrito debidamente suscrito por el cliente.

**Artículo 5. Requisitos para los sistemas de grabaciones.** El sistema de grabación de llamadas y operaciones que la entidad utilice, como mínimo deberá:

- 1) Determinar con exactitud el origen, destino, hora, minutos, segundos y duración de la llamada u operación en las que se realiza la transacción;
- 2) Disponer de un mecanismo de vinculación del sistema de grabación con la instrucción u operación realizada;
- 3) Establecer de forma automática la activación de “grabar”, en el momento que ingrese alguna llamada u operación;
- 4) Permitir conservación y realización de copias de respaldo en los equipos de computación (servidores, computadores de escritorio, o portátiles) y en general cualquier dispositivo autorizado a ser utilizado en la sala de operaciones, a través de los cuales se pueda enviar o recibir datos;
- 5) Conservar la grabación en el formato que se haya generado que permita demostrar que produce con exactitud la información;
- 6) Contar con mecanismos para la autenticación de la identidad del cliente, incluyendo código confidencial de identificación del titular;
- 7) Permitir que la información sea accesible para su posterior consulta, y;
- 8) Otras medidas de seguridad que se estimen necesarias.

**Artículo 6. Protocolo de instrucciones y políticas.** Los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán contar con un protocolo de instrucciones y políticas que regulen el procedimiento y comportamiento de sus representantes durante el proceso de negociación, el cual deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 1) La forma en que se realizan las negociaciones;
- 2) La obligación de pactar operaciones a través de los mecanismos de grabación establecidos;
- 3) El acceso restringido del personal no autorizado a las áreas que especifique su manual de políticas y procedimientos;
- 4) El procedimiento para la confirmación de la información respecto a la operación;
- 5) La obligación de informar a los clientes potenciales que su llamada pudieran estar siendo grabada;

- 6) Las medidas disciplinarias a imponer a los representantes que incumplan el protocolo, y;
- 7) Otras medidas de seguridad que se estimen necesarias.

**Párrafo.** Este protocolo deberá estar establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos y Control Interno del intermediario de valores, la sociedad administradora y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión.

### **TÍTULO III**

#### **REGISTRO DE LAS OPERACIONES REALIZADAS MEDIANTE LOS SISTEMAS DE GRABACIONES**

**Artículo 7. Solicitud, instrucciones, órdenes y confirmaciones de operaciones.** Los intermediarios de valores deberán conservar las grabaciones de las operaciones pactadas con sus clientes, conservando las órdenes y confirmaciones, cotizaciones, el ofrecimiento, la solicitud del producto o servicio, la suscripción o negociación de valores, la realización de la orden, las instrucciones recibidas de sus clientes, ya sea para realizar una orden a través de un mecanismo centralizado de negociación o para pactar una operación en el mercado OTC, que sean realizadas a través de llamadas telefónicas o cualquier otro medio electrónico, las cuales deberán ser archivadas en la sección correspondiente de registro de clientes de conformidad a la normativa aplicable.

**Párrafo I.** Las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán conservar las grabaciones de las órdenes de operaciones de suscripción y rescates de cuotas requeridos por los clientes, que sean realizadas a través de llamadas telefónicas o cualquier otro medio electrónico, las cuales deberán ser archivadas en la sección correspondiente de registro de clientes de conformidad a la normativa aplicable.

**Párrafo II.** Todas las órdenes o pacto de transacciones con clientes deben ser realizadas a través de un medio de comunicación proporcionado por la entidad. Los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán regular en sus políticas internas el uso del medio de comunicación proporcionado, las cuales deberán incluir el uso exclusivo del medio de comunicación para recepción de órdenes o transacciones.

**Párrafo III.** En el caso de los intermediarios de valores, al recibir las órdenes, instrucciones o confirmaciones, deberán dejar constancia de la negociación y confirmación del pacto en forma clara en la grabación, la cual contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- 1) Nombre del cliente;
- 2) Características de la operación;
- 3) Emisor;
- 4) Instrumento;
- 5) Cantidad de valor nominal;
- 6) Precio (%);
- 7) Monto de la operación;
- 8) Fecha de pacto o negociación;
- 9) Fecha de liquidación de la operación;
- 10) Indicar si la operación es realizada a través del mecanismo centralizado de negociación o mercado OTC, y;
- 11) Cualquier otra información relevante en la operación.

**Párrafo IV.** En el caso de las sociedades administradoras, al recibir las órdenes, instrucciones o confirmaciones, deberán dejar constancia de la negociación y confirmación del pacto en forma clara en la grabación, la cual contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- 1) Nombre del promotor que le asiste;
- 2) Nombre del inversionista o aportante;
- 3) Nombre del fondo de inversión abierto o mutuo;
- 4) Tipo de operación solicitada (suscripción o rescate de cuotas);
- 5) Indicar las condiciones del rescate solicitado (rescate total, rescate parcial, rescate programado o rescate no programado);
- 6) Fecha de ejecución del rescate programado, en caso de aplicar;

GL

- 7) Monto de la operación;
- 8) Indicar que la operación será realizada al valor cuota calculado al cierre operativo del día de la orden, en el caso de suscripción se debe informar que el registro se realizará previo a que la sociedad constate la disponibilidad del aporte (monto de la operación) transferido a las cuentas bancarias del fondo;
- 9) Indicar que una vez registrada la operación, la sociedad administradora notificará la misma al aportante indicando el valor cuota vigente al momento de la transacción y la cantidad de cuotas que representa el monto de la operación, y;
- 10) Cualquier otra información relevante y necesaria para ejecutar la operación.

**Párrafo V.** Las órdenes deberán ser grabadas de forma que permitan la validación de los datos del cliente, del ofrecimiento o solicitud del producto o servicio y de la operación, así como su fiscalización por parte de la Superintendencia.

**Artículo 8. Soporte de las documentaciones.** Las documentaciones de las operaciones gestionadas por los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión podrán ser contenida en archivos magnéticos o documentos microfilmados, digitalizados o grabados, conversaciones telefónicas de índole comercial grabadas con el consentimiento previo del cliente y procedimientos ópticos para su consulta o de cualquier otra naturaleza, de conformidad a lo establecido en la presente Resolución.

**Artículo 9. Conservación de información y documentación.** Toda la información y documentación obtenida por los intermediarios de valores, la sociedad administradora y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán preservarse, en formato físico o digital, durante al menos diez (10) años después de finalizada la relación comercial o después de la fecha de la transacción ocasional y actualizarse conforme se exige para los expedientes de clientes en esta Resolución, la cual estará siempre a disposición de las autoridades competentes.

**Párrafo.** Los intermediarios de valores, la sociedad administradora y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión deberán garantizar la confidencialidad de las informaciones y documentaciones conservadas, pudiendo ser únicamente esta otorgada a terceros en los casos establecidos en la Ley.

**Artículo 10. Responsabilidad.** Es responsabilidad de los intermediarios de valores, la sociedad administradora de fondos de inversión las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión, lo siguiente:

- 1) Velar que las medidas de seguridad del sistema de grabación utilizado se encuentren vigentes, garantizando la confidencialidad del cliente y de sus transacciones;
- 2) Conciliar diariamente las operaciones instruidas por los clientes a través de los medios electrónicos, e;
- 3) Implementar y cumplir con los procedimientos idóneos para acreditar el correcto registro de las órdenes impartidas por los clientes a través de los medios electrónicos.

#### **TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 11. Obligatoriedad de la Resolución.** Las disposiciones establecidas en la presente Resolución, son de cumplimiento obligatorio en todas sus partes y en caso de incumplimiento se aplicarían las sanciones previstas en la Ley.

**Artículo 12. Entrada en vigencia.** Las disposiciones de la presente Resolución entrarán en vigencia ciento veinte (120) días hábiles contados a partir de la fecha de su publicación.

- II.** Informar que las observaciones serán recibidas por la Superintendencia del Mercado de Valores a través del siguiente correo electrónico: [normas@simv.gob.do](mailto:normas@simv.gob.do) o físicamente mediante depósito de los comentarios ante este órgano regulador, haciendo uso del formulario disponible en nuestra página web para dichos fines, desde el jueves veintiséis (26) de agosto de dos mil veintiuno (2021) a las nueve de la mañana (9:00 a.m.) hasta el viernes (1ero.) de octubre de dos mil veintiuno (2021) a las once y cincuenta y nueve de la noche (11:59 p.m.), inclusive.

G.C.

**III.** Autorizar a la Dirección de Regulación a publicar el contenido de esta Resolución en la página web de la institución.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de agosto de dos mil veintiuno (2021).

  
**Gabriel Castro**  
Superintendente

