

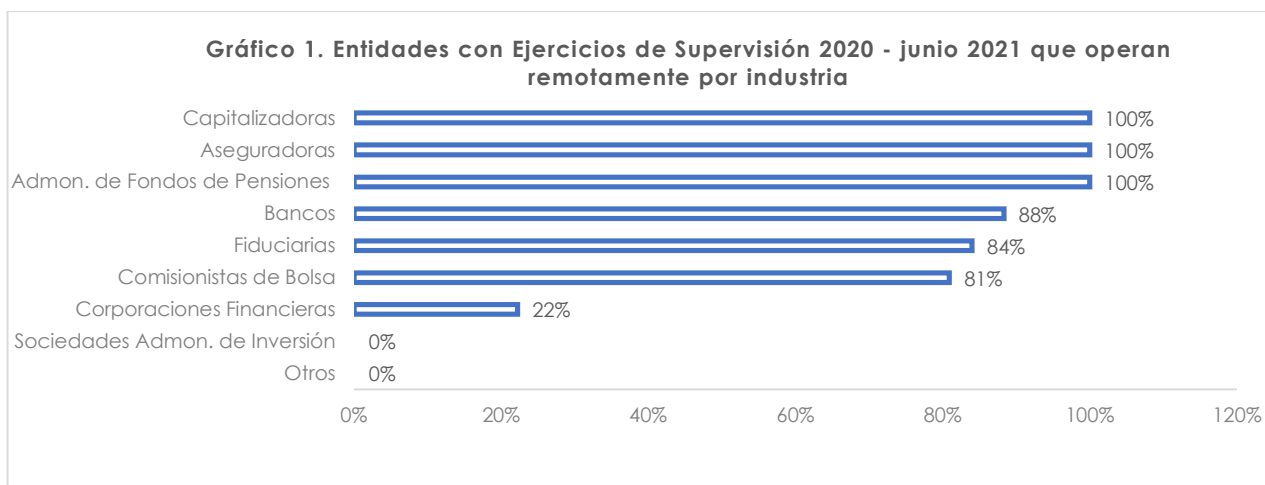
Después de más de un año de crisis sanitaria en Colombia, los intermediarios del mercado de valores (IMV) y cambiario (IMC) han tenido que adaptar su operación en sitios no habituales, a través de la instalación de mecanismos cuyo fin es fortalecer los estándares de protección y de suministro información a sus clientes y al mercado.

Con el objetivo de apoyar a la industria, este documento presenta algunos de los hallazgos de los ejercicios de supervisión relacionados con los deberes de reserva, confidencialidad y lealtad, y comparte algunas buenas prácticas implementadas por los intermediarios para proteger la confianza y la transparencia en el mercado colombiano.

De esta manera, además de evidenciar algunos hallazgos encontrados en los ejercicios de supervisión de 2020 y los que se han cumplido del Plan Anual de Actividades del 2021 en relación con el trabajo remoto, se presenta un resumen de las normas relacionadas al deber de reserva, confidencialidad y lealtad. A partir de esta información, se recomienda a las entidades y a sus personas naturales vinculadas que incorporen algunas prácticas identificadas en los ejercicios de supervisión y otras que propone esta Corporación.

### **I. Deber de reserva, confidencialidad y lealtad en el trabajo remoto**

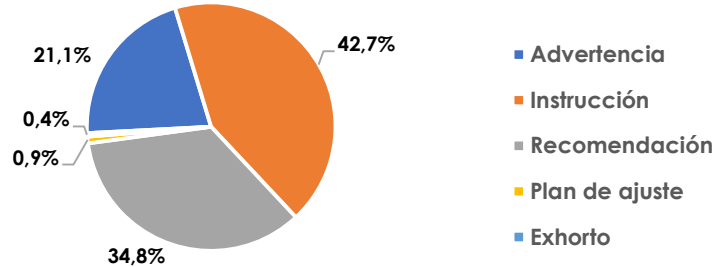
Desde enero de 2020 y hasta junio de 2021 se han realizado ejercicios de supervisión a 26 entidades autorreguladas en los esquemas de valores y de divisas. De estas entidades, el 50% opera bajo un esquema completamente remoto, el 38% trabaja parcialmente desde sitios no habituales y 12% no tiene una mesa de dinero (Gráfico 1).



Fuente: Ejercicios de Supervisión AMV.

En desarrollo de estos ejercicios se han generado herramientas preventivas, entre instrucciones (43% del total), recomendaciones (35%), y advertencias (21%) y en menor proporción planes de ajuste (1%) y un exhorto (Gráfico 2). De estas en 7 entidades se generaron herramientas que están directamente relacionadas con el funcionamiento de los mecanismos que permiten la adecuada trazabilidad de las operaciones y comunicaciones realizadas en desarrollo de las actividades de intermediación y sus planes de contingencia.

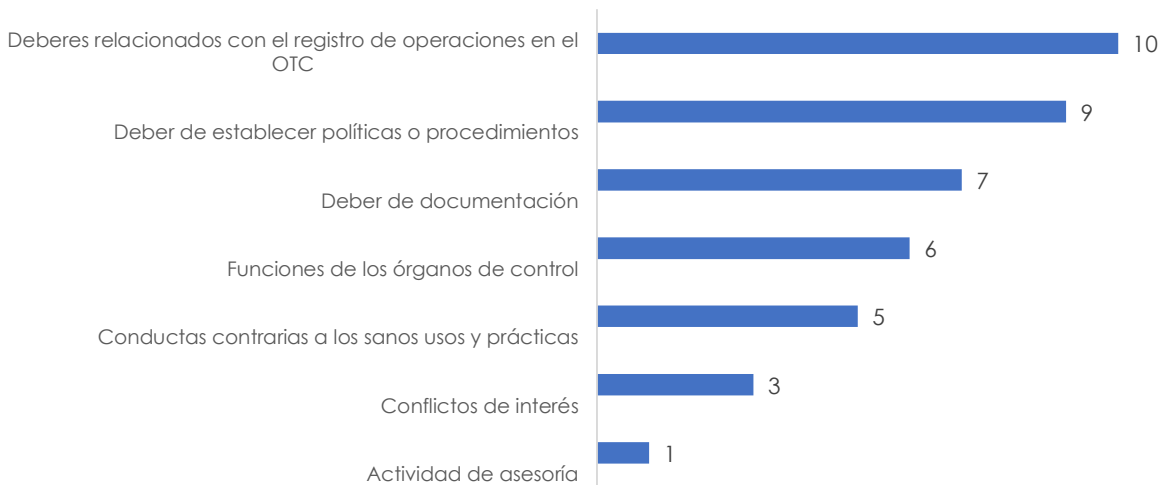
**Gráfico 2. Herramientas Preventivas 2020 y 2021\***



\* junio 2021

Adicionalmente a más de dos terceras partes de las entidades se les formularon herramientas preventivas que se relacionan con los controles a los deberes de reserva, confidencialidad y lealtad, especialmente con el seguimiento y análisis de medios verificables (Gráfico 3), y en estos la mayoría de los hallazgos se refieren a posibles vulnerabilidades en el registro de operaciones en el OTC, la ausencia de políticas y procedimientos sobre faltas a los deberes de reserva y lealtad, y el contenido mínimo que deben tener los medios verificables de acuerdo con el reglamento de AMV.

**Gráfico 3. Posibles Incumplimientos Relacionados con el Seguimiento de Medios Verificables**



Por otra parte, en reuniones sostenidas en el marco de estos 26 ejercicios de supervisión, los intermediarios expresan que no prevén cambios en los próximos meses en relación con la forma de operar. Por el contrario, hay entidades que señalan que este modelo de virtualidad se extenderá en el tiempo, razón por la que se hace necesario seguir fortaleciendo los instrumentos para el control y monitoreo de los deberes de reserva y lealtad.

## II. Normas relacionadas con los deberes de reserva confidencialidad y lealtad

Estos deberes están relacionados con el secreto profesional y está orientado a mantener el trato reservado de la información (información privilegiada y confidencial) tanto de los clientes y sus operaciones, como de la entidad<sup>1</sup>. Así mismo, estos deberes se relacionan con la obligación de las personas naturales vinculadas de obrar de manera franca, fiel y objetiva frente a los clientes, contrapartes y al intermediario con el que se encuentra vinculado<sup>2</sup>.

Adicionalmente, el Autorregulador incorpora este deber en el artículo 40 de su Reglamento, en donde se refiere al manejo de la información y la obligación de proteger aquella de carácter confidencial, lo que además se relaciona con el cumplimiento del deber de lealtad<sup>3</sup>. Debido a la importancia de la observancia de estos deberes para mantener la integridad de los mercados, esta Corporación hizo un llamado en una publicación en su sitio web del 05 de diciembre de 2018<sup>4</sup> con el fin de “proteger la confianza y la transparencia que debe caracterizar el mercado colombiano”, lo que incluye:

- “Para las entidades las obligaciones de asegurar que los profesionales cumplan con los principios, reglas y normas en materia de seguridad de la información y proteger la información a través de mecanismos y procedimientos robustos que aseguren su integridad y uso adecuado”.
- “Para los profesionales vinculados a una entidad el de guardar reserva, confidencialidad sobre la información de sus clientes y darle un tratamiento cauteloso”.

Con el objetivo de propender por el cumplimiento de estos deberes, es importante definir los siguientes conceptos de información<sup>5</sup>:

### Información de mercado:

- La que se tiene en consideración en su actividad normal en el mercado.

### Información Confidencial:

- Es la información propia de los clientes y contrapartes que debe ser mantenida de forma confidencial por la entidad. Esta información puede incluso ser irrelevante para las decisiones de mercado. No obstante, su revelación puede afectar relaciones comerciales en el mercado.

### Información privilegiada:

- Aquella información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido habría sido tenida en cuenta por una persona medianamente prudente y diligente. Tiene un grado de concreción que otorga una ventaja específica y cierta en el mercado tal que puede reducir sustancialmente el riesgo propio de las operaciones.

<sup>1</sup> Artículo 75 Ley 45 de 1990 y Artículos 7.6.1.1.1 y 7.6.1.1.2 Decreto 2555 de 2010

<sup>2</sup> Acorde con el numeral 4 del artículo 7.3.1.1.2 del decreto 2555 de 2010

<sup>3</sup> Artículo 35 Reglamento de AMV

<sup>4</sup> [https://www.amvcolombia.org.co/sala\\_de\\_prensa/amv-hace-un-llamado-sobre-deberes-de-reserva-y-lealtad-en-el-mercado-de-valores/](https://www.amvcolombia.org.co/sala_de_prensa/amv-hace-un-llamado-sobre-deberes-de-reserva-y-lealtad-en-el-mercado-de-valores/)

<sup>5</sup> Numeral 1.3 Carta Circular Única de Autorregulación Voluntaria en Divisas

Es obligación de los IMV, IMC y de sus personas naturales vinculadas a estos, adoptar en los sitios remotos de operación todas las acciones y herramientas posibles para prevenir el incumplimiento de las normas mencionadas anteriormente, para lo que se debe fortalecer políticas, procedimientos y manuales. Adicionalmente, se puede incorporar controles que permitan el seguimiento del cumplimiento de estos deberes.

### **III. Buenas Prácticas para el Control del Deber de Reserva y Confidencialidad**

A continuación, se presentan recomendaciones de buenas prácticas que se identificaron en los ejercicios de supervisión y otras que pueden servir para mejorar el control de la información y el correcto cumplimiento del deber de reserva, confidencialidad y lealtad.

#### **a. Buenas prácticas observadas en los Ejercicios de Supervisión:**

Ante la situación sobreviniente de la pandemia, los intermediarios de mercado de valores y cambiario tuvieron que adaptar rápidamente sus sistemas a las circunstancias del trabajo remoto. Para este objetivo, AMV estipuló en la Carta Circular 100 del 2020 una serie de instrucciones y recomendaciones como apoyo al esfuerzo de las entidades. En los ejercicios de supervisión desarrollados en el marco de los Planes de Actividades el 2020 y 2021, se evidenció que en la mayoría de los casos se implementó lo siguiente:

- **Control de acceso a la información remota:** Se implementaron controles de uso y herramientas para el procesamiento y administración de la información. Para estos efectos, solo era posible el acceso a través de servicios de VPN. Por otra parte, se establecieron herramientas que imposibilitaron la descarga, y mejoraron los controles relacionados con los mecanismos que permiten la adecuada trazabilidad de las operaciones y comunicaciones realizadas en desarrollo de las actividades de intermediación. Finalmente, se acogieron herramientas tecnológicas para el control y monitoreo sobre el uso de la información del intermediario y sus clientes<sup>6</sup>.
- **Sistemas de comunicación alternativos:** Que sirven de medios verificables y que permiten el monitoreo y revisión de las operaciones en el mercado OTC, en línea con lo estipulado en la normatividad vigente<sup>7</sup>, la toma de órdenes y otra información entregadas a contrapartes y clientes.

#### **b. Algunas herramientas relacionadas impartidas en los Ejercicios de Supervisión 2020 y 2021:**

- Realizar procesos de capacitación a los profesionales del mercado de valores, en relación con la prohibición del uso de dispositivos móviles en actividades relacionadas a la intermediación de valores, cuando no permitan su grabación y/o registro. Adicionalmente, se recomendó monitorear los medios verificables para encontrar evidencia y tomar los correctivos necesarios en relación con actividades que estuvieran en contra de la normatividad vigente. Como resultado de lo anterior, se identificaron posibles incumplimientos a la normatividad aplicable Reglamento de AMV, puesto que algunas comunicaciones no aseguraban la completa trazabilidad de las operaciones y actividades relacionadas a la intermediación, debido a que los profesionales podrían estar haciendo uso de dispositivos móviles sin que estuviera garantizado lo antes mencionado.

<sup>6</sup> Capítulo V Título I Parte I Circular Básica Jurídica Requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad (C.E. 029/2014)

<sup>7</sup> Capítulo II Título II Parte III Reglas de Intermediación en el Mercado Mostrador (C.E. 029/2014)

- Implementar controles conducentes a verificar el cumplimiento de los protocolos de cierre de las operaciones tanto en el mercado de valores como en divisas. Lo anterior, toda vez que algunas entidades no tienen documentadas políticas o procedimientos que determinen el contenido mínimo que deben tener los medios verificables de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de AMV.
- Ampliar las muestras objeto de revisión, atendiendo al volumen de operaciones y el flujo diario de comunicaciones de los operadores, extendiendo dicho análisis a todos los mecanismos que sirvan para el envío o recepción de mensajes de voz y/o datos con el fin de evaluar las situaciones que anteceden y dan contexto a la cotización y ejecución de operaciones.
- Establecer y documentar el plan de contingencia para garantizar la trazabilidad de las operaciones cuando alguno de los operadores no tiene el acceso a los sistemas de negociación o registro, por situaciones operativas, y la operación debe ser registrada por un operador diferente a quien la negoció.

**c. Otras buenas prácticas relacionadas con el Deber de Reserva y Confidencialidad**

A continuación, resaltamos algunas de las recomendaciones del manual guía No. 20 del 28 de diciembre de 2017:

- Es importante que las entidades definan de manera concreta dentro de sus políticas, la información que será catalogada como reservada y confidencial y que establezcan el uso que podrá darse a la información así catalogada.
- Se recomienda a la Junta Directiva establecer dentro de sus políticas la prohibición de someter la decisión de vincular laboralmente a una PNV a la condición de que ésta traiga consigo bases de datos que contengan la información de los clientes que venían manejando. Lo anterior, de conformidad con los pronunciamientos formulados por el Tribunal Disciplinario de AMV<sup>8</sup>.
- Es recomendable que, dentro de las políticas o procedimientos en comento, se establezcan a partir del desarrollo de la normatividad aplicable, los eventos en que se considerará viable revelar información que tenga el carácter de confidencial o reservada, señalando los protocolos y medios que se emplearán para tal propósito, y determinando las responsabilidades que asume la Administración y demás funcionarios frente a tal información.
- Se recomienda que en las normas internas del IMV o IMC, se establezca de manera expresa que se considerará como una falta grave, cualquier conducta asociada al uso indebido, extracción o disposición no autorizada de información reservada.
- Se considera una buena práctica que dentro de la evaluación que se haga de la viabilidad de nuevos productos, se identifiquen los posibles riesgos asociados con el manejo de la información, la forma como se estima que se va a garantizar su protección, integridad, disponibilidad y custodia, así como los sistemas tecnológicos que van a soportar el flujo de información.
- Se considera una buena práctica que los procedimientos del IMV definan claramente el rol que desempeñará la primera, segunda y tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno, en relación con las actividades asociadas a la administración de los flujos de información y

---

<sup>8</sup> Cfr. Tribunal Disciplinario Sala de Decisión N° "5" Resolución No. 10 Bogotá, D.C., 25 de mayo de 2015 Número de Investigación: 01-2014-323.

prevención del uso indebido de información reservada. Tales actividades deben comprender la vigilancia, monitoreo y auditoría de los procesos manuales y/o automáticos.

- Se recomienda que los IMV realicen capacitaciones a sus PNV y a las personas que pertenecen al sistema de control interno respecto del manejo, tratamiento y seguridad de la información confidencial, así como efectuar un especial énfasis frente a la titularidad y reserva de la información suministrada por los inversionistas dentro del ámbito de la relación comercial con el IMV.

#### **d. Otras buenas prácticas relacionadas con la información de mercado**

En relación con el deber de reserva y confidencialidad, se recomienda que las entidades autorreguladas incluyan en sus políticas, manuales y procedimientos, el correcto manejo de la información de mercado (Market Color), que anteriormente se definió y así mismo, recomendar algunas prácticas internacionales que se pueden incorporar en las entidades. A continuación, se presentan algunas de estas<sup>9</sup>:

- **La difusión oportuna del Color de Mercado:** Puede contribuir a un mercado eficiente, abierto y transparente a través del intercambio de información.
- **Deben existir lineamientos claros sobre la manera apropiada de compartir el Color de Mercado:** Las comunicaciones deberán restringirse a información que esté efectivamente agregada y sea anónima<sup>10</sup>.
- Las comunicaciones deberán limitarse a compartir puntos de vista sobre el mercado y niveles de convicción y no deberán divulgar información sobre posiciones individuales.
- Los Participantes del Mercado deberán ser cuidadosos al proveer información a sus Clientes sobre el estado de sus órdenes<sup>11</sup>.
- Los Participantes del Mercado no deberán solicitar Información Confidencial cuando provean o reciban color de Mercado.

Finalmente, este informe se presenta como parte del acompañamiento preventivo que realiza AMV a sus miembros, para que estos, de acuerdo con este informe, realicen una revisión interna de sus políticas, procedimientos y fortalezcan sus controles.

Para el año 2021, AMV continuará con el enfoque preventivo en todos sus ejercicios de supervisión y con el acompañamiento permanente a todas las entidades afiliadas a través de los equipos SUPREMO<sup>12</sup>. La información del equipo asignado para cada miembro autorregulado se puede encontrar en la página web de AMV en el siguiente enlace <https://www.amvcolombia.org.co/nuestros-miembros/nuestros-miembros/>.

<sup>9</sup> Numeral 4.2.1 MG 24 – Recomendaciones para el cumplimiento del Código Global de Conducta del mercado cambiario – FX Global Code - 21 Sep 2020

<sup>10</sup> Article 12 of MAR - Market Manipulation - ESMA European Securities and Markets Authority

<sup>11</sup> Section 3 Report on misconduct risk in the banking sector June 2015 ESRB European Systemic Risk Board

<sup>12</sup> Equipos encargados de realizar actividades de supervisión, prevención y monitoreo, y de ser un canal de comunicación constante entre AMV y las entidades afiliadas.