

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

OBSERVACIONES

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
Observación general	Precisar que esta Resolución únicamente aplica, cuando se realicen llamadas para la recepción de órdenes y pacto de transacciones con los clientes.	Es importante la aclaración a los fines de que no se comprenda que todas las órdenes y pacto de transacciones con los clientes tengan que realizarse a través de llamadas, permitiéndose cualquier otro medio verificable, como mismo se refiere el Art. 160 de la Ley 249-17.
Artículo 3.	<p>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”).</p> <p>Párrafo. Los intermediarios de valores, las sociedades administradoras y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión <u>deberán contar con soportes auditables para todas estas transacciones</u>, de conformidad a lo establecido en la presente Resolución.</p> <p>Sugerimos que quede claramente establecido que estos soportes podrán estar en distintos formatos dada la rápida evolución tecnológica actual</p>	Sugerimos que quede claramente establecido que estos soportes podrán estar en distintos formatos dada la rápida evolución tecnológica actual
Artículo 4.	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	Estos tiempos son necesarios para poder cubrir el debido proceso de revisión y aprobación del contrato frente al ente regulador, si ameritare adecuación

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>serán grabadas, los clientes deberán ser informados al inicio de cada llamada telefónica, <u>lo cual deberá constar en el contrato suscrito entre las partes citadas.</u></p> <p>Sugerimos establecer un plazo de al menos 6 meses para la adecuación de los contratos y 1 año posterior a la no objeción para que los clientes puedan suscribirlo.</p> <p>Se sugiere modificar el numeral 2 del artículo 4 como sigue:</p> <p>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 o deberá constar en el contrato suscrito entre las partes citadas que las llamadas serán grabadas.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 que defina la entidad a través de sus políticas y procedimientos”. 	<p>Se recomienda que se notifique al cliente que sus llamadas serán grabadas sin requerir de un contrato firmado o en su defecto únicamente que conste en el contrato suscrito con el cliente que las llamadas serán grabadas, sin necesariamente notificar de manera automática en cada llamada telefónica. Esto a fin de evitar errores operativos, permitir la fluidez de las interacciones/ transacciones y considerando las políticas y procedimientos que determinen las entidades a los efectos de grabación de llamadas.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>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, <u>lo cual deberá constar en el contrato suscrito entre las partes citadas.</u></p> <p>Sugerimos establecer un plazo de al menos 6 meses para la adecuación de los contratos y 1 año posterior a la no objeción para que los clientes puedan suscribirlo.</p>	<p>Estos tiempos son necesarios para poder cubrir el debido proceso de revisión y aprobación del contrato frente al ente regulador, si ameritare adecuación</p>
Artículo 4. Párrafo	<p>Cordialmente solicitamos añadir que el cliente pueda dar su conocimiento y aceptación de la grabación de llamada mediante cualquier medio físico o electrónico que sea verificable y auditable. Sugerimos cambiar a:</p> <p>“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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 o; 2) Cualquier otro documento por escrito debidamente suscrito aceptado por el cliente.” 	<p>Continuar avanzando en los medios y procesos tecnológicos que facilitan el acceso de inversionistas al mercado de valores y la seguridad y confiabilidad de los registros.</p> <p>El cambio en el conector del numeral 1 y 2 permite que sea el uno o el otro, lo cual es deseable especialmente para facilitar el proceso al aportante.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>Cordialmente solicitamos añadir que el cliente pueda dar su conocimiento y aceptación de la grabación de llamada mediante cualquier medio físico o electrónico que sea verificable y auditable. Sugerimos cambiar a:</p> <p>“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 o; 2) Cualquier otro documento por escrito debidamente suscrito aceptado por el cliente.”</p>	<p>Continuar avanzando en los medios y procesos tecnológicos que facilitan el acceso de inversionistas al mercado de valores y la seguridad y confiabilidad de los registros.</p> <p>El cambio en el conector del numeral 1 y 2 permite que sea el uno o el otro, lo cual es deseable especialmente para facilitar el proceso al aportante.</p>
Art. 5, numeral 1). Sobre determinar el origen y destino de las llamadas	Sugerimos desestimar la obligación de determinar el origen y destino de las llamadas.	<p>Esto debido a que no siempre es posible determinar el origen de una llamada, incluso se encuentra fuera del control del Intermediario de Valores.</p> <p>Por igual, no se comprende el alcance del destino de las llamadas.</p> <p>Ambos criterios podrían ser de imposible cumplimiento en múltiples casos.</p>
	Creemos adecuado que se aclare a qué se refiere el origen de la llamada pues puede interpretarse que se trata de la razón para la cual se hace la llamada, el lugar geográfico desde el cual se origina la llamada, el número telefónico desde el que se marca, etc.	En favor de la claridad y estandarización de conceptos.

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	Creemos adecuado que se aclare a qué se refiere el origen de la llamada pues puede interpretarse que se trata de la razón para la cual se hace la llamada, el lugar geográfico desde el cual se origina la llamada, el número telefónico desde el que se marca, etc.	En favor de la claridad y estandarización de conceptos.
Art. 5, numerales 2). Sobre disponer de un mecanismo de vinculación del sistema de grabación con la instrucción u operación realizada;	Definir el mecanismo de vinculación a usar entre las grabaciones e instrucciones u operaciones realizadas.	Este criterio no es claro y por tanto no permite determinar qué tipo de mecanismo sería, además, al momento no se conoce de ningún intermediario de valores que posea un mecanismo con estas características, pudiendo ser de difícil cumplimiento. Igualmente, se debe abrir la posibilidad de vincular en el proceso de grabación la confirmación definitiva de pacto en la que se indica el número de orden con la que quedo registrada la orden en el sistema. Esta sugerencia es en el caso de que no exista una vinculación automática en el proceso de grabación
	Consideramos indispensable aclarar que se trata de un mecanismo de registro en el que se asocian la llamada y la orden para que la llamada grabada sea fácilmente ubicable y reproducible en caso de necesitarlo.	Por temas de servicio al cliente y de oportunidad para aclarar una situación o responder al Regulador consideramos importante que la información de validación de la orden recibida sea fácilmente rastreable.
	Sugerimos lo siguiente: a) Eliminar el numeral 2 del artículo 5, y; b) Considerar propuesta para complementar el numeral 6 del artículo 5, para que se lea como sigue: 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;	a) No se cuenta con la tecnología para cumplir con este requerimiento. Las entidades cuentan con sus mecanismos internos establecidos para este propósito, los cuales no necesariamente implica un desarrollo tecnológico. b) Esto considerando que se cuenta con otros mecanismos internos para la autenticidad de este tipo de clientes.

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>2) Disponer de un mecanismo de vinculación del sistema de grabación con la instrucción u operación realizada;</p> <p>3) Establecer de forma automática la activación de “grabar”, en el momento que ingrese alguna llamada u operación;</p> <p>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;</p> <p>5) Conservar la grabación en el formato que se haya generado que permita demostrar que produce con exactitud la información;</p> <p>6) Contar con mecanismos para la autenticación de la identidad del cliente, incluyendo código confidencial de identificación del titular, a excepción del caso de los clientes institucionales;</p> <p>7) Permitir que la información sea accesible para su posterior consulta, y;</p> <p>8) Otras medidas de seguridad que se estimen necesarias. considerando que se cuenta con otros mecanismos internos para la autenticidad de este tipo de clientes.</p>	
	<p>“disponer de un mecanismo de vinculación del Sistema de grabación con la instrucción u operaciones realizadas”.</p> <p>Recomendamos especificar el detalle del alcance funcional y técnico que se espera cubrir en lo referente al mecanismo de vinculación</p> <p>Consideramos indispensable aclarar que se trata de un mecanismo de registro en el que se asocian la llamada y la orden para que la llamada grabada sea fácilmente ubicable y reproducible en caso de necesitarlo.</p>	<p>Por temas de servicio al cliente y de oportunidad para aclarar una situación o responder al Regulador consideramos importante que la información de validación de la orden recibida sea fácilmente rastreable.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
Artículo 5, numeral 5)	Sugerir modificar para que se lea: “5) Conservar la grabación en el formato que se haya generado que permita demostrar que reproduce con exactitud la información;”	Sugerencia de digitación para mejor entendimiento.
	Sugerir modificar para que se lea: “5) Conservar la grabación en el formato que se haya generado que permita demostrar que reproduce con exactitud la información;”	Sugerencia de digitación para mejor entendimiento.
Art. 5. 6. Sobre contar con código de codificación de identificación del titular	Sugerimos la redacción siguiente: “Contar con mecanismos para la autenticación de la identidad del cliente”;	El propósito es que no sea obligatorio un código confidencial de identificación del titular, considerando que existen otros mecanismos de autenticación de identidad.
	Solicitamos eliminar la exigencia de un código confidencial de identificación del titular, para que se lea así: “6) Contar con mecanismos para la autenticación de la identidad del cliente; incluyendo código confidencial de identificación del titular; ”	Existen otros mecanismos de autenticación que no necesariamente requieren un código confidencial como pueden ser como protocolos de preguntas de información transaccional o considerada confidencial, identificación y vinculación de dispositivos que cuentan con reconocimiento de huella dactilar o facial, registro previo de números celulares personales autorizados, preguntas personalizadas registradas por el usuario, entre otros. A fin de cuentas la normativa actual indica que en caso de no haber prueba contraria presentada por la AFI, se dará como cierta y correcta la versión presentada por el aportante, así que existe el incentivo correcto para que cada AFI busque el mecanismo que considera más apropiado para validar y demostrar la autenticidad del usuario autorizado y de la orden impartida.
	Solicitamos eliminar la exigencia de un código confidencial de identificación del titular, para que se lea así: “6) Contar con mecanismos para la autenticación de la identidad del cliente; incluyendo código confidencial de identificación del titular; ”	Existen otros mecanismos de autenticación que no necesariamente requieren un código confidencial como pueden ser como protocolos de preguntas de información transaccional o considerada confidencial, identificación y vinculación de dispositivos que cuentan con reconocimiento de huella dactilar o facial, registro previo de números celulares personales autorizados, preguntas personalizadas registradas por el usuario, entre otros. A fin de cuentas la normativa actual indica que en caso de no haber prueba contraria presentada por la AFI, se dará como cierta

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
		y correcta la versión presentada por el aportante, así que existe el incentivo correcto para que cada AFI busque el mecanismo que considera más apropiado para validar y demostrar la autenticidad del usuario autorizado y de la orden impartida.
Artículo 6. Protocolo de instrucciones y políticas.	<p>Observamos que pudiera haber contradicción en el numeral 2 del artículo 6 con el artículo 7, como se indica debajo:</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	El numeral 2 del artículo 6 establece la obligación de pactar operaciones a través de mecanismos de grabación establecidos; y el artículo 7 indica que las operaciones pueden ser pactadas a través de llamadas o cualquier otro medio electrónico.

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>administradora y las personas jurídicas acreditadas como promotores de inversión.</p> <p>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.</p>	
<p>ART. 6.2, Art. 7 P. II. Sobre la obligación de pactar operaciones a través de los mecanismos de grabación establecidos.</p>	<p>Muy importante revisar estas disposiciones, pues se debe reconocer la existencia de otros medios para la recepción de órdenes y pacto de transacciones, además de las grabaciones.</p>	<p>El contexto de obligar a pactar a través de los mecanismos de grabación es altamente limitativo, pudiendo considerar que excluyen otros medios que ofrecen mayor seguridad, incluso para los inversionistas.</p> <p>Es necesario que se comprenda que la ley ofrece la posibilidad de utilizar múltiples medios para la recepción de órdenes y pacto de transacciones que permitan la verificación de la operación y la confirmación del cliente, tales como: correos electrónicos, chats vía aplicativos, páginas webs, documentos físicos, entre otros.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
		En este sentido se debería establecer que los medios de comunicación a usar son los escogidos por el intermediario y no los indicados de forma limitativa en el proyecto de Resolución, como pudiera erróneamente percibirse en su objeto.
Art. 7. Sobre el término “cualquier otro medio electrónico”	<p>Aclarar a que se refiere el artículo con “otro medio electrónico”, es decir, detallar si se refiere a cualquier medio de comunicación que permita asegurar la integridad los datos discutidos, como podría ser el caso de aplicaciones móviles o de chat, de igual forma explicar cómo se trataría la grabación en el caso de “otro medio electrónico” distinto a las llamadas telefónicas.</p> <p>Se sugiere modificar el artículo 7 como sigue:</p> <p>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 e instrucciones de liquidación 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.</p> <p>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</p>	<p>Seguridad jurídica, a los fines de que tanto la SIMV como los regulados, puedan estar conscientes del alcance de este requerimiento.</p> <p>Se considera que las ordenes, confirmaciones e instrucciones de liquidación como soportes suficientes para sustentar las operaciones. Asimismo, las entidades pudieran contar con diferentes medios de comunicación (llamadas telefónicas o cualquier otro medio electrónico) para los fines de ordenes o pacto de transacciones.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>cualquier otro medio electrónico, las cuales deberán ser archivadas en la sección correspondiente de registro de clientes de conformidad a la normativa aplicable; dispuesto por la entidad para estos fines”.</p> <p>Párrafo II. Todas las órdenes o pacto de transacciones con clientes deben ser realizadas a través de los medios de comunicación 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 los medios de comunicación del medio de comunicación proporcionado, las cuales deberán incluir el uso exclusivo del medio de comunicación los medios de comunicación para recepción de órdenes o transacciones.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 	

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>11) Cualquier otra información relevante en la operación.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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. <p>Párrafo V. Las órdenes deberán ser grabadas de forma que permitan la validación de los datos del cliente, del ofrecimiento o solicitud del producto</p>	

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	o servicio y de la operación, así como su fiscalización por parte de la Superintendencia.	
Artículo 7, Párrafo II.	Sugerimos cambiar la expresión “medio de comunicación” por “canal de comunicación”	Usualmente se refiere un medio de comunicación como aquel canal unidireccional de contenido masivo como la radio, la televisión, vallas, prensa, redes sociales, entre otros, mientras que un canal de comunicación se refiere a un contexto entre partes para el envío y recepción de comunicación específica no masiva o interacción (llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp, chats, apps o sistemas de recepción de quejas u ordenes, sistemas transaccionales o de consulta automatizados, etcétera).
	Sugerimos cambiar la expresión “medio de comunicación” por “canal de comunicación”	Usualmente se refiere un medio de comunicación como aquel canal unidireccional de contenido masivo como la radio, la televisión, vallas, prensa, redes sociales, entre otros, mientras que un canal de comunicación se refiere a un contexto entre partes para el envío y recepción de comunicación específica no masiva o interacción (llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp, chats, apps o sistemas de recepción de quejas u ordenes, sistemas transaccionales o de consulta automatizados, etcétera).
Artículo 7, Párrafo III	En el caso de los Intermediarios de Valores se propone incluir el “Nombre del Corredor de Valores Autorizado”, dentro de las informaciones mínimas con la que debe contar la grabación de la llamada con el cliente, tal como se establece para el caso de las Sociedades Administradoras.	
Artículo 7, párrafo IV, numeral 8.	Solicitamos añadir a la redacción que se trata del día de ejecución de la orden: “8) Indicar que la operación será realizada al valor cuota calculado al cierre operativo del día de ejecución registrado en la orden, en el caso de suscripción se debe informar que el registro se realizará previo a que la	Es importante aclarar que se trata del valor del día que se ejecuta la orden previamente registrada para que no exista ambigüedad alguna y sea cónsono con otras normativas que nos rigen.

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
	<p>sociedad constata la disponibilidad del aporte (monto de la operación) transferido a las cuentas bancarias del fondo;”</p> <p>Solicitamos añadir a la redacción que se trata del día de ejecución de la orden: “8) Indicar que la operación será realizada al valor cuota calculado al cierre operativo del día de ejecución registrado en la orden, en el caso de suscripción se debe informar que el registro se realizará previo a que la sociedad constata la disponibilidad del aporte (monto de la operación) transferido a las cuentas bancarias del fondo;”</p>	<p>Es importante aclarar que se trata del valor del día que se ejecuta la orden previamente registrada para que no exista ambigüedad alguna y sea cónsono con otras normativas que nos rigen.</p>
<p>Art. 9. Sobre la conservación de información y documentación</p>	<p>Sugerimos que la conservación de información y documentación sea mínimo 10 años después de la fecha de cada transacción.</p> <p>Considerando lo anterior, se tendría que eliminar el término “ocasional”.</p>	<p>Sería una carga muy elevada y costosa mantener la información y documentación por 10 años después de finalizada la relación comercial, ya que es posible y deseable que un inversionista posea una relación de muy largo plazo con un intermediario de valores, pero que realice transacciones de forma constante generando un nivel de información y documentación muy elevada.</p>
<p>Artículo 10, numeral 2.</p>	<p>Solicitamos eliminar o por lo menos flexibilizar que las conciliaciones sean con la periodicidad que determine cada AFI conforme al proceso que emplea para recibir ordenes telefónicas o por otro medio electrónico: “2) Conciliar diariamente las operaciones instruidas por los clientes a través de los medios electrónicos”</p> <p>Solicitamos eliminar o por lo menos flexibilizar que las conciliaciones sean con la periodicidad que determine cada AFI conforme al proceso que emplea para recibir ordenes telefónicas o por otro medio electrónico: “2) Conciliar diariamente las operaciones instruidas por los clientes a través de los medios electrónicos”</p>	<p>Así como las AFI determinan la necesidad de realizar conciliaciones bancarias, transaccionales, de inversiones, de títulos, entre otras, las AFI deben ser responsables de determinar la necesidad periódica de conciliar las órdenes recibidas de los clientes vía grabación de llamadas con las efectivamente ejecutadas. En la medida que los medios o canales empleados sean más sofisticados y automatizados la necesidad de conciliar debe reducirse notablemente y deseablemente desaparecer.</p> <p>Así como las AFI determinan la necesidad de realizar conciliaciones bancarias, transaccionales, de inversiones, de títulos, entre otras, las AFI deben ser responsables de determinar la necesidad periódica de conciliar las órdenes recibidas de los clientes vía grabación de llamadas con las efectivamente ejecutadas. En la medida que los medios o canales empleados sean más sofisticados y automatizados la necesidad de conciliar debe reducirse notablemente y deseablemente desaparecer.</p>

Título, Capítulo, Artículo	Observaciones	Base legal o fundamento
Art. 12. Sobre la entrada en vigencia de la Resolución	Sugerimos otorgar un período de vigencia de por lo menos un (1) año de emitida la Resolución.	En ocasión de que todos los intermediarios de valores deberán realizar cuantiosas inversiones, significativas adecuaciones estructurales, adquisiciones de sistemas sofisticados que requieren de planes pilotos, ensayos, así como la capacitación del personal.