

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

OPINIÓN N° 5 - 2017

De 28 de Abril de 2017

Tema: ¿La Superintendencia del Mercado de Valores, acepta que la actualización de información general de los clientes de una entidad regulada, cuando nos referimos a la información general sería: el domicilio personal y laboral, teléfonos, correo electrónico, dirección postal, fax, educación, profesión, ingreso mensual se realice a través de medios electrónicos entre otros medios, sin necesidad de que reposen en el expediente?

Solicitante: Melissa I. Abood (Fábrega, Molino & Mulino)

Explicación del solicitante:

“En este caso en particular, la entidad forma parte de un grupo bancario, quien posee una plataforma electrónica, a través del sistema de banca en línea debidamente aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores (sic), canal por medio del cual periódicamente, y con la frecuencia exigida por la norma (artículo 25 del Acuerdo No.6-2015), el sistema solicita a los clientes actualizar solamente los datos generales, la actualización del perfil financiero si reposa en el expediente.”

Criterio del solicitante:

“PRIMERO: El Acuerdo No. 6 del 19 de agosto de 2015, en su artículo 25, establece la obligación de los Sujetos Obligados Financieros de revisar y actualizar los registros de la información y documentación de la debida diligencia de los clientes, y señala la frecuencia en que se tiene que realizar dicha revisión y actualización. El referido artículo no menciona expresamente que la información debe constar impresa en el expediente.

SEGUNDO: Que la entidad regulada, cumple a cabalidad con la obligación de revisión y actualización exigida por el referido Acuerdo No.6-2015, toda vez, de que utiliza varios mecanismos o canales para la actualización de los datos generales de los clientes, entre los cuales podemos mencionar, la actualización presencial en las instalaciones de la entidad regulada, a través del sistema de Banca en Línea, o por instrucciones directas del cliente vía carta o correo electrónico dirigida al oficial de relación, y cada vez que se contrata un nuevo producto en el grupo al cual pertenece la entidad regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores. La información actualizada relativa a los datos generales del cliente, se ingresa a una plataforma tecnológica, por consiguiente, los referidos datos generales no reposan impresos en el expediente.

TERCERO: Que el sistema de banca en línea, solicita a los clientes la actualización de los datos exigidos, mediante el Acuerdo No.6-2015, y en caso de requerirse por parte de la Superintendencia o por medio de una autoridad competente, comprobación de las actualizaciones, el referido sistema puede demostrar la fecha del último cambio/actualización.

CUARTO: Que la tecnología nos brinda la oportunidad de poder realizar las actualizaciones con mayor certeza, aunado al hecho de que la entidad regulada implementa una política de protección al medio ambiente, centrada en sólo imprimir documentos en los casos en que sea indispensable. Reiteramos que solamente nos referimos en este caso en particular, a la información relacionada a los datos generales del cliente, la actualización del perfil financiero sí reposa en el expediente. No observamos disposición que prohíba que las actualizaciones de los datos generales del cliente sean realizadas a través de mecanismos tecnológicos, por lo cual somos de la opinión que no debería existir inconveniente en que la entidad regulada utilice dicho mecanismo.”

Posición administrativa de la Superintendencia del Mercado de Valores:

Previo a sentar la posición administrativa, analizaremos las normas aplicables al tema:



1. Ley 23 de 2015:

“Artículo 29. Actualización de registros y su resguardo. *Los sujetos obligados financieros deberán mantener actualizados todos los registros de la información y documentación de la debida diligencia aplicada tanto a la persona natural como a la jurídica, asimismo, resguardarán los registros de las operaciones realizadas, por un período mínimo de cinco años, contado a partir de la terminación de la relación, que hagan posible el conocimiento de ese y la reconstrucción de sus operaciones.*

Los sujetos obligados no financieros y actividades realizadas por profesionales sujetas a supervisión, de igual manera, estarán obligados a resguardar la información y documentación en los términos establecidos en el presente artículo.”

“Artículo 39. Seguimiento continuado de la relación de negocios. *Los sujetos obligados financieros deberán:*

1. *Realizar un seguimiento de las operaciones efectuadas a lo largo de la relación de negocio a fin de garantizar que coincidan con la actividad profesional o empresarial del cliente, perfil financiero y transaccional. Los sujetos obligados financieros incrementarán el seguimiento cuando se observen señales de alerta o comportamientos con riesgos superiores al promedio, por disposición normativa o porque así se desprenda del análisis de riesgo que lleva a cabo el sujeto obligado financiero.*
2. *Realizar periódicamente procesos de revisión con objeto de asegurar que los documentos, datos e informaciones obtenidas como consecuencia de la aplicación de las medidas de debida diligencia se mantengan actualizadas y se encuentren vigentes con la realidad de las operaciones del cliente.*
3. *Prestar especial atención al perfil financiero y transaccional contra la realidad de los movimientos en efectivo, cuasi efectivo, cheques o transferencias electrónicas.*

El seguimiento tendrá carácter integral, debiendo incorporar todos los productos y servicios del cliente, firmante, apoderado, representante, asociado, cotitular y beneficiario final que mantenga la relación de cuenta, contrato o relación con el sujeto obligado financiero y, en su caso, con otras sociedades del grupo, así como con los relacionados.

El Manual de Prevención determinará, en función del riesgo, la periodicidad de los procesos de revisión documental y del perfil financiero y transaccional que para los clientes de alto riesgo sean requeridos o por el tipo de movimiento que realiza el cliente.

Lo dispuesto en este artículo será evaluado y reglamentado por el respectivo organismo de supervisión.”

2. Decreto Ejecutivo 363 de 2015:

“Artículo 19. Actualización de Registro y su resguardo. *Los sujetos obligados financieros, sujetos obligados no financieros y profesionales que realicen actividades sujetas a supervisión, deberán mantener los registros sobre las transacciones e información actualizada de sus clientes obtenida mediante las medidas de debida diligencia, ya sean personas naturales o jurídicas u otras estructuras jurídicas, nacionales o extranjeras, utilizando para ello medios físicos, electrónicos, o cualquier otro medio autorizado por el Organismo de Supervisión respectivo. La obligación de registro de información y documentación se mantendrá por un período mínimo de cinco (5) años contados a partir de la terminación de la relación con cada cliente en específico.”*

3. Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015:

“Artículo 25. (Revisión y Actualización). *Los Sujetos Obligados Financieros deberán revisar y actualizar los registros de la información y documentación de la debida diligencia de los clientes, con la siguiente frecuencia:*



1. Para los clientes de riesgo alto, cada doce (12) meses.
2. Para los clientes de riesgo moderado, cada veinticuatro (24) meses.
3. Para los clientes de riesgo bajo, cada cuarenta y ocho (48) meses.
4. En el momento en que se detecte que ha variado el perfil financiero o perfil transaccional del cliente.

Los Sujetos Obligados Financieros podrán mantener actualizados todos los registros de la información y documentación de los clientes de forma electrónica. Dichos sistemas deberán ser auditables y contarán con resguardos necesarios, manteniendo registros históricos. El sujeto obligado financiero tomará las medidas necesarias para que la información y documentación se encuentre a disposición en forma oportuna e inmediata, es decir a requerimiento de la Superintendencia del Mercado de Valores.

La información y documentación electrónica de los clientes deberá estar concentrada, compilada, y de forma cronológica por cliente, de tal forma que permita una expedita ubicación, evaluación y revisión de los mismos.¹

En desarrollo de los artículos 27 y 28 de la Ley 23 de 2015 y de los artículos 6 y 7 del Decreto Ejecutivo 363 de 2015, la Superintendencia del Mercado de Valores, a través de los artículos 7, 8 y 9 del Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015, ha determinado la información mínima que los sujetos obligados financieros, que son parte de las actividades del mercado de valores (identificados en el artículo 22, numeral 2, de la Ley 23 de 2015), deben solicitar y obtener de sus clientes y de los beneficiarios finales de estos, antes de la apertura de la cuenta o del inicio de la relación comercial, en vías a cumplir con la identificación y verificación de su identidad.

Como parte de esa información mínima, está aquella que se identifica en la presente consulta como "información general", la cual consiste en: estado civil, profesión u oficio, ocupación real y actual, domicilio personal y laboral, números de teléfonos, fax, dirección postal y correo electrónico.

Cierto es que el artículo 29 de la Ley 23 de 2015 también instituye en los sujetos obligados financieros el deber de "...mantener actualizados todos los registros de la información y documentación de la debida diligencia aplicada...", mientras que el artículo 39 profundiza determinando la ejecución periódica de «procesos de revisión» en ese sentido, es decir: en aras de que la información obtenida producto de la debida diligencia aplicada se encuentre vigente con la realidad de las operaciones del cliente. De allí que este último artículo establezca que, en el Manual de Prevención, los sujetos obligados financieros fijarán, en función del riesgo, la periodicidad de estos procesos de revisión, sin perjuicio que el Organismo de Supervisión, en este caso: la Superintendencia, evalúe y reglamente este seguimiento continuado de la relación de negocios (obsérvese, en ese sentido, el artículo 28, numeral 5, del Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015).

Cuando nos remitimos al artículo 19 del Decreto Ejecutivo No.363 de 2015, podemos observar que va más al detalle en este deber de mantener actualizada la información obtenida de la debida diligencia, al precisar que, para ello, el sujeto obligado financiero puede valerse de "...medios físicos, electrónicos, o cualquier otro medio autorizado por el Organismo de Supervisión respectivo...".

Si bien, al tiempo de su promulgación, el artículo 25 del Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015, en el cual estriba la presente consulta, no determinaba expresamente el medio a utilizar para la actualización de la información en cuestión, debemos tener presente que, con las modificaciones introducidas por el Acuerdo 2-2017 de 1 de febrero de 2017, la Superintendencia ha contemplado esta circunstancia, estableciendo, actualmente, que "Los Sujetos Obligados Financieros podrán mantener actualizados todos los registros de la información y documentación de los clientes de forma electrónica. Dichos sistemas deberán ser auditables y contarán con resguardos necesarios, manteniendo registros históricos. El sujeto obligado financiero tomará las medidas necesarias para que la información y documentación se encuentre a disposición en forma oportuna e inmediata, es decir a requerimiento de la Superintendencia del Mercado de Valores."

¹ Artículo modificado por el artículo DÉCIMO PRIMERO del Acuerdo 2-2017 de 1 de febrero de 2017.

Este artículo finaliza determinando que *“La información y documentación electrónica de los clientes deberá estar concentrada, compilada, y de forma cronológica por cliente, de tal forma que permita una expedita ubicación, evaluación y revisión de los mismos.”*

Hasta este punto, podemos responder afirmativamente al consultante, en el sentido de que sí es posible que los sujetos obligados financieros actualicen la “información general” de debida diligencia aplicada a sus clientes de forma electrónica, sin que sea necesario su constancia física o impresa en los expedientes de estos, siempre que se cumplan las condiciones que fija la norma antes indicada, siendo estas:

- (i) Que el sistema utilizado sea «auditable» y cuente con «resguardos» necesarios; las políticas sobre esto último deben registrarse en el Manual de Prevención del sujeto obligado financiero, en virtud de lo dispuesto en el artículo 28 (numeral 8) del Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015;
- (ii) Que dicho sistema admita «registros históricos», –lo que implica, como bien se plantea en la presente consulta, la inscripción o captura de la fecha en que se efectuó el cambio / actualización de la información–, en sí, que permita reconstruir cronológicamente la modificación de estos datos e identificar la fuente u originador;
- (iii) Que, de forma «oportuna e inmediata», tal información esté «a disposición» de la Superintendencia, cuando esta así lo requiera, –lo que supone que, para el Organismo de Supervisión, exista la posibilidad de ubicar, revisar y evaluar la información desde el sistema utilizado por el sujeto obligado financiero–.
- (iv) Que la información de los clientes deberá estar concentrada, compilada y de forma cronológica por cliente, a fin de permitir una expedita ubicación, evaluación y revisión de los mismos por parte de la Superintendencia, –lo que implica que estos archivos electrónicos deben estar ordenados por cliente de la forma antes descrita y no dispersos en distintos archivos que imposibiliten o retrasen la función del Regulador–.

Este medio para el manejo de la información en mención viene perfilado desde la Ley 23 de 2015 cuando, por ejemplo, el artículo 40 (numeral 3) dispone que los sujetos obligados financieros deben *“Contemplar herramientas tecnológicas que permitan agregar efectividad a las funciones de prevención del delito de...”*


Avanzando en el detalle de la consulta, se plantea que la plataforma electrónica utilizada por el sujeto obligado financiero es del grupo bancario al que pertenece, denominada –“banca en línea”–, y que es a través de esta en que se lleva a cabo la actualización de la “información general” de los clientes.

Al respecto, pese a que no se identifica el tipo de sujeto obligado financiero que forma parte del grupo bancario, dentro de la amplia gama de supervisados por esta Superintendencia que sujeta a las medidas preventivas el artículo 22 (numeral 2) de la Ley 23 de 2015, podemos indicar que, eventualmente se trate de una casa de valores, existen normas inherentes a la conservación de la licencia, propias de la Ley del Mercado de Valores, que deben cumplirse para compartir este tipo de equipo (sistema o plataforma electrónica) con el grupo económico al que pertenece.

Para el supuesto de las casas de valores, es necesario tengan presente que deben contar con los medios tecnológicos y de seguridad que garanticen la «gestión adecuada y prudente» de la entidad, y la «confidencialidad» de la información y documentación de sus clientes. Este es uno de los requisitos para mantener vigente la licencia de casa de valores, conforme aparece consignado en el artículo 9 (numeral 8) del Acuerdo No. 2-2011 de 1 de abril de 2011.

Ahora bien, en virtud del numeral 6 de este artículo 9 del Acuerdo citado, también es parte de los requisitos para mantener vigente dicha licencia el que deba ser –previamente aprobado– por la Superintendencia aquél caso en que una casa de valores, que sea afiliada o subsidiaria de un grupo económico, desee compartir, de forma permanente o temporal, equipo.

Por consiguiente, de tratarse de una casa de valores el sujeto obligado financiero objeto de la presente consulta, en atención a las normas indicadas en los párrafos anteriores, no solo debe (i) contar con la autorización de la Superintendencia para compartir la plataforma electrónica que utiliza el grupo económico al que pertenece, a efectos de realizar la actualización de la “información general” de debida diligencia aplicada a los clientes, sino que es imprescindible tenga presente su (ii) responsabilidad, ante los clientes y ante este Organismo de Supervisión,



de preservar la confidencialidad de tal información en el manejo de un sistema bajo estas condiciones.

Otro punto a considerar, de conformidad con el artículo 8 (numeral 14) del Acuerdo No. 2-2011 de 1 de abril de 2011, es que *(iii)* debe ser parte del «plan de negocios» de la casa de valores la descripción de los procedimientos de control interno, de acceso y salvaguarda de los sistemas informáticos; en este caso en particular, del soporte informático con el que mantendrá la información sobre clientes y la modalidad para el manejo de información respecto a estos. Por lo tanto, de ser necesaria una modificación al plan de negocios en este sentido, tendrá que someterse previamente a la autorización de la Superintendencia, según se aprecia en el artículo 15 del Acuerdo No. 2-2011 de 1 de abril de 2011.

Adicionalmente, la actualización de esa “información general” por tal medio debe estar contemplada en los «contratos tipos» que requiera utilizar por parte de las casas de valores, debido a que estos sustentan la relación jurídica con los clientes, conforme se desprende del artículo 8 (numeral 15) del Acuerdo No. 2-2011 de 1 de abril de 2011, en concordancia con los artículos 13 (numeral 1, literal “a”) y 14 del Acuerdo No.5-2003 de 25 de junio de 2003. De ser necesaria la modificación en estos contratos tipos para tales efectos, debe darse en los términos que establecen las normas antes identificadas.

Reiteramos, a falta de especificidad en la consulta objeto de análisis, hemos tomado el ejemplo de las casas de valores en aras de ilustrar otras condiciones que corresponden atender de la Ley del Mercado de Valores para llevar a cabo tal actualización a través de una plataforma electrónica que utiliza el grupo económico al que pertenece; no obstante, de tratarse de otro sujeto obligado financiero dentro del radio de supervisión de la Superintendencia, atañe al consultante evaluar los requerimientos especiales que fije dicho cuerpo normativo.

Es de suma importancia reiterar la posición que esta Autoridad Administrativa ha venido asentando en casos similares, sobre el acceso a información manejada en esta condición (véase Opinión No. 4-2010 de 16 de abril de 2010). Por lo tanto, el hecho que, según se plantea en la consulta, el grupo bancario al que pertenece un sujeto obligado financiero comparta la plataforma electrónica con este último para la actualización de “información general” de debida diligencia aplicada a sus clientes, no podrá, posteriormente, servir como excusa para restringir o limitar el acceso a la Superintendencia de la información que en dicho sistema reposa, ya sea basándose en el deber de mantener la confidencialidad bancaria que parte de la misma reviste legalmente, al tratarse de obligaciones puntuales con el Regulador del mercado de valores, en atención a la licencia que ostenta con esta Autoridad, que de no darse en los términos que dispone la Ley del Mercado de Valores, atañen responsabilidades por este incumplimiento.

En conclusión: los sujetos obligados financieros sí pueden llevar a cabo de forma electrónica la actualización de la “información general” –entiéndase: estado civil, profesión u oficio, ocupación real y actual, domicilio personal y laboral, números de teléfonos, fax, dirección postal y correo electrónico– de debida diligencia aplicada a sus clientes, sin que sea necesario su constancia física o impresa en los expedientes de estos, siempre que se cumplan las condiciones fijadas en el artículo 25 del Acuerdo 06-2015 de 19 de agosto de 2015, que hemos desarrollado en la presente posición administrativa.

Dependiendo del tipo de sujeto obligado financiero, y frente a la ausencia en su identificación dentro de la consulta analizada, queda en la respectiva entidad supervisada por la Superintendencia comprender y cumplir los requerimientos que fija la Ley del Mercado de Valores para utilizar, con la finalidad expuesta en el párrafo que antecede, una plataforma electrónica compartida por el grupo económico del que es parte. En el contenido de la presente Opinión, utilizamos de guía para este punto a las casas de valores.


Fundamento legal: artículo 14 (numeral 18), 19 y 20 del Texto Único del Decreto Ley 1 de 1999.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


Mareliisa Quintero de Stanziola
Superintendente

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO
DE VALORES

Es copia del original que reposa en
archivos de la Superintendencia

Panamá, 4 de 5 de 2014

Secretario General

/aa.