

Propuesta de Estándares Mínimos de Gestión (EMG)

Asesores de Inversión

INTRODUCCION

De acuerdo a las definiciones estratégicas y operativas, la función de supervisión financiera tiene como objetivo la identificación en forma temprana de las debilidades existentes en las entidades supervisadas, promoviendo su efectiva resolución.

En el caso de los Asesores de Inversión, se encuentran sujetos a una Supervisión por Cumplimiento; la cual tiene como objetivo la vigilancia de aspectos asociados a la transparencia informativa y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias existentes.

El foco principal de supervisión definido para estas entidades es la protección de los usuarios de servicios financieros, que busca garantizar que los supervisados cumplan con el marco legal y reglamentario que les son aplicables en la materia. Asimismo, se supervisa con foco en la prevención y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Esto se lleva adelante a través de actuaciones de supervisión in situ y a distancia, por parte de la Superintendencia de Servicios Financieros.

El marco normativo existente se encuentra incorporado en la Recopilación de Normas del Mercado de Valores y en las Comunicaciones que reglamentan las disposiciones vigentes.

Por otra parte, la Superintendencia de Servicios Financieros emite guías en las que se detallan principios de actuación.

En este sentido, con el presente documento se ha dispuesto la emisión de los Estándares Mínimos de Gestión para Asesores de Inversión, los cuales constituyen un conjunto de prácticas de gestión que el supervisor espera encontrar en el desarrollo de su función en estas entidades. En el marco de sus actuaciones, el Supervisor podrá relevar y analizar el desempeño de las distintas actividades y, en aquellos casos donde detecte apartamientos a los principios establecidos en este documento, podrá requerir que las entidades encaucen su conducta para que adopten dichas prácticas. No obstante, la Superintendencia de Servicios Financieros no certifica la adherencia estricta a cada punto específico contenido en estos Estándares.

Los Estándares Mínimos de Gestión se dividen en los siguientes grupos:

- Estándares de Gobierno Corporativo
- Estándares de Protección al Inversor
- Estándares de Gestión de Riesgos

La aplicación de los Estándares Mínimos de Gestión, así como sus distintos componentes, pueden ser evaluados en función del perfil de riesgo definido de las entidades, del tamaño, estructura y complejidad de sus negocios. Estos elementos serán especialmente considerados en aquellos Asesores de Inversión que se encuentren inscriptos como personas físicas en el Registro del Mercado de Valores.

ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO

EMG 1. Los directivos deberán cumplir con determinados cometidos y responsabilidades.

Entre ellos se encuentran:

1.1 Cumplir con las obligaciones asumidas tanto con el cliente como con los intermediarios financieros con los cuales tenga acuerdos para desarrollar su actividad.

1.2 Asegurar la existencia de un sistema de información íntegro, confiable y oportuno que brinde información sobre la gestión de los negocios, así como también permita la elaboración de toda información requerida por el regulador y supervisor.

1.3 Entender los riesgos que enfrenta la entidad y promover una cultura de riesgos en la organización.

1.4 Mantener documentadas las acciones derivadas de las evaluaciones y recomendaciones del supervisor, así como realizar un seguimiento periódico de las debilidades detectadas tanto por el supervisor como por otros órganos de control en caso de corresponder.

1.5. Garantizar que los distintos responsables no tengan impedimentos técnicos o de acceso a sistemas o a información, que no le permitan cumplir con su rol adecuadamente.

EMG 2. Los responsables y directivos que desarrollen la actividad deben poseer los conocimientos y habilidades para dirigir, gestionar y supervisar los negocios bajo su responsabilidad, así como asegurar que el resto del personal cuente con la capacitación y experiencia requerida.

Para ello, deben:

2.1 Contar con un claro entendimiento de su rol dentro de la estructura de la organización, a la vez de cumplir con el deber de lealtad y diligencia.

2.2 Tener acceso regular a capacitación para mantener y mejorar sus competencias en las áreas de su responsabilidad, atendiendo las requeridas para el desarrollo de sus funciones, en particular, aquellas dirigidas a sus clientes.

2.3 Contar con un nivel adecuado de capacitación y experiencia que permita tanto identificar si un producto, así como la combinación de los mismos en un portafolio resulta apropiado para el cliente, atendiendo su perfil.

EMG 3. La institución debe establecer procedimientos y prácticas para promover una cultura de trabajo que exija y provea los incentivos adecuados para una conducta ética y responsable, que evite o administre los posibles conflictos de interés.

Para ello, debe:

3.1 Establecer y comunicar los estándares éticos estipulados en su Código de Ética a todo el personal.

3.2 Definir una política sobre conflictos de interés, identificando las circunstancias que pueden generar conflictos y especificando los procedimientos a seguir y las medidas a adoptar para evitarlos y gestionarlos, otorgando en todo momento absoluta prioridad al interés de los clientes.

3.3 Proporcionar información al cliente sobre la existencia de conflictos de interés asociados con el tercerizado o la actividad tercerizada, a través del cual se vende el producto o servicio.

3.4 Establecer procedimientos de vinculación, formación y evaluación continua del personal para asegurar que la prestación de servicios se efectúa en forma honesta, imparcial y profesional, en el mejor interés de los clientes.

3.5 Definir una estructura de remuneración que fomente una conducta empresarial responsable, un trato justo a los clientes y evite conflictos de interés.

3.6 Implementar medidas para divulgar a los clientes aquellos casos donde se perciban incentivos u otra remuneración por la prestación del servicio a través de empresas vinculadas.

3.7 Verificar que las políticas retributivas no induzcan a ofrecer un producto o servicio que no resulta alineado a los intereses del cliente, a la vez que eviten la asunción de riesgos de forma imprudente e inadecuada respecto del perfil definido para los mismos.

3.8 En caso de conflictos inevitables, garantizar una divulgación adecuada, disponiendo mecanismos internos para gestionar dichos conflictos, o negarse a proporcionar el producto, el asesoramiento o el servicio.

EMG 4. La entidad debe asumir un compromiso en materia de protección del interés de los inversores.

Para ello, debe:

4.1 Comunicar a toda la organización y asegurar la adopción de los principios establecidos en el Código de Buenas Prácticas y, en caso de incumplimiento de los mismos, verificar que se tomen las medidas correctivas adecuadas.

4.2 Diseñar los mecanismos que permitan velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con ética, integridad, transparencia, profesionalismo, cuidado y diligencia.

4.3 Establecer controles para asegurar la agilidad, integridad, independencia y eficacia en el tratamiento de reclamos o denuncias de irregularidades de usuarios hacia la institución.

EMG 5. La institución debe promover un ambiente de control confiable y adecuado, así como definir e implementar un sistema de información íntegro y oportuno.

Para ello, debe:

5.1 Facilitar el relacionamiento con el Supervisor y proveer los elementos necesarios para que éste pueda cumplir su rol.

5.2 Asegurar que la información suministrada al Supervisor sea íntegra, confiable y oportuna, y exista un responsable en la organización por su elaboración y presentación.

5.3 Resolver las debilidades detectadas en las inspecciones practicadas por el Supervisor, en los plazos comprometidos y con el nivel de calidad esperado.

ESTÁNDARES DE PROTECCIÓN AL INVERSOR

EMG 6. La institución debe asegurarse que todos los clientes cuenten con un perfil de inversión que permita determinar cuáles servicios o productos son adecuados para ellos.

Para ello, debe:

6.1 Contar con procedimientos para definir el perfil de inversión de los clientes.

6.2 Documentar adecuadamente la definición del perfil del cliente, contemplando todos los aspectos dispuestos por la normativa, debiendo la entidad obtener todos los datos que estime conveniente para valorar si, en su opinión, el cliente tiene los conocimientos y experiencia necesarios para comprender la naturaleza y riesgos del servicio o producto ofrecido. En el caso de personas jurídicas, a efectos de la definición del perfil, se debe considerar al representante o beneficiarios finales de la sociedad para evaluar su experiencia previa y conocimientos financieros.

6.3 Recabar toda la información necesaria y efectuar el análisis de los datos para poder formarse una opinión, aun cuando se utilicen cuestionarios, incluyendo la autoevaluación del cliente.

6.4 Determinar el mecanismo por el cual dicho perfil será notificado al cliente, recabando su conformidad por algún medio, la que debe ser adecuadamente resguardada. Asimismo, debe verificar que se cumpla con una periodicidad mínima de revisión de los perfiles.

6.5 Contar con procedimientos que permitan asegurar que los servicios ofrecidos son acordes a los perfiles definidos, así como documentar adecuadamente la conformidad del cliente cuando este decida apartarse del perfil establecido.

EMG 7. La institución debe asegurarse que exista una estrategia de inversión acordada con todos los clientes, que sea debidamente documentada y notificada a los mismos.

Para ello, debe:

7.1 Contar con procedimientos que aseguren que la estrategia de inversión definida para cada cliente se encuentre alineada con su perfil de inversión, estableciendo portafolios y límites a la realización de ciertas inversiones.

7.2 Documentar adecuadamente la estrategia de inversión, debiendo notificar la misma al cliente quien debe dar su conformidad por los medios acordados. El Asesor de Inversión debe obtener dicha conformidad y resguardar la respectiva constancia.

7.3 La institución debe contar con procedimientos que permitan asegurar que los servicios prestados se corresponden con las estrategias de inversión establecidas. En caso que el cliente decida apartarse de la estrategia acordada, se debe recabar su conformidad y documentarse adecuadamente la misma.

7.4 Establecer el tiempo en el cual se mantendrá vigente la estrategia de inversión, debiendo verificar que la misma se revise con una periodicidad mínima.

EMG 8. La institución debe proporcionar información detallada sobre el servicio brindado y los costos en que incurrirán los clientes.

Para ello, debe:

8.1 Contar con procedimientos o mecanismos adecuados que permitan proporcionar al inversor la especificación de costos en que incurrirá, detallando separadamente los diferentes conceptos y montos que los integran. El Asesor de Inversión debe mantener constancia de haber entregado esta información a los clientes, tanto al inicio de la relación comercial como en cada momento que se actualicen las comisiones a ser percibidas.

8.2 Poner a disposición del cliente el tarifario vigente correspondiente a los intermediarios financieros y/o custodios con los que tenga acuerdo para realizar la actividad, en aquellos casos donde sus ingresos se originen en comisiones abonadas por dichos intermediarios. El tarifario debe ser proporcionado tanto al inicio de la relación comercial como cada vez que sufra alguna actualización, debiéndose mantener constancia de su remisión al cliente.

8.3 Contar con mecanismos que permitan verificar que el cliente recibe la información requerida por la normativa. En los casos donde el asesor cuente con acceso a los estados de cuenta emitidos por los intermediarios financieros y/o custodios, debe realizar los máximos esfuerzos para remitir el mismo a sus clientes por lo menos en forma anual, debiendo mantener constancia de su envío.

EMG 9. La institución debe proporcionar al cliente información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos respecto de los cuales los clientes requieren asesoramiento, de modo que les permita tomar decisiones informadas.

Para ello, debe:

9.1 Asegurar que se realizan en tiempo y forma, las advertencias que correspondan a los clientes, en su propio interés, en especial en aquellas circunstancias en que el cliente insiste en asumir riesgos que exceden su perfil inversor.

9.2 Informar al cliente si su inversión se realiza en valores emitidos por una empresa vinculada, así como si la institución recibe alguna compensación por ofrecer dichos instrumentos.

9.3 Mantener constancia de haber revelado a los clientes si poseen alguna vinculación con los intermediarios financieros a los que se canalizan sus órdenes y/o las instituciones que custodian sus activos.

9.4 Poner a disposición de los clientes, así como de aquellas personas que potencialmente requieran de sus servicios, los contratos, condiciones generales, tarifarios y demás elementos contractuales de todos los productos o servicios ofrecidos.

EMG 10. La institución debe contar con un servicio de atención a los clientes que permita canalizar las consultas y los reclamos recibidos, velando por los derechos establecidos legalmente y en la normativa del Banco Central del Uruguay.

Para ello, debe:

10.1 Orientar y promover la adecuada resolución de reclamos que presentan sus clientes en base a los siguientes elementos básicos: objetividad, eficiencia y oportunidad, transparencia, confidencialidad, secreto y reserva, así como una adecuada calidad en la respuesta brindada.

10.2 Contar con procedimientos y mecanismos de control para la gestión y resolución de reclamos efectuados por los clientes, control de plazos y calidad de las respuestas brindadas.

10.3 Asegurar que el personal dedicado a la atención al cliente cuente con las herramientas, recursos humanos y tecnológicos para administrar eficientemente las consultas y reclamos de los clientes con estándares de calidad y los tiempos de respuesta establecidos.

10.4 Gestionar la totalidad de los reclamos, sin perjuicio de los términos contenidos en los acuerdos signados entre la entidad y terceros involucrados en el asunto, ajenos al usuario.

10.5 Asegurar que se reporte en forma periódica a los máximos niveles de la organización aquellos eventos que afecten la reputación de la entidad, en particular en lo que refiere a los resultados de la gestión del servicio de atención al cliente.

ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE RIESGOS

EMG 11. La entidad debe gestionar adecuadamente los riesgos involucrando a todo el personal.

Para ello, debe:

11.1 Implementar los procedimientos que permitan identificar, medir, monitorear y controlar todos los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución.

11.2 Asegurar que cuenta con los recursos suficientes para un manejo adecuado de los riesgos y que el personal involucrado en los procesos tiene la capacidad técnica para comprender y analizar los riesgos asumidos.

EMG 12. La institución debe contar con procedimientos de identificación, medición y evaluación de las fuentes de riesgo operacional y cumplimiento, y definir los mecanismos para mitigar dichos riesgos, así como la probabilidad de ocurrencia de fraudes internos.

Para ello, debe:

12.1 Asegurar el cumplimiento de las leyes, normativas y estándares aplicables.

12.2 Asegurar que se cuenta con mecanismos de control de usuarios de los sistemas utilizados por la firma, particularmente aquellos empleados para la trasmisión de instrucciones a intermediarios financieros, a efectos de evitar la utilización de usuarios genéricos o el acceso de personas no pertenecientes a la institución.

12.3 Contar con mecanismos que permitan identificar y prevenir prácticas indebidas como, por ejemplo, la rotación excesiva, la trasmisión de órdenes no recibidas de clientes, así como la canalización de órdenes que no tengan razonabilidad financiera o generen montos elevados de comisión por parte de los oficiales de cuenta, o la concentración de clientes en un activo o tipo de producto.

12.4 Contar con mecanismos que permitan asegurar que las comisiones cobradas a los clientes coinciden con las pactadas.

12.5 Contar con controles para asegurar la fiabilidad de la información brindada a los clientes, evitando su manipulación o la posibilidad de inducir a error en la toma de decisiones respecto al asesoramiento brindado o las órdenes impartidas.

EMG 13. La institución debe realizar una adecuada gestión de los riesgos asociados a los acuerdos de tercerización realizados.

Para ello, debe:

13.1 Contar con políticas y procedimientos establecidos por escrito que aseguren una efectiva identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos derivados de actividades tercerizadas.

13.2 Evaluar los riesgos derivados de la tercerización de múltiples actividades en un mismo proveedor.

EMG 14. La institución debe contar con un plan de contingencia y de continuidad de los negocios que permita operar ante la ocurrencia de eventos externos severos.

Para ello, debe:

14.1 Contar con un Análisis de Impacto al Negocio en el cual se identifiquen las actividades críticas de la institución.

14.2 Establecer planes que, ante distintos escenarios de desastre, y de acuerdo a la complejidad de la actividad desarrollada, aseguren la continuidad del negocio. Los mismos deben diseñarse para permitir la recuperación de las operaciones y para no interrumpir el servicio prestado por los centros de procesamiento de datos, redes, proveedores externos y en las áreas de trabajo.

14.3 Abarcar en sus planes la continuidad de los servicios tercerizados.

14.4 Establecer planes de respaldo de información que aseguren su recuperabilidad.

14.5 Revisar periódicamente la aplicabilidad de estos planes. Para esto, se debe realizar una prueba (paralela o completa) del plan por lo menos anualmente, debidamente documentada y analizada al culminarse.

EMG 15. La institución debe contar con una seguridad física y lógica apropiada, así como una adecuada gestión de la seguridad de la información.

Para ello, debe:

15.1 Asegurar la calidad de la seguridad física y lógica incluyendo la privacidad de la información, así como contar con una infraestructura adecuada y asegurar las conexiones con redes de comunicación.

15.2 Aprobar políticas de seguridad de la información y de protección de datos que sean adecuadas, además de asegurar que se implementen los procedimientos que la hacen aplicable, tanto en la institución como en el caso de los servicios subcontratados.

15.3 Identificar y monitorear los riesgos asociados a la gestión de sus activos de información, de manera que se incluya un análisis sobre las amenazas y vulnerabilidades presentes.

15.4 Generar concientización y asegurar una adecuada capacitación al personal que permita involucrar a todos en la gestión de los riesgos asociados a los activos de información.

15.5 Gestionar adecuadamente los riesgos derivados del manejo de información confidencial o sensible, tanto en la entidad como por parte de los proveedores en el caso de servicios tercerizados.

EMG 16. El Oficial de Cumplimiento es el responsable de la implantación, seguimiento y control del adecuado funcionamiento del sistema de prevención del riesgo de LA/FT/FPADM.

Para ello, el Oficial de Cumplimiento debe:

16.1 Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la institución y desarrollar procedimientos adecuadamente documentados que permitan identificar, medir y controlar el riesgo de LA/FT/FPADM, los cuales deben aplicarse en toda la institución y en los servicios tercerizados.

16.2 Proponer la actualización de políticas y procedimientos en relación al riesgo de LA/FT/FPADM y el uso de herramientas adecuadas a la complejidad y el nivel de actividad desarrollado.

16.3 Actuar con objetividad en la planificación y ejecución de sus actividades.

16.4 Asegurar que el personal esté en conocimiento y aplique los procedimientos internos, de forma que todas aquellas transacciones que puedan ser consideradas como sospechosas o inusuales lleguen a su conocimiento para dar inicio al mecanismo de análisis y reporte de operaciones a la UIAF.

16.5 Mantenerse actualizado, diseñar programas de capacitación del personal y detectar necesidades de capacitación en materia de prevención de LA/FT/FPADM.

EMG 17. La institución debe desarrollar procedimientos de debida diligencia a ser aplicados a sus clientes y entidades o personas con las que se vincula, que cumplan con los requisitos dispuestos en la normativa vigente.

Para ello debe:

17.1 Asegurar la aplicación de procedimientos de debida diligencia a sus clientes en función de su categoría de riesgo, estableciendo medidas intensificadas para los clientes de mayor riesgo.

17.2 Implementar un sistema de monitoreo que permita identificar patrones inusuales o sospechosos en el comportamiento de los clientes, el cual debe considerar la categoría de riesgo del cliente para determinar la intensidad y la frecuencia de los controles.

17.3 Comprender un control con listas de personas identificadas como terroristas confeccionadas en cumplimiento de la Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de Naciones Unidas o por resolución Judicial Firme, así como con listas de personas que puedan estar vinculadas con actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

17.4 En particular, en relación a los intermediarios financieros en los cuales los clientes puedan tener la custodia de sus activos, así como aquellos con los cuales firme acuerdos para la prestación de los servicios, la institución debe:

(a) Recabar suficiente información sobre ellos para tener una comprensión plena de la naturaleza de su actividad, reputación de la institución, actividades principales y donde están localizadas, así como de la forma en que están reguladas y supervisados; y

(b) Evaluar las políticas, procedimientos y controles de la institución a efectos de prevenirse de ser utilizada para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

EMG 18. La institución debe contar con procedimientos para detectar las operaciones inusuales y/o sospechosas, a efectos de notificar al supervisor y atender en forma oportuna sus solicitudes.

Para ello, debe:

18.1 Definir claramente el proceso para identificar, investigar y notificar transacciones sospechosas al supervisor y comunicarse a todo el personal. Estas definiciones deben incluir los canales internos de reporte, los responsables por el análisis y las guías a considerar.

18.2 Asegurarse que los responsables por la decisión de reportar o no a la Unidad de Análisis e Información Financiera (UIAF) están claramente designados, como así también la forma en que se documenta la decisión.

18.3 Asegurarse que el procedimiento implementado garantiza la confidencialidad del reporte y de la información en él incluida.

18.4 Definir procedimientos o instructivos que permitan asegurar que los reportes de operaciones sospechosas se elaboran y notifican oportunamente y contienen la información mínima relevante y de acuerdo a los estándares.

18.5 Definir procedimientos para implementar la política definida por la entidad sobre cómo proceder con los clientes respecto de los cuales se ha reportado una operación sospechosa a la UIAF. Para los casos en que se mantiene el vínculo con el cliente, los procedimientos deben contemplar el monitoreo intensificado para las transacciones cursadas por estos clientes.

18.6 Definir procedimientos que aseguren atender en forma oportuna y con información precisa las consultas o pedidos de información realizadas por la UIAF. Estos procedimientos deber establecer claramente los responsables y los procesos de búsqueda y consulta interna ante cada pedido y la forma en que se garantizará la confidencialidad de estas solicitudes.