

Estándares requeridos para el Cumplimiento de las Reglas de Actuación y Conducta

Como complemento del contenido de las Reglas de Actuación y Conducta, la Bolsa Nacional de Valores ha diseñado un conjunto de siete estándares, que deben ser observados por los sujetos afectados por esta normativa, para su adecuado cumplimiento.

Los estándares poseen disposiciones de carácter operativo, funcional y de control que definen requisitos y condiciones mínimas y en adición incluyen aspectos deseables cuya observancia garantiza el cumplimiento óptimo de las normas de actuación y conducta.

Los estándares no detallan de manera exhaustiva la forma de ser implementados, queda bajo la responsabilidad de los puestos de bolsa crear las formas y métodos que considere más efectivos para hacerlos cumplir. La valoración del cumplimiento de las disposiciones de control se realizará mediante un modelo en dos vías. En la primera vía, se suministrará a los puestos de bolsa una herramienta de auto-evaluación por medio del sitio web de la Bolsa, que deberán utilizar a lo interno de forma regular. En la segunda vía, la Bolsa realizará revisiones in situ para confirmar los niveles de cumplimiento y solicitar las mejoras que corresponda.

Los estándares contenidos en este documento abarcan:

1. Administración del libro de órdenes
2. Suministro de información a los clientes
3. Manejo de información confidencial y privilegiada
4. Manejo de los conflictos de interés
5. Revelación de tarifas por comisiones y otros cargos
6. Labores internas de supervisión sobre el cumplimiento de estas reglas
7. Actuación y conducta interna

Términos y Definiciones

Libro de Ordenes: es un mecanismo de anotación útil para organizar los procesos vinculados con el manejo de las órdenes de inversión. Su uso permite llevar un control preciso y exacto del ingreso de las órdenes y de las características particulares en las



que fueron giradas, lo que a su vez posibilita el darles una adecuada ejecución. Además se constituye en un registro cronológico e histórico de cada una de las intenciones de negocio manifestadas por clientes.

Tipos de órdenes

Limitada: se introduce con un precio máximo para la compra y mínimo para la venta. Se ejecuta a un precio igual o inferior al fijado en el caso de compra y a un precio igual o superior en el caso de venta.

Por lo mejor o de mercado: se introducen sin límite de precio y se negocia a los mejores precios de contrapartida existente. En caso de una ejecución parcial, el remanente queda limitado al precio de la operación efectuada.

On stop: se introduce al mercado cuando se cumple una condición en el precio del valor que ha sido definida previamente por el cliente.

De ejecución mínima: se define una cantidad mínima de valores a ejecutar; el resto se trata sin restricciones.

Todo o nada: Se define una cantidad mínima de valores a ejecutar, dónde el mínimo es la totalidad de los valores.

Suministro de información a clientes: se refiere al flujo de comunicaciones giradas en forma escrita, verbal o electrónica, mediante las cuales el puesto de bolsa mantiene informado al cliente acerca de los servicios que recibe, las transacciones ejecutadas a su nombre y por su cuenta, el estado de sus inversiones, hechos relevantes para la toma de decisiones y cualquier otra necesidad puntual de información. Toda información relevante, suministrada para que el cliente adopte decisiones debe ser:

- a. **Clara:** Implica que debe ser suministrada al cliente información resumida en un lenguaje sencillo y comprensible, en el idioma español. En casos particulares y como servicio de valor agregado para el cliente la información puede ser facilitada o traducida en el o los idiomas que este domine.
- b. **Correcta:** Implica que la información suministrada al cliente debe provenir de fuentes confiables de preferencia de carácter primario.
- c. **Precisa:** Implica suministrar al cliente información con datos concisos y exactos. Además, se debe especificar la cronología y fuente de la información.
- d. **Suficiente:** Implica suministrar al cliente información sobre todas las características, condiciones y riesgos asociados a los valores y tipos de operación a efectuar.
- e. **Oportuna:** Implica la utilización de medios de comunicación aprobados por el cliente que garanticen que esta siendo informado dentro de un plazo razonable sobre las condiciones de los valores que mantiene en sus carteras.



Información Confidencial y privilegiada: es toda aquella información concreta, referente a uno o varios valores o sus emisores, que no haya sido dada a conocer al público y pueda influir en los precios de dichos valores. Esta incluye, sin limitación, todos los siguientes planos de negocios: conocimientos, información financiera, necesidades de negocios y cualesquiera otra información de naturaleza similar, reducida o no a documentos escritos tangibles, así como cualquiera otro secreto de comercio o información no pública, técnica o de negocios. No incluye ninguna información que sea:

- a. Públicamente conocida o que resulte conocida por actos no imputables a los sujetos a los que las Reglas de Actuación y Conducta les resulte aplicables donde exista un deber de confidencialidad.
- b. Conocida por los sujetos a los que las Reglas de Actuación y Conducta les resulta aplicables con anterioridad a su revelación.
- c. Recibida por los sujetos a los que las Reglas de Actuación y Conducta les resulta aplicables de un tercero, quien la ha proveído justificadamente.
- d. Revelada por los sujetos a los que las Reglas de Actuación y Conducta les resulte aplicables en cumplimiento de requerimientos legales de alguna entidad gubernamental o en virtud de orden judicial al respecto.

Conflictos de interés: son todas aquellas actuaciones que afectan la toma de decisiones en favor del interés propio o de un tercero, obstaculizando de esta manera la ejecución transparente de las labores.

Comisiones o tarifas: son cargos que deber pagar el cliente producto de los diversos servicios que recibe del puesto de bolsa.

Supervisión: es el proceso por medio del cual se inspeccionan las conductas y métodos de trabajo utilizados por el puesto de bolsa, a fin de corroborar tanto la ejecución satisfactoria de labores, en función de los estándares establecidos, como de hallar oportunidades de mejora.

Normas de actuación y conducta: representan un conjunto de disposiciones y principios básicos de comportamiento en una organización, orientados a velar por los intereses de los clientes y del mercado en general.



Estandares

1. Estándar sobre administración del libro de órdenes

A. Objetivo general

Los puestos de bolsa deben contar con un sistema para el manejo de órdenes que permita una auditabilidad completa desde su recepción hasta su ejecución en procura de transparencia operativa, respeto de condiciones, prioridades y cumplimiento del principio de mejor ejecución.

B. Objetivos específicos

- ✓ Garantizar un adecuado manejo de las órdenes

- ✓ Contar con una herramienta para garantizar un adecuado manejo de los conflictos de interés en el manejo de las órdenes.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Contar con políticas y procedimientos para el manejo de órdenes, en las que se incluya como mínimo:
 - Los medios autorizados para la recepción de órdenes.
 - Los criterios para garantizar la mejor ejecución de las órdenes, donde se establezca con claridad cuál es el manejo de prioridades aplicable.
 - Los criterios para la asignación de órdenes donde se detallen las reglas de prorrateo a utilizar.
- ✓ Poseer lineamientos claros respecto a:
 - La posible modificación o cancelación de las órdenes.
 - Los plazos de vigencia de las órdenes.
 - El personal autorizado para el manejo del libro de órdenes.
 - La intención real de cerrar un negocio que conlleva la inclusión de órdenes en el libro y en los sistemas de negociación de Bolsa.
 - La información que deben recibir los clientes acerca de los supuestos de revocabilidad de las órdenes.
- ✓ Contar con políticas y procedimientos para el registro de órdenes, en las que se incluyan como mínimo:
 - Los tipos de registros, entre los que se identifiquen al menos:
 - i) Un registro histórico de las autorizaciones de los clientes.
 - ii) Un registro histórico con un orden consecutivo de las órdenes ejecutadas y no ejecutadas ya sean propias o de terceros.



- iii) Un registro histórico de las órdenes de transacción enviadas al cliente.
 - o Medidas de acceso y protección a registros

Adicionalmente es deseable que el puesto cuente con un registro histórico de grabaciones telefónicas, en el caso de que este sea un medio autorizado para recibir instrucciones de los clientes. Este deberá contener al menos:

- a. Identificación de la unidad de almacenamiento
 - b. Fecha y hora de la llamada.
- ✓ Poseer un sistema automatizado para la administración de órdenes que contenga registros cronológicos, auditables, no sujetos de modificaciones y que incluyan al menos la siguiente información:
 - Condiciones detalladas de la orden –precio, cantidad y tipo de valor-
 - El tipo de orden
 - Momento de inclusión de la orden, su plazo de vigencia y la referencia documental que le dio origen.
 - Identificación del agente de bolsa emisor de la orden
 - Identificación del cliente propietario
 - ✓ Es deseable que el puesto cuente con un sistema que sea capaz de generar alertas en caso de identificar operaciones que se salen de las autorizadas según sea el perfil del cliente.

Adicionalmente es deseable que el puesto ejecute pruebas regulares para:

- a. Comparar que las negociaciones realizadas se ajustan a las instrucciones.
- b. Verificar que los criterios de asignación establecidos están siendo observados.

2. Estándar sobre suministro de información a los cliente

A. Objetivo general

Los puestos de bolsa deben suministrar información válida, veraz y oportuna a los clientes sobre las transacciones que ejecuten por su cuenta y el estado de las carteras individuales que se les gestionen.

B. Objetivos específicos

- ✓ Mantener un flujo de comunicación completo, oportuno y continuo con los clientes.



- ✓ Brindar a los clientes información concisa, veraz y transparente, que no lo induzca a error.
- ✓ Suministrar al cliente información útil para la toma de decisiones.
- ✓ Poseer mecanismos efectivos de comunicación con los clientes.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Comunicar de manera oportuna toda la información relevante para la toma de decisiones de inversión, según se establece en el artículo №109 de la “Ley Reguladora del Mercado de Valores de Costa Rica, №7732”.. Debe entenderse que de forma primaria aplica para aquellos clientes que han requerido servicios de asesoría y/o hayan otorgado algún grado de discrecionalidad de gestión al puesto de bolsa o sus agentes. Para estos casos específicos, los puestos de bolsa y sus agentes deben estar por un lado adecuadamente informados sobre los eventos que ocurran en los mercados y que puedan afectar los intereses de sus clientes y por otro en plena capacidad de analizar esos eventos y formular recomendaciones ya sea de oficio o por solicitud expresa.
- ✓ Contar con mecanismos para el monitoreo y análisis del comportamiento de las posiciones y los valores que conforman la “cartera global”¹ de los clientes con el puesto. Esta necesidad cobra especial importancia si se realizan transacciones en los mercados internacionales.
- ✓ Comunicar a los clientes que se ubiquen en el rango de los servicios de asesoría o de administración individual de carteras, en un plazo máximo de un día hábil después de ser emitida y conocida la información, sobre los hechos relevantes que modifiquen las recomendaciones de inversión que le haya realizado el puesto por medio de sus agentes, cuando ello corresponda según el grado de discrecionalidad otorgado.
- ✓ Poner a disposición de los clientes, cuando éstos lo soliciten, información actualizada sobre aquellos hechos relevantes que no afecten de forma material el desempeño de sus inversiones , así como sobre la información de carácter administrativo, financiero, económico de los emisores en los que mantienen inversiones. Lo anterior aplica para los clientes ubicados en en el rango de los servicios de asesoría o de administración individual de carteras.
- ✓ Comunicar los derechos y deberes que tiene el cliente al ser asesorado.
- ✓ Contar con políticas y procedimientos sobre el suministro de información a clientes, que incluyan como mínimo:
 - La identificación de los mecanismos de información al cliente sobre las operaciones que se realicen por su cuenta y a su nombre, la situación de las carteras que se le administren y el estado de los servicios que el puesto de bolsa brinde.
 - Identificación del tipo de información suministrada para orientar la toma de decisiones de inversión, considerando si el cliente ejecuta

¹. Conjunto de las carteras de todos los clientes



- transacciones en el mercado local, internacional² o en ambos.
- Los mecanismos dispuestos para responder a los requerimientos específicos de información que el cliente formule.
 - Realizar una validación de cualquier informe especial que se le entregue a los clientes
- ✓ Informar, al cliente, sobre:
- Todas las características y condiciones a las que se encuentran sujetos los valores o posiciones en que podría estar invirtiendo sus recursos , así como los beneficios y riesgos que asume, según el tipo de operación a efectuar.
 - Las calificaciones de riesgo de los valores en que ha invertido sus recursos.
 - Los alcances, límites legales y económicos a los que se encuentran sujetos los productos y servicios ofrecidos por el puesto de bolsa.
- ✓ Comunicar dentro de la periodicidad que se acuerde con el cliente, el desempeño de su portafolio utilizando medidas diseñadas para estos efectos.
- ✓ Enviar información al cliente en forma concreta, clara y detallada sobre:
- Todas las transacciones ejecutadas a su nombre y por su cuenta .
 - El comportamiento de las posiciones y la cotización de los valores que forman parte de su cartera. Dicha información debe ser suministrada de forma periódica. Sería deseable que el puesto brinde accesos al cliente para obtener información en línea acerca del estado de sus inversiones.

Adicionalmente, resulta deseable que el puesto informe al cliente de forma mensual respecto a las ganancias y/o pérdidas en sus inversiones.

- Conservar un respaldo de toda la documentación enviada y recibida por cliente, referente al estado de sus inversiones.
- Indicar en el contrato de comisión los canales de envío de información al cliente.
- Contar con lineamientos de seguridad para el suministro y envío de información al cliente. En relación a este punto, es deseable que el puesto cuente con mecanismos para evaluar la seguridad de los canales utilizados para suministrar información al cliente, así como para evaluar el servicio de información brindado al cliente
- Contar con personal calificado para atender solicitudes de información de los clientes.
- Cumplir con lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, de conformidad con lo indicado al inicio de este estándar.

² De conformidad con el artículo №10 del Reglamento sobre Agentes de Bolsa, únicamente pueden brindar asesoría en mercados accionarios e internacionales aquellos agentes de bolsa que cuenten con el grado de especialización respectivo otorgado por la Bolsa



Adicionalmente es deseable que el puesto publique un folleto de tarifas donde se especifiquen las comisiones máximas y otros gastos que podrán cargarse al cliente según servicio

3. Estándar sobre el manejo de información confidencial y privilegiada

A. Objetivo general

Los puestos de bolsa deben controlar los flujos de información confidencial y privilegiada, a fin de que el proceso de intermediación bursátil se preste en igualdad de condiciones a todos los participantes del mercado.

B. Objetivos específicos

- ✓ Contar con mecanismos que permitan prevenir el uso indebido de información confidencial y privilegiada.
- ✓ Evitar que el manejo indebido de información confidencial pueda afectar la debida transparencia de las negociaciones en el mercado de valores.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Contar con políticas y procedimientos para el manejo de información confidencial y privilegiada que incluyan como mínimo: El tipo de información que se clasifica como confidencial y privilegiada para efectos internos del puesto de bolsa.
 - Los mecanismos preventivos para garantizar un adecuado manejo de los flujos de información confidencial y privilegiada. Entre ellos los siguientes:
 - i. Difundir el concepto sobre manejo de información confidencial y privilegiada, así como sus implicaciones dentro del puesto de bolsa.
 - ii. Establecer medidas de acceso y de protección para la información confidencial y privilegiada.
 - iii. Contar con un documento que debe ser firmado por las personas que tienen acceso a información privilegiada y confidencial, en el que se establezcan los compromisos de confidencialidad y actuación adquiridos.
 - iv. Definir mecanismos para que los clientes autoricen el uso de su información personal entre compañías del grupo financiero al que pertenece el puesto de bolsa.
- ✓ Contar con acciones correctivas preestablecidas que puedan ser aplicadas ante conductas violatorias de los compromisos de confidencialidad y actuación adquiridos. Relacionado a este punto, es deseable que el puesto cuente con un registro histórico y documentación de respaldo sobre los casos donde se hayan incurrido en conductas violatorias del deber de confidencialidad.



- ✓ Comunicar a la Bolsa Nacional de Valores, en un plazo no mayor a siete días hábiles, respecto a las acciones correctivas aplicadas por el puesto de bolsa ante la inobservancia de los compromisos de confidencialidad y actuación adquiridos.

Adicionalmente, es deseable que el puesto mantenga un registro de personas mayores de edad vinculadas hasta segundo grado de consanguinidad entre el agente de bolsa y el emisor, así como de personas mayores de edad relacionadas hasta segundo grado de consanguinidad entre el cliente y el puesto de bolsa, el cliente y el emisor.

4. Estándar sobre el manejo de conflictos de interés

A. Objetivo General

Los puestos de bolsa deben prevenir que conflictos de interés potenciales o reales incentiven prácticas discriminatorias en la ejecución de sus labores.

B. Objetivos específicos

Que el personal del puesto de bolsa:

- Ejecute sus labores con absoluta transparencia y profesionalismo.
- Sea imparcial en la toma de decisiones.
- Mantenga la debida honestidad, integridad y reputación dentro del mercado.

C. Requerimientos del estándar.

- ✓ Contar con políticas y procedimientos en relación al manejo de conflictos de interés, así como establecer lineamientos para su correcta ejecución, que incluyan como mínimo:
 - Identificación de posibles fuentes de conflictos de interés entre el cliente y el puesto, el agente y el puesto y entre clientes.
 - Establecimiento de mecanismos para la prevención y divulgación de conflictos de interés. Entre los que se consideren al menos los siguientes:
 - i. Difundir el concepto sobre el manejo de conflictos de interés y sus implicaciones dentro del puesto de bolsa.
 - ii. Contar con el compromiso por parte de las personas sometidas a las Reglas de Actuación y Conducta, de actuar con independencia y abstención.³ En adición, deben revelar aquellas situaciones que por sus relaciones laborales, personales,

³ La independencia implica actuar con imparcialidad, dejando de lado los intereses personales que generan beneficio propio o a un tercero. Por abstención se entiende la no intervención o influencia en la toma de decisiones que pueda afectar a personas o entidades con las que exista un conflicto de interés.

familiares, patrimoniales sean fuentes potenciales o reales de conflictos de interés.

iii. Poser una lista de actividades restringidas para los colaboradores, sujetos a las Reglas de Actuación y Conducta, según la función que desempeñen dentro de la organización, a fin de prevenir conflictos de interés.

Relacionado al punto anterior, resulta deseable que el puesto mantenga un registro histórico de todas aquellas situaciones reveladas por los funcionarios sujetos a las Reglas de Actuación y Conducta, sobre los conflictos de interés que posean.

- ✓ Establecer mecanismos preventivos para:
 - Evitar que los agentes de bolsa brinden, soliciten o acepten incentivos que les origine un compromiso personal que pueda restarles objetividad en la ejecución de sus labores.
 - Que las publicaciones donde se emitan análisis y/o recomendaciones de inversión no estén influenciadas por conflictos de interés.
- ✓ Revelar al cliente, mediante el contrato de comisión u otros medios auditables de los conflictos de interés que se pudieren presentar para transacciones específicas.
- ✓ Contar con acciones correctivas preestablecidas que puedan ser aplicadas a aquellas situaciones donde exista prueba fehaciente de que las actuaciones están influenciadas por conflictos de interés y que estas han causado perjuicio al puesto de bolsa o a un tercero. Adicionalmente, debe comunicar a la Bolsa Nacional de Valores, en un plazo no mayor a siete días hábiles, sobre las acciones correctivas aplicadas por el puesto de bolsa.

Es deseable que el puesto cuente con lineamientos que impongan límites respecto a operaciones entre sociedades pertenecientes a un mismo grupo financiero o de interés económico.

5. Estándar sobre revelación de tarifas por comisiones y otros cargos

A. Objetivo General

Los puestos de bolsa deben establecer lineamientos respecto a las comisiones, con el propósito de definir y organizar criterios para su cobro⁴.

B. Objetivos específicos

- ✓ Establecer comisiones con base en políticas previamente establecidas para su cobro.
- ✓ Permitirle al cliente conocer de forma clara y veraz sobre los costos de los distintos servicios que ofrece el puesto de bolsa.
- ✓ Brindar un tratamiento justo y equitativo a todos sus clientes, evitando prácticas arbitrariamente discriminatorias entre ellos, respecto a las tarifas que se les cobran.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Contar con políticas y procedimientos respecto al cobro de tarifas por comisiones y otros cargos, que incluyan como mínimo:
 - Los tipos de servicios sujetos a comisión y/u otros cargos
 - Las comisiones máximas a cobrar según servicio
 - Lineamientos para prevenir un manejo inadecuado de los conflictos de interés que puedan influir en el cobro de las comisiones.
 - Los mecanismos utilizados para informar al cliente sobre las comisiones o cargos adicionales que se le cobren.

En relación con este punto, resulta deseable que el puesto posea un modelo para el establecimiento de tarifas que combine criterios tales como: tipo de cliente, clase de servicio, volúmenes de operación, regularidad de las transacciones, entre otros. Así como la ejecución de pruebas regulares para corroborar la observancia de las políticas establecidas por el puesto de bolsa respecto al cobro de tarifas.

- ✓ Revelar al cliente la composición de la tarifa, a través del debido desglose, de manera que este pueda determinar cuanto representa dicho cargo sobre el valor de sus inversiones. Además se le debe informar acerca de cualquier cargo adicional a la tarifa en caso que aplique.
- ✓ Informar al cliente sobre la existencia de comisiones mínimas en caso que existan. Idealmente el puesto debería contar con un folleto de tarifas, debidamente actualizado, donde se especifiquen las comisiones máximas y otros gastos que podrán cargarse según los criterios definidos por el puesto de bolsa. El puesto de bolsa debe poner a disposición de sus clientes y de la

1. De acuerdo con el Artículo 25 de la LRMV las comisiones se determinan libremente y deben hacerse del conocimiento de los clientes.



- Bolsa Nacional de Valores dicho folleto. Así mismo el puesto debería, idealmente, informar a los clientes y a la Bolsa sobre las modificaciones tarifarias con al menos una semana de antelación a la entrada en vigencia de las mismas.
- ✓ Poseer contratos con los clientes donde se detallen los servicios sujetos a comisión.

6. Estándar sobre la labor interna de supervisión

A. Objetivo general

Los puestos de bolsa deben contar con procesos de supervisión que garanticen el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias internas, así como de cualquier otra norma que les resulte aplicable.

B. Objetivos específicos

- ✓ Cumplir con las disposiciones normativas que resulten aplicables.
- ✓ Velar por la observancia y cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
- ✓ Implementar procesos de mejora continua para cumplir con la totalidad de los estándares de operación.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Contar con políticas y procedimientos de supervisión, que incluyan como mínimo:
 - Los deberes y responsabilidades del área de supervisión
 - Los procedimientos de control utilizados para velar por el cumplimiento del cuerpo de estándares sobre reglas de actuación y conducta.

En relación al punto anterior, es deseable que el puesto promueva proyectos para implementar mejoras a fin de lograr el cumplimiento de las Reglas de Actuación y Conducta. En adición, debe llevarse el control de la observancia de las tareas dispuestas para alcanzar dichas mejoras

- ✓ Poseer y mantener mecanismos adecuados para garantizar la independencia, claridad y consistencia del proceso de supervisión.
- ✓ Designar al menos un encargado interno de supervisión de las Reglas de Actuación y Conducta. Él (los) representante(s) designado(s) debe(n) coordinar todo el proceso de diseño, implementación y monitoreo de las Reglas de Actuación y Conducta.
- ✓ Contar con un documento firmado por el o los encargados de supervisar el cumplimiento de las Reglas de Actuación y Conducta, en el que se establezcan los compromisos de confidencialidad adquiridos con el puesto de bolsa.

- ✓ Presentar a la Gerencia y a la Junta Directiva del puesto de bolsa informes, con una periodicidad mínima semestral, acerca del avance en el cumplimiento de las Reglas de Actuación y Conducta. Sobre este punto es deseable que se mantenga un registro histórico de los reportes sobre el avance en el cumplimiento de las Reglas de Actuación y Conducta.
- ✓ Comunicar a la Bolsa Nacional de Valores, en un plazo no mayor a siete días hábiles, sobre:
 - La apertura de investigaciones cuyo fin sea valorar posibles incumplimientos a las Reglas de Actuación y Conducta.
 - Las acciones correctivas aplicadas por el puesto de bolsa ante la inobservancia a las Reglas de Actuación y Conducta.

Adicionalmente, resulta deseable que se mantenga un registro histórico en donde se identifique como mínimo el tipo de falta cometida contra las Reglas de Actuación y Conducta, la acción correctiva impuesta y a quién aplica.

7. Estándar sobre normas de actuación y conducta interna

A. Objetivo general

Los puestos de bolsa deben contar con normas internas de actuación y conducta que garanticen la mejor ejecución de sus labores.

B. Objetivos específicos

- ✓ Promover una cultura de transparencia dentro del puesto de bolsa que acentúe su credibilidad como participante en el mercado bursátil.
- ✓ Instaurar disciplina organizacional dentro del puesto de bolsa.
- ✓ Contar con reglas básicas de comportamiento orientadas a velar por los intereses de los clientes y del mercado en general.

C. Requerimientos del estándar

- ✓ Contar con políticas y procedimientos sobre la actuación y conducta en el ejercicio del proceso de intermediación bursátil, que contemplen como mínimo:
 - El establecimiento de normas de actuación y conducta de acatamiento interno que incluyan las disposiciones normativas requeridas por la Bolsa.
 - Los procedimientos de control utilizados para garantizar el cumplimiento de las normas de actuación y conducta.
- ✓ Conformar un comité que este encargado de analizar los casos donde se presume existe alguna falta contra lo estipulado en las Reglas de Actuación y Conducta.



- ✓ Revisar y/o actualizar el contenido de las Reglas de Actuación y Conducta al menos una vez cada dos años o de la forma más oportuna en caso de que se presenten modificaciones en la normativa emanada por la Superintendencia o por la Bolsa. En adición, se debe mantener un registro de revisiones.
- ✓ Comunicar a los funcionarios los cambios realizados a las Reglas de Actuación y Conducta de forma oportuna

Resulta deseable que se realicen evaluaciones, con periodicidad mínima anual, a fin de valorar el conocimiento del personal del puesto de bolsa acerca de las disposiciones en torno a las Reglas de Actuación y Conducta.

