# NORMA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PUESTOS DE BOLSA Y SUS AGENTES

**RESOLUCIÓN No. CD-SIBOIF-469-1-MAR7-2007.** Aprobada el 01 de Marzo del 2007

Publicada en La Gaceta No. 90 del 15 de Mayo del 2007

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

**CONSIDERANDO**

**I**

Que el artículo 6, literal b) y artículo 208, de la Ley No. 587, Ley de Mercado de Capitales, publicada en La Gaceta No. 222, del 15 de noviembre del 2006 (Ley de Mercado de Capitales), facultan al Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (Consejo Directivo) a dictar normas generales tendentes a regular el funcionamiento del mercado de valores, así como el cumplimiento de dicha Ley.

**II**

Que el artículo 63, literal g), de la Ley antes referida, faculta al Consejo Directivo a dictar normas generales referentes a la autorización y funcionamiento de los puestos de bolsa.

**III**

Que el artículo 69 de la Ley de Mercado de Capitales establece que los agentes de bolsa deben cumplir con las normas generales dictadas por el Consejo Directivo, así como con los reglamentos dictados por la bolsa de valores respectiva.

En uso de sus facultades,

**HA DICTADO**

La siguiente,

## NORMA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PUESTOS DE BOLSA Y SUS AGENTES

**Resolución No. CD-SIBOIF-469-1-MAR7-2007**

## CAPÍTULO I
## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Concepto.-** Para efectos de la presente Norma se entiende por:

**a. Ley de la Superintendencia:** Ley No 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, publicadas en La Gaceta, Diario Oficial, Número 196, del 14 de octubre de 1999; reformada por la Ley No 552, Ley de Reformas a la Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, publicadas en la Gaceta, Diario Oficial No 169, del 31 de Agosto del 2005 y por la Ley No 576, publicada en la Gaceta, Diario Oficial No 58, del 22 de Marzo del 2006.

**b. Ley de Mercado de Capitales:** Ley No 587, Ley de Mercado de Capitales, publicada en La Gaceta No

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

222, del 15 de noviembre del 2006.

**c. Superintendencia:** Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**d. Superintendente:** Superintendente de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Artículo 2. Objeto.-** La presente Norma tiene por objeto establecer las pautas generales que deben seguir las bolsas de valores para regular la autorización y funcionamiento de los puestos de bolsa y sus agentes, así como los servicios que prestan, sus deberes y obligaciones, los mecanismos de control, los registros, la publicidad, entre otros aspectos.

**Artículo 3. Alcance.-** La presente Norma es aplicable a las bolsas de valores y a los puestos de bolsa y sus agentes autorizados.

**Artículo 4. Autorización previa.-** Únicamente podrán prestar los servicios de un puesto de bolsa aquellas sociedades anónimas, especiales, debidamente autorizadas por la bolsa de valores correspondiente, de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley de Mercado de Capitales, la presente Norma y las disposiciones reglamentarias emitidas por la bolsa de valores respectiva.

Los puestos de bolsa para desarrollar su objeto social deberán contar con agentes debidamente autorizados por la respectiva bolsa de valores.

**Artículo 5. Órganos competentes para la autorización, fiscalización y regulación de los puestos de bolsa y sus agentes.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley de Mercado de Capitales, los puestos de bolsa y sus agentes quedarán sujetos a la autorización, fiscalización y regulación de la bolsa de valores en la que participen, sin perjuicio de las atribuciones que en esa materia se le conceden a la Superintendencia.

## CAPÍTULO II
## REQUSITOS DE AUTORIZACIÓN
## DE LOS PUESTOS DE BOLSA

**Artículo 6. Requisitos de autorización.-** Los interesados en constituir y operar un puesto de bolsa deberán presentar solicitud formal de autorización ante la bolsa de valores respectiva. Dicha bolsa deberá establecer en su reglamento interno la documentación e información necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos indicados tanto en la Ley de Mercado de Capitales, así como de los siguientes requisitos mínimos:

a. Contar con la infraestructura, recursos humanos y materiales adecuados para prestar los servicios autorizados.

b. Contar con políticas y procedimientos escritos que le permitan a los puestos de bolsa identificar, medir, monitorear, controlar y administrar los riesgos inherentes a las actividades que desarrollan su objeto social.

c. Contar con sistemas de información que reúnan las condiciones de seguridad, disponibilidad, auditabilidad e integridad necesarias, incluyendo las disposiciones de la normativa que regula la materia sobre gestión de riesgo tecnológico.

d. Contar con políticas y procedimiento escrito de control interno que cumplan con los requisitos mínimos de la normativa que regula la materia.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

e. Contar con un reglamento interno de normas de conducta que deberá desarrollar los deberes establecidos en la Ley de Mercado de Capitales y la presente Norma.

f. Contar con política y procedimiento escrito para la prestación de cada servicio actividad que realicen y los procesos que ellos involucren.

Los requisitos anteriores deberán ser cumplidos por los puestos de bolsa en todo momento. Las políticas referidas en el presente artículo deberán ser autorizadas por la junta directiva del respectivo puesto de bolsa.

## CAPÍTULO III
## PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN
## DE LOS PUESTOS DE BOLSA

**Artículo 7. Trámite de autorización.-** Las bolsas de valores establecerán por vía reglamentaria los plazos y el trámite de autorización de los puestos de bolsa, garantizando la igualdad de participación, transparencia y libre competencia de estos.

**Artículo 8. Recurso contra resoluciones de las bolsas de valores.-** Contra la decisión de autorizar un puesto de bolsa cabrá recurso de apelación ante el Consejo Directivo de la Superintendencia de conformidad a los procedimientos señalados en la Ley de la Superintendencia en lo pertinente.

## CAPÍTULO IV
## REQUISITOS DE AUTORIZACIÓN
## DE LOS AGENTES DE BOLSA

**Artículo 9. Requisitos de autorización.-** Sin perjuicio de la facultad de las bolsas de valores de establecer requisitos adicionales para los agentes de bolsa, toda persona natural que realice actividades de intermediación, en nombre y por cuenta de un puesto de bolsa autorizado, deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

a. Aprobar un examen que valore el conocimiento mínimo requerido para la prestación de cada actividad o servicio respecto del cual se solicite autorización, de modo que podrán establecerse exámenes diferenciados. La bolsa de valores estará a cargo de la elaboración y administración del examen, no obstante podrá subcontratar la realización de este con un tercero.
b. Presentar un informe que quedará incorporado al registro que para tales efectos lleve la Superintendencia, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: títulos académicos y experiencia del solicitante; historial disciplinario; mecanismo de compensación de su servicio y vinculaciones con otros puestos de bolsa.
c. Certificado de antecedentes judiciales y/o policiales expedidos por las instancias nacionales correspondientes. En el caso de que haya vivido fuera del país en los últimos cinco (5) años, adicionalmente se le podrá requerir certificado expedido por la instancia extranjera correspondiente.
d. Presentar contrato de servicios con el puesto de bolsa correspondiente.
e. No estar incurso en los siguientes impedimentos:

1) Las personas que hayan sido sancionadas en los quince (15) años anteriores por causar perjuicios patrimonial a un banco, a una institución financiera no bancaria supervisada o a la pública alterando su estado financiero.

2) Los que hayan participado como directores, gerentes, subgerentes o funcionarios de rango equivalente

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

de un banco o institución financiera no bancaria supervisada que haya sido sometido a procesos de intervención y de declaración de estado de liquidación forzosa, a los que por resolución judicial o resolución administrativa del Superintendente se le haya establecido o se le establezca responsabilidades, presunciones o indicios que los vincule a las situaciones antes mencionadas. Lo anterior admitirá prueba en contrario.

3) Los que hayan sido condenados por delitos de naturaleza dolosa que merezcan penas más que correccionales.

Este requisito será aplicable en todo momento.

En adición a estos requisitos, las bolsas de valores deberán establecer los mecanismos necesarios para asegurar la actualización de conocimientos de los agentes de bolsa en relación con el desarrollo del mercado.

## CAPÍTULO V
## REQUISITOS GENERALES SOBRE LAS OPERACIONES

**Artículo 10. Ordenes de inversión.-** La ejecución de órdenes de inversión involucra todas las acciones necesarias para la efectiva compra o venta de valores en las condiciones establecidas por el cliente.

**Artículo 11. Sistema de registro de órdenes.-** Todo puesto de bolsa deberá contar con un sistema centralizado de registro de órdenes que permita su inclusión por orden cronológico. Cada orden almacenada en el registro centralizado deberá estar referenciada al documento que le dio origen.

El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que garanticen que las características y el tiempo con que las órdenes fueron incluidas no puedan ser modificados por ningún usuario del sistema. Las bolsas de valores respectivas deberán establecer requerimiento mínimo a los que deban ajustarse estos sistemas.

**Artículo 12. Mecanismos válidos de recepción de orden.-** Los puestos de bolsa únicamente podrán aceptar órdenes de inversión que se presenten por cualquiera de los siguientes medios:

a. Por vía telefónica, siempre y cuando el puesto de bolsa cuente con un sistema de grabación telefónica que contenga mecanismo para la identificación del ordenante, búsqueda de llamadas y control de fecha y hora de ingreso de la orden. En estos casos, el puesto de bolsa documentará la orden y la referencia a la grabación correspondiente. Para tal efecto, el puesto de bolsa deberá advertir al cliente que la conversación esta siendo gravada.

b. En forma escrita, entregada personalmente, enviada por correo, facsímile o correo electrónico.

A los efectos de este artículo, los puestos de bolsa deberán implementar los sistemas de verificación y seguridad necesarios.

**Artículo 13. Deberes de diligencia aplicables a la ejecución y asignación de órdenes.-** En la ejecución de órdenes de inversión, los puestos de bolsa deberán actuar en el mejor interés de los clientes, tratándolos en condiciones de igualdad. En particular, esta obligación implica, como mínimo, lo siguiente:

a. Abstenerse de efectuar transacciones que estén diseñadas para generar comisiones. Un puesto de bolsa sólo puede recomendar y efectuar operaciones si tiene bases suficientes para considerar que esa

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

operación en particular es en el mejor interés del inversionista, tanto individualmente considerada, como en el contexto de las transacciones previas.

b. Abstenerse de realizar operaciones por cuenta propia en el mercado haciendo uso de información privilegiada.

c. Abstenerse de efectuar transacciones por cuenta propia sobre valores para los cuales hará una recomendación, informe o análisis, hasta tanto el cliente al que la información va dirigida, haya tenido la oportunidad de actuar.

d. Prioridad de las órdenes de los clientes. Un puesto de bolsa no debe favorecerse ni favorecer a un cliente en perjuicio de otros. En principio, ello implica que el factor dominante para la ejecución debe ser el orden en que se recibieron las órdenes.

e. Mejor ejecución. En la ejecución de una orden de un cliente, el puesto de bolsa debe tomar las medidas necesarias para asegurar que el precio es el mejor disponible para el tipo particular de orden de que se trate al momento en que transacciones de ese tamaño se realizaron.

f. Ejecución oportuna. Un puesto de bolsa debe ejecutar las órdenes recibidas de sus clientes tan pronto como sea posible, salvo que tome las medidas para asegurar que la posposición de la ejecución es en el mejor interés del cliente o que la ejecución en un periodo de tiempo puede conseguir un mejor precio.

**Artículo.14. Facultad de no ejecutar órdenes.-** Un puesto de bolsa no tiene la obligación de ejecutar una orden si su cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos o valores necesarios para efectuar la operación.

## CAPÍTULO VI
## TIPOS DE OPERACIONES: POR CUENTA PROPIA Y POR CUENTA DE TERCEROS

**Artículo 15. Operaciones por cuenta propia.-** Constituye una operación por cuenta propia aquella en la que el puesto de bolsa vende valores que forman parte de su propia cartera, o aquella en la que el puesto de bolsa compra valores para su propia cartera. Asimismo, estarán reguladas por esta normativa las operaciones que realice el puesto de bolsa cuando la negociación se haga con valores en que el puesto de bolsa actúe como hacedor de mercado o suscriptor en contratos de suscripción de valores en firme, en garantía o a mejor esfuerzo.

Constituye una operación por cuenta propia acordada aquella en que la contraparte del puesto de bolsa es un cliente de ese puesto de bolsa.

**Artículo 16. Operaciones por cuenta de terceros.-**Constituye una operación por cuenta de terceros aquellas en la que el puesto de bolsa actúa como intermediario en la compra o venta de valores que no forman parte de su propia cartera.

## CAPÍTULO VII
## ADMINISTRACIÓN INDIVIDUAL DE CARTERAS

**Artículo 17. Administración individual de carteras.-** La administración individual de carteras constituye un contrato por el cual una persona natural o jurídica autoriza a un puesto de bolsa la gestión de un conjunto de recursos para su inversión en una en una cartera de valores que es propiedad de ese cliente. Esta autorización puede darse a partir de instrucciones precisas del cliente sobre los valores en los

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

cuales invertir los recursos o bien, de una autorización discrecional al puesto de bolsa para decidir sobre los valores a invertir, a partir de los objetivos y característicos individuales del cliente.

**Artículo 18. Separación patrimonial.-** El puesto de bolsa deberá administraren en forma separada la cartera de cada cliente y su registro contable de acuerdo a lo establecido en la normativa que regula esta materia.

**Artículo 19. Rendimiento y liquidez de las carteras.-** La rentabilidad que obtenga el cliente estará en función de la cartera; en consecuencia, el puesto de bolsa no podrá garantizarle rendimiento alguno, ni podrá asumir pérdidas de la cartera, ni otorgarle al cliente un rendimiento diferente a obtenido por esta. Asimismo, la liquidez que obtenga el cliente dependerá de la composición de la cartera.

**Artículo 20. Operaciones que requieren autorización del cliente.-**En el caso de carteras administradas con discrecionalidad, el puesto de bolsa deberá obtener autorización del titular de la cuenta en las siguientes operaciones:

a. Las operaciones por cuenta propia cruzadas.

b. La compra o venta de valores respecto de los cuales se presente una situación de conflicto de interés.

**Artículo 21. Reglas especificas para la administración discrecional.-** En el caso de administración discrecional de recursos, el cliente podrá establecer límites a dicha administración.

En el caso de que no hubieran establecido límites, el puesto de bolsa estará siempre en la obligación de seleccionar una cartera acorde con los objetivos y características personales del inversionista, conforme al perfil creado como producto del suministro de información que le ha brindado el cliente.

## CAPÍTULO VIII
## DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS EXIGIBLES A LOS PUESTOS DE BOLSA

**Artículo 22. Expediente de los Clientes.-** Los puestos de bolsa deberán llevar un expediente físico por cada uno de sus clientes que contenga, como mínimo, la siguiente documentación:

a. Contrato de servicio, el cual deberá cumplir con el contenido mínimo establecido en el artículo 30 de la presente Norma.

b. Perfil del cliente, el cual debe cumplir con los requisitos de información establecidos en la ley y la normativa que regula la materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; así como, la información personal y financiera sobre el cliente que le permita a éste prestarle un servicio adecuado a sus objetivos de inversión y perfil de riesgo.

El perfil deberá contener información sobre las fuentes y niveles de ingreso del cliente, los objetivos y horizontes de inversión, la experiencia de inversión y la preferencia de riesgo del cliente.

Sin perjuicio de cualquier otra información que se considere necesaria para la elaboración del perfil, este comprenderá, como mínimo, lo siguiente: edad, sexo, ocupación, patrimonio total, fuente de ingresos, destino de los recursos invertidos, evaluación propia sobre su conocimiento del mercado de valores, si ha tenido experiencias anteriores en inversiones, cuál es la consideración individual que tiene sobre riesgo, cuál es la disposición personal al riesgo, cuál es la inclinación de inversión en moneda, cuál es su objetivo de inversión, que porcentaje del patrimonio estaría dedicando a invertir, y cualquier otra

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

información que ayude a determinar el nivel de riesgo que el inversionista esta dispuesto a asumir.

También se deberá incluir información sobre el conocimiento que la persona tenga del mercado de valores nacional e internacional, la periodicidad con que se actualiza por los medios masivos de comunicación y otro tipo de boletines informativos que recibe. Todo lo anterior será con el fin de documentar la clasificación que sobre ese inversionista se realice.

c. Personas autorizadas para ordenar operaciones por cuenta del cliente con poder de representación suficiente, cuando corresponda. El puesto de bolsa deberá conocer los siguientes datos mínimos de localización del apoderado: documento de identificación, dirección domicilia, teléfono, fax y correo electrónico.

**Artículo 23. Archivo Cronológico.-** Los puestos de bolsa deberán llevar un archivo cronológico que contenga, como mínimo, la siguiente documentación:

a. Las órdenes de inversión, conforme contenido mínimo establecido en el Anexo 1 de la presente Norma, el cual es parte integrante de la misma;
b. La boleta de operación liquidada y;
c. La confirmación de la ejecución de la orden de inversión, conforme contenido mínimo establecido en el Anexo 2 de la presente Norma, el cual es parte integrante de la misma.

**Artículo 24. Registro de Operaciones.-** Los puestos de bolsa deberán elaborar un registro electrónico sobre las operaciones realizadas por cada uno de sus clientes, ya sean personas naturales o jurídicas. Dicho Registro deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

a. Nombre y número de identificación del cliente;
b. Número de la boleta de operación y;
c. Número de la orden de operación describiendo, al menos, la siguiente información por cada orden:

1) Fecha de la operación;
2) Tipo de operación;
3) Tipo de mercado;
4) Valor transado;
5) Capacidad (por cuenta propia o por cuenta de tercero);
6) Identificar si es parte relacionada y;
7) Observaciones.

Los puestos de bolsa deberán tener a disposición de la Superintendencia este registro, teniendo ésta la facultad, si lo considera necesario, de requerir de aquellos la impresión de la información en él contenida. Los puestos de bolsa deberán atender dicho requerimiento de manera inmediata desde la recepción del mismo.

**Artículo 25. Archivo y registro Adicionales.-** Todo puesto de bolsa deberá contar con los siguientes archivos y registros adicionales:

a. Archivo de publicidad.
b. Archivo de reclamo.
c. Archivo cronológico de correspondencia.
d. Registro de suscripciones.
e. Registro de operaciones por cuenta propia como hacedor de mercado para cada emisor.
f. Registro de participaciones colocadas en fondos de inversión

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

## CAPÍTULO IX
## DEBERES GENERALES APLICABLES A LOS PUESTOS DE BOLSA

**Artículo 26. Normas de Conducta.-** Las bolsas de valores respectivas deberán establecer las normas de conducta mínima aplicables a los puestos de bolsa, a sus funcionarios, asesores, agentes de bolsa y empleados, Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el Título VII, denominado “Norma de Conducta”, de la Ley de Mercado de Capitales y el contenido mínimo referido en la normativa que regula a las bolsa de valores.

Los puestos de bolsa están en la obligación de desarrollar dichas normas en sus reglamentos internos.

**Artículo 27. Deberes de diligencia y lealtad.-** Los puestos de bolsa deberán actuar con la diligencia de un profesional experto, en estricto apego al régimen regulatorio y a las mejores prácticas del mercado y atendiendo en todo momento al mejor interés del cliente.

**Artículo 28. Deberes relacionados con los conflictos de interés.-** Las juntas directivas de los puestos de bolsa deberán aprobar políticas internas y dictar reglamento para el control, administración y divulgación de los conflictos de interés actuales y potenciales que pudieran surgir, entre otras situaciones, por las siguientes:

a. Las transacciones u otras operaciones entre entidades o funcionarios del mismo grupo económico;
b. Las actividades que realicen los accionistas, directivos y funcionarios del puesto de bolsa, de las bolsas de valores y de los emisores en relación con sus clientes, así como las partes relacionadas de dichos accionistas, directores y funcionarios; y
c. Otras situaciones que tenga el potencial de generar conflictos de interés.

La auditoria interna de cada puesto de bolsa deberá incorporar en sus programas de revisión el cotejo del cumplimiento de estos procedimientos por cada área del puesto de bolsa.

Se consideran mecanismos de control razonables para gestionar los conflictos de interés:

1) La revelación del conflicto de interés al cliente.
2) La implementación de medidas internas que coadyuven a la solución de los conflictos de interés y al control del uso y flujo de la información privilegiada.
3) La prohibición de realizar determinadas actividades.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el puesto de bolsa utilice como mecanismo de control la revelación, está deberá ser oportuna y especifica, ocurrir antes o en el momento que el servicio se brinda y contener información suficiente para que el cliente pueda entender el potencial impacto del conflicto de interés en los servicios que recibe.

En los casos en que el puesto de bolsa utilice medidas internas, ya sean físicas, reglamentarias o de procedimiento, debe poder demostrar que éstas medidas son suficientes para lograr que la información que tiene una persona en el curso de llevar a cabo una parte del negocio no sea revelada o no se use por personas que llevan la otra parte del negocio. El puesto de bolsa es responsable de que estas medidas sean efectivas y que estén adecuadamente supervisadas.

**Artículo 29. Deber de revisar la idoneidad de las recomendaciones u operaciones efectuadas.-** Las recomendaciones de compra o venta de valores que brinde el puesto de bolsa deberán ser acordes con

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

los objetivos de inversión y el perfil de riesgo del cliente.

El deber de revisar la idoneidad de las operaciones de los clientes existirá aún en el caso de operaciones solicitadas en forma expresa por el cliente, salvo que éste, en forma expresa, exima al puesto de dicha obligación.

**Artículo 30. Deber de documentar la relación con el cliente.-** Los servicios que presten los puestos de bolsa a sus clientes deberán estar amparados en un contrato que, como mínimo, establezca lo siguiente:

a. Las partes contratantes.
b. Las personas autorizadas para girar instrucciones por cuenta del cliente y el alcance de esa autorización.
c. El conjunto de derechos y obligaciones a que se comprometen las partes. En particular deberán delimitarse los servicios que prestará el puesto de bolsa y las condiciones en que estos se presentarán. Deberán además explicarse los riesgos involucrados en las diferentes categorías de productos financieros comprendidas en el contrato.
d. Toda compensación que reciba el puesto de bolsa. Para estos efectos, deberá explicarse la forma de cálculo, la periodicidad, la forma de pago, y en cuanto corresponda, los límites dentro de los cuales la compensación podrá ser modificada por el puesto de bolsa. En el caso de que el puesto de bolsa reciba una compensación de un tercero por la ejecución de transacciones con el cliente, estas compensaciones deberán revelarse al cliente. Las comisiones podrán establecerse en forma individual para cada servicio u operación, de previo al acuerdo sobre la realización del mismo.
e. La información que el puesto de bolsa remitirá en forma periódica al cliente, de conformidad con la Ley de Mercado de Capitales, as normas, los reglamentos y los compromisos específicos que se hubieran establecidos con el cliente.
f. Las cláusulas de responsabilidad en caso de incumplimiento de alguna de las partes.
g. Las formas de recuperación por parte del puesto de bolsa de fondos girados equivocadamente o valores asignados por error; por pago de comisiones, en caso de incumplimiento de operaciones de bolsa y posiciones que haya debido cubrir el puesto de bolsa por cuenta de su cliente.
h. Los medios válidos de comunicación y giro de instrucciones entre el puesto de bolsa y el cliente, así como los mecanismos para su modificación.
i. Las condiciones en que considerará que un cliente está inactivo y sus consecuencias.
j. La referencia a la obligaciones del cliente de suministrar información veraz para que el puesto de bolsa cumpla con el principio de conozca a su cliente, tanto a nivel de relación de comisión bursátil como de la legislación que regula la materia sobre prevención de lavado de dinero.
k. Las cláusulas especificas en relación con la vigencia y rescisión unilateral del contrato por cada una de las partes. En el caso de rescisión unilateral por el puesto de bolsa, éste deberá dar un plazo de preaviso razonable. El plazo mínimo de preaviso será de treinta días.
l. Las cláusulas especificas para el procedimiento de modificación del contrato. En el caso de modificación unilateral por el puesto de bolsa, éste deberá dar un plazo mínimo de preaviso de al menos treinta (30) días. Si el cliente no acepta dichas modificaciones, podrá dar por terminado el contrato debiendo dar aviso escrito al puesto de bolsa.
m. Cualquier otra condición que considere el puesto de bolsa necesaria para entablar una relación de comisión transparente.

Los contratos deberán ser impresos con carácter legibles a simple vista, para lo cual el tamaño de la letra en ningún caso podrá ser menor al utilizado en La Gaceta, Diario Oficial, debiendo entregarse al cliente, en el momento de la suscripción, una copia del mismo y sus anexos, si existen.

Los puestos de bolsa deberán poner a disposición del cliente un borrador del contrato a firmar para que este conozca su contenido previo a la suscripción del mismo, facilitando su obtención mediante medios impresos u otros.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

Los puestos de bolsa podrán elaborar un contrato para cada servicio o actividad que presten o un contrato múltiple que abarque todos los servicios prestados al cliente.

Sin perjuicio de lo ante indicado y en atención a los riesgos que involucren o a las características y condiciones especiales de algunos servicios, el Superintendente podrá exigir que se suscriba un contrato independiente.

Independientemente del mecanismo utilizado, será responsabilidad del puesto de bolsa asegurar que el contrato o contratos con el cliente contengan toda la información que le permita a éste conocer la naturaleza y riesgo la actividad contratada, así como la compensación que percibirá el puesto de bolsa.

**Artículo 31. Deber de información.-** En el desempeño de las actividades autorizadas, los puestos de bolsa tienen un deber de información para con sus clientes.

Sin perjuicio de que las partes para un servicio específico acuerden obligaciones adicionales, dicho acuerdo debe conllevar, como mínimo, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a. Obligación del puesto de bolsa de tomar las medidas necesarias para asegurar que, previo al inicio de la prestación de servicios, el inversionista haya recibido información adecuada sobre cada servicio y las condiciones en que se va a prestar, incluyendo los temas de remuneración y riesgo. Esta obligación se tendrá por cumplida con la suscripción del contrato correspondiente, de previo al inicio de la prestación de servicios.
b. Obligación de mantener actualizado al cliente sobre el estado de cuenta de los servicios que se presten a éste y su cartera de inversiones tanto en forma periódica como en forma inmediata, en los casos que surjan hechos de relevancia que deban serle comunicados de inmediato. El contenido mínimo del estado de cuenta será establecido en el Anexo 3 de la presente Norma, el cual es parte integrante de la misma.
c. Obligación de informar al cliente sobre cada operación ejecutada por su cuenta, en el plazo que se establezca contractualmente. Esta obligación no aplicará a los contratos de administración individual de carteras con discreción, salvo que establezca así contractualmente. No obstante, en cualquier caso subsistirá el derecho del cliente de exigir en cualquier momento información al puesto de bolsa sobre el estado de su cartera.
d. Obligación de responder de manera oportuna los requerimientos específicos de información de sus clientes.

**Artículo 32. Envió de los Estados de Cuenta.-** Los puestos de bolsa deberán enviar a sus clientes a la dirección que estos indiquen, un estado de cuenta de las operaciones realizadas en su nombre, así como de los títulos depositados. Dicho estado de cuenta deberá ser suministrado de forma impresa al cliente mensualmente, cuando haya actividad; no obstante, los puestos de bolsa podrán recurrir a medios electrónicos para remitir dichas información, siempre y cuando estos cuenten con la autorización expresa de sus clientes para hacerlo de tal forma.

Si el puesto de bolsa no recibe contestación alguna dentro de treinta (30) días de remitido el estado de cuenta, éste se tendrá por aceptado y sus saldos serán definitivos desde la fecha que se refiere, salvo prueba al contrario.

**Artículo 33. Deber de mantener separados los recursos de los clientes.-** El puesto de bolsa deberá tomar las medidas necesarias para asegurar la contabilización y administración separadas de los recursos de sus clientes, de sus recursos propios**.**

**Artículo 34. Deber de confidencialidad de la información de clientes y de no utilización de esa**

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

**información.-** Los puestos de bolsa están en la obligación de guardar confidencialidad sobre la información que conozcan de sus clientes, así como de las operaciones especificas que realicen para ellos. Asimismo, tienen el deber de abstenerse de utilizar la información confidencial de los clientes, así como la información privilegiada que tengan en su poder, ya sea en beneficio propio o de terceros.

Estos deberes deberán concretarse en el establecimiento de política y procedimiento que permitan un adecuado manejo de la información confidencial, así como de cualquier información privilegiada en manos del puesto de bolsa.

**Artículo 35. Deber de contar con políticas y procedimientos sobre cuentas inactivas.-** Con excepción del deber de confidencialidad, las obligaciones establecidas en este capítulo en relación con los clientes cesarán en el caso de que sus cuentas se encuentren inactivas.

A tal efecto, se considera cuenta inactiva aquella que no haya registrado actividad (compra y venta de valores) y por la que el respectivo puesto de bolsa no haya podido establecer contacto con el titular de la misma en el lapso de un año.

Adicionalmente, los puestos de bolsa deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos sobre cuentas inactivas con el fin de establecer los controles necesarios para proteger los activos de los titulares de dichas cuentas.

En caso de que un cliente realice nuevamente operaciones en su cuenta inactiva, el puesto de bolsa respectivo deberá actualizar el expediente.

## CAPÍTULO X
## PUBLICIDAD

**Artículo 36. Principio general.-** La publicidad sobre la prestación de servicios de los puestos de bolsa no debe ser falsa ni inducir a error a los inversionistas.

**Artículo 37. Información básica.-** Toda publicidad que se relacione con los servicios prestados por los puestos de bolsa deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

a. Fecha de autorización del puesto de bolsa correspondiente y órgano que la otorgó.
b. Indicación de que la autorización del órgano regulador correspondiente no implica un juicio de valor sobre la calidad de los servicios prestados ni sobre la solvencia del puesto de bolsa.
c. Indicación de que el riesgo de invertir en los mercados de valores descansa en el inversionista y que, en consecuencia, debe informarse antes de seleccionar el puesto de bolsa y los productos autorizados.
d. Indicación de la existencia de información sobre los puestos de bolsa, así como de sus actividades y productos autorizados, disponible tanto en los sitios web de estos, como en las oficinas de la Superintendencia y la bolsa de valores respectivas.

## CAPÍTULO XI
## DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 38. Modificación de Anexos.-** Se faculta al Superintendente para realizar las modificaciones que sean necesarias a los anexos de la presente Norma, la cuales son parte integrante de la misma.

**Artículo 39. Transitorios.-** Los puestos de bolsa deberán cumplir con lo siguiente:

a) Los puestos de bolsa que a la entrada en vigencia de la presente Norma se encuentren operando

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

deberán elaborar los registros y documentación requerida referidos en la presente Norma a más tardar en el plazo de seis (6) meses, contado a partir de la entrada en vigencia de la misma. El Superintendente, por decisión motivada, podrá prorrogarse el plazo antes mencionado.

b) Los puestos de bolsa autorizados que a la entrada en vigencia de la presente Norma se encuentren inactivos, tendrán un plazo de hasta seis (6) meses para reiniciar operaciones; en caso contrario, la bolsa de valores les deberá cancelar su autorización para operar, de conformidad con lo establecido en el artículo 63, literal f), de la Ley de Mercado de Capitales.

c) Loa agentes de bolsa autorizados que a la entrada en vigencia de la presente Norma se encuentren inactivos, sin relación laboral con un puesto de bolsa autorizado, tendrán un plazo de hasta seis (6) meses para habilitarse como agente conforme a los requisitos establecidos para tales efectos; caso contrario, la bolsa de valores deberá revocarles su autorización.

Para efectos de lo establecido en los literales b) y c) antes referidos, se entenderá por puesto de bolsa inactivo y agente de bolsa inactivo, los que no hayan realizado operaciones bursátiles en los últimos seis meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma.

**Artículo 40. Vigencia.-** La presente Norma entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

## ANEXO 1
## ORDENES DE INVERSIÓN

**CONTENIDO MÍNIMO**:

a. Nombre y logotipo del puesto de bolsa;
b. Número de la orden (cronológico y consecutivo)
c. Forma de recepción de la orden (escrita, telefónica o electrónica);
d. Tipo de orden;
e. Tipo de moneda;
f. Nombre del cliente;
g. Monto de la operación;
h. Fecha y hora de la recepción y de ejecución de la orden;
i. Numero de cuenta en la sociedad de custodia de valores;
j. Rendimiento;
k. Plazo de la operación;
l. Precio;
m. Tipo de mercado;
n. Descripción de los valores a negociarse;
o. Agente corredor que recibe la orden;
p. Estado de la orden (ejecutada, suspendida, cancelada o anulada);
y
q. Observaciones.

## ANEXO 2
## CONFIRMACIÓN DE EJECUCIÓN DE ORDENES DE INVERSIÓN

**CONTENIDO MÍNIMO:**

a. Nombre del puesto de bolsa.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755

b. Nombre del cliente.
c. Fecha de la transacción.
d. Fecha de la liquidación.
e. Tipo de mercado.
f. Tipo de Confirmación (compra o venta).
g. Valor facial del título o número de unidades.
h. Interés.
i. Precio
j. Comisión.
k. Total a pagar.
l. Capacidad (como actúa el puesto, por cuenta propia o por cuenta de terceros).
m. Observaciones (revelación de información relevante y conflictos de interés).

## ANEXO 3
## ESTADO DE CUENTA

**CONTENIDO MÍNIMO:**

a. Nombre y logotipo del puesto de bolsa;
b. Nombre, dirección y teléfono del cliente y de los beneficiarios;
c. Número del cliente;
d. Fecha de corte;
e. Detalle de las operaciones y movimientos realizados durante el período, que contenga, como mínimo, la siguiente información:

1) Número de operación;
2) Fecha y monto de a inversión;
3) Tipo de mercado;
4) Plazo;
5) Tasa de interés;
6) Monto a recibir y;
7) Fecha de vencimiento.

f. Detalle y estado de los títulos en custodia que contenga, como mínimo, los siguientes datos:

1) Tipo de moneda;
2) Emisor;
3) Instrumento;
4) Número de título;
5) Número de cupón.
6) Rendimiento;
7) Valor facial;
8) Mantenimiento de valor y;
9) Fecha de vencimiento.

g. Firma del agente corredor que atendió al cliente.

(f) José Rojas R. (f) V. Urcuyo V. (f) Roberto Solórzano Ch. (f) Gabriel Pasos Lacayo (f) A. Cuadra G. (f) U. Cerna B. **URIEL CERNA BARQUERO**, Secretario Consejo Directivo SIBOI.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12755