

**REPUBLICA DE PANAMA
COMISION NACIONAL DE VALORES**

**Acuerdo No. 5-2003
(De 25 de junio de 2003)**

Modificado por el Acuerdo No. 4-2004 de
1 de junio del 2004

Por el cual se reglamentan las normas de conducta,
Registro de operaciones e información de tarifas.

LA COMISION NACIONAL DE VALORES
EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES, Y

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, en regula en el Título III el ejercicio del negocio de Casa de Valores y de Asesor de Inversiones;

Que en reuniones de la Comisión Nacional de Valores se ha puesto de manifiesto la necesidad de adoptar criterios para reglamentar los aspectos de normas de conducta y al régimen de supervisión y disciplina previstas en el Decreto Ley 1 de 8 de Julio de 1999 para los servicios de negocio de bolsa y valores y actividades complementarias de Casas de Valores y sus Corredores, así como sus asesores de inversiones y demás intermediarios, ya se refieran a valores negociados en algún mercado organizado situado en Panamá o en el extranjero.

Que el presente acuerdo es producto de la consultoría “Desarrollo de las actividades contempladas en el Plan de Reforzamiento de la Comisión Nacional de Valores: Reglamentación de la Ley de Valores; Diseño del Modelo de supervisión, Sistemas, Manuales y Talleres de supervisión; Evaluación de la Estructura administrativa de la Comisión Nacional de Valores”, que se desarrolla actualmente la Comisión Nacional de Valores.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Título XV “Del procedimiento Administrativo para la Adopción de Acuerdos”, específicamente los artículos 257y 258 del Decreto Ley 1 de 8 de julio de 1999, la Comisión Nacional de Valores publicó el 27 de febrero de 2003, aviso convocando a un proceso de consulta pública.

Que de conformidad con el artículo 8, numeral 12, del Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, corresponde a la Comisión Nacional de Valores el adoptar Acuerdos que regulen las actividades llevadas a cabo en el Mercado de Valores de la República de Panamá;

ACUERDA:

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

La prestación de servicios del negocio de bolsa de valores, entendiéndose por tales los permitidos por la legislación vigente, las actividades complementarias desarrolladas por las Casas de Valores y sus Corredores, se refieran a valores negociados en algún mercado organizado situado en Panamá o en el extranjero, a valores no negociados en tales mercados, así como las operaciones y actividades relacionadas con el mercado de valores que realicen los bancos y los asesores de inversiones, queda sometida a las normas de conducta y al régimen de supervisión y disciplina previsto en el Decreto Ley 1 de 8 de Julio de 1999 (en lo sucesivo Ley de Valores) y el presente acuerdo, incluido su anexo. Tales normas de conducta y régimen de supervisión serán aplicables también a los servicios o actividades que presten en la República de Panamá las Casas de Valores extranjeras.

**Título I
CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA**

Artículo 2. Aplicación del Código de Conducta por cada entidad.

1. Las Casas de valores, los Asesores de Inversiones y los demás intermediarios a los que les sea de aplicación, de acuerdo con el artículo uno del presente Acuerdo, deberán cumplir las reglas contenidas en el modelo de Código General de Conducta que se adjunta como Anexo a este Acuerdo con el fin de permitir un trato justo a todos sus clientes, evitar situaciones de conflicto de intereses, y servir al buen funcionamiento y transparencia del Mercado de Valores.

2. Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones que sean personas jurídicas, deberán elaborar un Código de Conducta, de obligatorio cumplimiento para la entidad y sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes. La Casa de Valores o Asesor de Inversiones podrá cumplir con la obligación de tener y aplicar un Código de Conducta, dictando uno propio o por adhesión expresa al Código de Conducta de una organización autorregulada o de una asociación bursátil de una jurisdicción reconocida por la Comisión Nacional de Valores, de la que la Casa de Valores o el Asesor de Inversiones sea miembro. Las Casas de Valores y los Asesores de Inversiones deberán comunicar a la Comisión Nacional de Valores su adhesión formal a dicho Código de Conducta y remitir un ejemplar del mismo con carácter previo al inicio de su actividad, y, posteriormente, deberá comunicar las eventuales modificaciones que sean realizadas a dicho Código.

Las organizaciones autorreguladas y las asociaciones bursátiles de jurisdicción reconocida podrán, con la supervisión de la Comisión Nacional de Valores, elaborar los Códigos de conducta que podrán aplicar sus miembros si hacen constar expresamente su adhesión ante la Comisión Nacional de Valores.

Artículo 3. Contenido de los Códigos de Conducta.

1. Los Códigos de Conducta deberán estar inspirados en los principios citados en la Ley de Valores, el presente Acuerdo y en el Código General de Conducta contenido en el Anexo, y hacer referencia, al menos, a los siguientes aspectos:

a) Cuando en una misma transacción, una casa de valores, además de actuar a nombre de un cliente, actúe en nombre propio o de un tercero, deberá incluirlo en la confirmación del cliente.¹

b) Las operaciones que realicen directa o indirectamente y por cuenta propia los dignatarios, directores y ejecutivos principales de las personas sujetas a las disposiciones del presente Acuerdo, sobre valores emitidos por sociedades que, a su vez, sean clientes de la casa de valores y/o de entidades u organizaciones que sean subsidiarias o afiliadas o que tienen un control común o están bajo una administración común con la casa de valores, deberán ser reportadas por escrito a la Casa de Valores, en la oportunidad que se establezca en el respectivo Código de Conducta. Sin perjuicio de todo lo anterior, los sujetos regulados deberán mantener disponible la información y documentación a que se refiere este numeral a requerimiento de la Comisión. Aquellas personas que pertenezcan simultáneamente a Juntas Directivas de varias entidades, podrán elegir entre ellas la que haya de mediar en sus operaciones. Se excluyen de este requerimiento de reporte las operaciones realizadas sobre valores extranjeros y de deuda pública de la República de Panamá.²

c) Las entidades deberán fijar en los Códigos de Conducta los empleados y representantes a los que también resulte de aplicación la obligación establecida en el párrafo anterior.

d) Las entidades deberán abstenerse de realizar operaciones por cuenta de quienes se encuentren en alguno de los supuestos citados en los dos párrafos anteriores, sin efectuar la notificación correspondiente, en relación con otra entidad, siempre que tengan constancia de ello.

e) Las órdenes realizadas por los dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes deberán realizarse en forma escrita e incluirse en el archivo de justificantes de órdenes a que se refiere el artículo 10 del presente Acuerdo.

¹ Modificado por el artículo 1 del Acuerdo 4-2004

² Modificado pro el artículo 1 del Acuerdo 4-2004

f) Las entidades deberán establecer los mecanismos de comunicación o autorización de las operaciones realizadas por cuenta propia por sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes, que garanticen el cumplimiento de las normas de actuación contenidas en la Ley de Valores y sus Reglamentos, pudiendo, en consecuencia, prever:

1º La antelación mínima con que deben ser comunicadas al órgano de la entidad encargado o, en su caso al Oficial de Cumplimiento de la entidad, que no será inferior a veinticuatro horas. Dichas comunicaciones deberán ser escritas, debiendo la entidad mantener un archivo separado de las mismas.

2º El período mínimo durante el cual no se puedan realizar operaciones de venta sobre los valores que componen la cuentas de inversión, así como las posibles excepciones.

3º Las clases de valores cuya suscripción, adquisición o venta queda sujeta a obligación de autorización por la entidad.

g) Toda entidad deberá recabar información de sus empleados acerca de los posibles conflictos de interés a que estén sometidos por sus relaciones familiares, su patrimonio personal o por cualquier otra causa, así como mantener actualizada dicha información.

h) Toda entidad deberá establecer la obligatoriedad para sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes de no utilizar la información obtenida por la entidad, en su propio beneficio, bien porque la use directamente, bien porque la facilite a clientes seleccionados o a terceros sin el conocimiento de la entidad.

2. Los Códigos de Conducta atribuirán funciones de control del cumplimiento de las normas de conducta por las entidades, sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, corredores de valores y empleados al Oficial de Cumplimiento, que ejercerá sus funciones con independencia de las decisiones de gestión de la entidad.

Artículo 4. Revisión por la Comisión Nacional de Valores de los Códigos de Conducta.

Los Códigos de conducta, y sus modificaciones, elaborados según lo dispuesto en los artículos anteriores deberán remitirse a la Comisión Nacional de Valores previamente a su aplicación, pudiendo ésta efectuar objeciones o recomendaciones a los mismos.

Si apreciare disconformidad con lo dispuesto en la Ley de Valores o sus disposiciones de desarrollo, lo pondrá en conocimiento de las entidades para que adopten las modificaciones necesarias.

Artículo 5. Régimen sancionador.

El incumplimiento de lo previsto en los Códigos de Conducta, como normas de ordenación y disciplina del mercado de valores, podrá dar lugar a las correspondientes sanciones administrativas, según lo dispuesto es los artículo 25 y 208 del Decreto Ley No.1 de 1999, sin perjuicio de lo que, en relación con los empleados de la entidad, resulte de aplicación conforme a la legislación laboral.

TÍTULO II REGISTROS OBLIGATORIOS Y RELACIONES CON LOS CLIENTES Capítulo Primero ORDENES DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

Artículo 6. Contenido de las órdenes sobre valores.

Las casas de valores exigirán a sus clientes que las órdenes sean claras y precisas en su alcance y sentido, de forma que tanto el ordenante como el receptor de la orden conozcan con exactitud sus efectos. Las órdenes podrán ser grabadas previa autorización del cliente.

Artículo 7. Plazos de transmisión y ejecución.

Toda entidad que reciba una orden la ejecutará o pondrá los medios necesarios para hacerla llegar a la entidad encargada de su ejecución con la máxima celeridad posible, al mismo día de su recepción, o si no fuera posible, al día siguiente hábil. En caso de que no pueda cumplir con esta disposición expondrá al cliente las razones concretas por las cuales no se pudo ejecutar.

Las entidades deberán conservar las confirmaciones de recepción de las órdenes que remita la casa de valores a otra entidad.

Artículo 8. Normas generales relativas al Registro de órdenes.

1. La entidad que reciba una orden, la incluirá en su registro de órdenes, por riguroso orden cronológico y dándole a cada una de ellas un número correlativo, y en su archivo se anotarán sucesivamente todas las actuaciones posteriores que se realicen respecto de ella. La casa de valores en funciones al entrar en vigencia el presente Acuerdo, cuyo sistema no se ajuste al procedimiento establecido, deberá suministrar a la Comisión el método que utiliza para ser evaluado y aprobado.

2. Los justificantes de las órdenes recibidas deberán conservarse en un archivo que estará integrado por:

- a) El ejemplar original de la orden firmada por el cliente o por persona autorizada cuando sea realizada en modo escrito.
- b) La cinta de grabación, cuando la orden sea realizada en modo telefónico.
- c) El registro magnético correspondiente en el caso de transmisión electrónica.

3. Aquellas entidades dispuestas a aceptar órdenes recibidas por vía telefónica no escrita deberán establecer los medios necesarios para la identificación de sus ordenantes; podrán ser grabadas previa autorización del cliente. Será necesaria la existencia de confirmación escrita de la orden por parte del ordenante, siendo admisible la utilización de cualquier medio escrito como telex, fax u otros similares. De tratarse de un cliente que se opone a efectuar dicha confirmación, deberá por escrito aceptar que sus instrucciones sean admitidas verbalmente.

Artículo 9. Registro de Operaciones.

1. Las operaciones contenidas en el registro de operaciones deberán estar clasificadas por corredor, y en riguroso orden cronológico de recepción de las correspondientes órdenes. A estos efectos, las entidades deberán disponer de los medios necesarios para conocer el momento exacto (fecha y hora) de recepción de las mismas.

2. Las entidades también incluirán en su registro de operaciones las órdenes de traspaso de valores, representados mediante anotaciones en cuenta o títulos, que reciban.

En ese registro deberán detallarse los precios y el volumen a los que se realizó la transacción y la fecha, hora y minutos de las mismas

3. Las operaciones que las entidades realicen por cuenta propia o en ejecución de un mandato tendrán a los efectos de su inclusión en el registro de operaciones, la misma consideración que las realizadas en virtud de una orden de terceros.

4. El registro de operaciones deberá llevarse por medios informáticos, asignando a la información contenida en él, las claves o códigos adecuados para identificar de forma inequívoca su contenido. A requerimiento de la Comisión, se realizará una impresión en papel debidamente firmada por el ejecutivo principal de la entidad.

5. Cada anotación en el registro de operaciones deberá estar sustentada por una orden de entre las comprendidas en el archivo de justificantes de órdenes. No obstante, en el supuesto de operaciones por cuenta propia, en las realizadas en virtud de un mandato de un cliente y en aquéllas que no requieran una orden expresa del cliente, y que, por tanto no están incluidas en el archivo de justificantes de órdenes, se deberá hacer constar tal hecho en el registro de operaciones, haciendo referencia expresa en el segundo caso, al contrato que la sustenta o al mandato recibido.

6. La información que suministren las entidades a sus clientes en relación con las operaciones que, estando en el registro de operaciones, hayan sido contratadas a través de ellas, deberá coincidir con la contenida en dicho registro.

Artículo 10. Normas comunes para el archivo de órdenes y el registro de operaciones.

1. Las entidades establecerán las correspondencias que deben existir entre el archivo de órdenes justificantes y el registro de operaciones, y entre éste y la base contable y los saldos de los estados financieros y estadísticos relacionados con ellos.

2. El archivo de órdenes y el registro de operaciones estarán disponibles para la Comisión Nacional de Valores en todo momento. La Comisión podrá, además solicitar el envío por escrito o en soporte electrónico de información contenida en tales archivos y registros.
3. La casa de valores que incumpla lo dispuesto en este artículo será sancionada con multa de Doscientos Balboas con 00/100 (B/.200.00).

Capítulo Segundo CONTRATOS CON CLIENTES

Artículo 11. Identificación de los clientes.

1. Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones, siguiendo los parámetros establecidos en el Acuerdo No.4-2001, deberán exigir, mediante la presentación de documento que así lo acredite, la identificación de sus clientes en el momento de celebrar contratos con ellos. No precisarán identificación las entidades financieras sometidas a supervisión de la Comisión Nacional de Valores, de la Superintendencia de Bancos ni de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá. Se deberá identificar y acreditar la identidad de los propietarios efectivos de las inversiones y desinversiones que se realicen.

2. Cuando el cliente sea una persona natural, las entidades exigirán la presentación de la cédula o copia cotejada del pasaporte de la persona o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular.

3. Cuando el cliente sea una persona jurídica deberá conocerse la existencia y representación de la sociedad, su denominación, domicilio, duración y vigencia, así como poderes de las personas que actúen en su nombre, lo que será acreditado por una de las siguientes formas:

- a) Presentación de certificado original emitido por el Registro Público.
 - b) Resultado de investigación realizada en el Registro Público, con firma responsable, fecha y hora en que se efectuó.
 - c) Acceder a la base de datos del Registro Público e imprimir la información requerida. Los documentos que acrediten la información a que se refiere el presente numeral deberán reposar en el expediente del cliente.
4. Si existen indicios o certeza de que los clientes cuya identificación fuera preceptiva no actúan por cuenta propia, las entidades deberán recabar información precisa a fin de conocer la identidad de las personas por cuenta de los cuales actúan.

5. Las entidades deberán conservar desde el momento en que se establezcan relaciones con un cliente, hasta cinco años después de que finalicen, copias de los documentos exigidos para la identificación de los mismos.

Artículo 12. Entrega de documentos contractuales.

1. La entrega del documento contractual relativo a la operación de que se trate, debidamente suscrito por las partes, será obligatoria en los siguientes casos:

- a) En aquellas operaciones donde exista contrato-tipo.
- b) En aquellas operaciones que por su carácter singular no hayan sido incluidas en los folletos de tarifas. En estos casos, el documento contractual deberá contener las comisiones y gastos, así como las normas de disposición que vayan a aplicarse.
- c) En las operaciones de compraventa con pacto de recompra de instrumentos financieros no negociados en mercados secundarios organizados.
- d) Siempre que lo solicite el cliente.

2. Las entidades retendrán y conservarán copia firmada por el cliente de los documentos contractuales durante un plazo de cinco años. También conservarán el recibí del cliente de la copia del documento que le haya sido entregada.

3. Junto con los documentos contractuales se entregará una copia de las tarifas de comisiones y gastos que deba pagar el cliente, y las normas de disposición aplicables a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación. Será válido, asimismo, que las tarifas aplicables aparezcan expresamente en el contrato, no siendo admisibles las remisiones genéricas al folleto de tarifas si no se hace entrega del mismo.

4. Los documentos contractuales establecerán de manera clara:

- a) Las partes obligadas.

- b) El conjunto de obligaciones a las que se comprometan las partes. En particular, se precisarán las obligaciones de la entidad, delimitando su contenido específico.
- c) Los conceptos y periodicidad, en su caso, de la retribución.
- d) La información que la entidad deberá remitir al cliente, su periodicidad y forma de transmisión.
- e) Las cláusulas específicas con respecto a la rescisión y modificación por las partes. En cuanto a la facultad de rescisión del contrato por parte de la entidad financiera, el período de preaviso no podrá ser inferior a 15 días.
- f) Las cláusulas de responsabilidad en caso de incumplimiento por alguna de las partes.
- g) El sometimiento de las partes a las normas de conducta y requisitos de información previstos en el presente Acuerdo.

En aquellos casos en los que la relación entre el intermediario y el cliente no esté sujeta a la obligación de entregar un contrato escrito, por no ser obligatorio la firma de un contrato-tipo y referirse a la realización de una o varias órdenes de compra o venta de valores en un periodo temporal determinado y sin relación continuada de prestación de servicios, las órdenes del cliente deberán formalizarse o confirmarse por escrito y contendrán los elementos esenciales de la transacción ordenada y de su ejecución.

Artículo 13. Contrato-tipo.

1. Será necesaria la utilización de un contrato-tipo para desarrollar las siguientes operaciones:

- a) Gestión de cuentas de inversión.
- b) Depósito de valores representados en títulos o administración de valores representados en anotaciones en cuenta.
- c) En las operaciones de compraventa con pacto de recompra de valores negociados en mercados secundarios organizados, cuando su importe sea inferior a 50.000 Balboas.

Con carácter previo a su aplicación, las entidades deberán remitir el borrador de contrato-tipo a la Comisión Nacional de Valores, para su conocimiento; así como, toda modificación que sufran dichos contratos-tipo.

Los contratos-tipo establecidos por las entidades estarán sometidos a las mismas reglas de publicidad que las previstas para los folletos informativos de tarifas.

Artículo 14. Reglas aplicables a la gestión de cuentas de inversión de los clientes

Las Casas de Valores y, en su caso, los Asesores de Inversiones redactarán un contrato-tipo para la gestión de cuentas de inversión sujeto a las reglas que se establecen a continuación:

1. Las entidades que realicen el servicio de manejo de cuentas de inversión desempeñarán dicha actividad con la diligencia de un buen padre de familia y de un representante leal, defendiendo los intereses de sus clientes.
2. En la actividad de manejo de cuentas de inversión se atenderá a los principios y deberes que se recogen a continuación:
 - a) Las entidades deberán identificar correctamente a sus clientes. Cuando no sean clientes institucionales deberán solicitarles información sobre su experiencia inversora, objetivos, capacidad financiera y preferencia de riesgo.
 - b) Las entidades deberán asesorar profesionalmente a sus clientes en todo momento, tomando en consideración la información obtenida de ellos.
 - c) Las entidades desarrollarán su actividad de acuerdo con los criterios pactados por escrito con el cliente («criterios generales de inversión») en el correspondiente contrato. Tales criterios se fijarán teniendo en cuenta la finalidad inversora perseguida y el perfil de riesgo del inversor o, en su caso, las condiciones especiales que pudieran afectar a la gestión. Dentro del marco establecido por estos criterios, los gestores invertirán el patrimonio de cada uno de sus clientes según su mejor juicio profesional, diversificando las posiciones en busca de un equilibrio entre liquidez, seguridad y rentabilidad, prevaleciendo siempre los intereses del cliente.
 - d) Las entidades sólo podrán desviarse de los criterios generales de inversión pactados cuando el criterio profesional del gestor aconseje dicha desviación o se produzcan incidencias en la contratación. En estos casos, el gestor, además de registrar las desviaciones, informará con detalle de las mismas a los clientes, conforme a lo pactado en contrato.

- e) Las entidades se abstendrán de realizar operaciones con el exclusivo objeto de recibir comisiones directas o indirectas, así como de multiplicarlas de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.
- f) Las entidades deberán tener identificados en todo momento los valores, efectivo y operaciones en curso de cada cliente, y mantenerlos separados de los del resto de clientes y del propio gestor. Las cuentas de valores y de efectivo afectas a la gestión deberán identificarse con precisión en las cláusulas del contrato-tipo o bien en sus anexos.
- g) Evitarán los conflictos de interés entre el gestor y su grupo con el cliente, o entre distintos clientes. En caso de conflicto, darán siempre prioridad a los intereses del cliente sobre los propios.

Artículo 15. Transacciones excesivas.

Queda prohibido a toda casa de valores o corredor de valores que maneje una cuenta de inversión en forma discrecional, o que esté en posición de determinar el volumen y la frecuencia de transacciones en valores que se hagan en una cuenta de inversión en virtud de la propensión del cliente a seguir las sugerencias de dicha casa de valores o de dicho corredor de valores, llevar a cabo transacciones que, ya sea en volumen o en frecuencia, sean excesivas en consideración de la magnitud y la naturaleza de dicha cuenta de inversión, de las necesidades y de los objetivos de inversión del cliente y del patrón de transacciones de la cuenta de inversión, a la luz de las comisiones obtenidas por la casa de valores o el corredor de valores.

Artículo 16. Acuerdos para compartir ganancias o pérdidas; garantía contra pérdidas.

Queda prohibido a toda casa de valores o corredor de valores comprometerse con un cliente a compartir las ganancias o las pérdidas del cliente en la negociación de valores, o comprometerse a indemnizar a un cliente contra las pérdidas que éste sufra en la negociación de valores. El cliente deberá conocer que el riesgo de la operación sobre valores le corresponde en exclusiva a él, sin que tal riesgo pueda compartirlo con la Casa de Valores.

No están prohibidos los acuerdos mediante los cuales se establezca la compensación de una casa de valores o de un corredor de valores a base del rendimiento de la cuentas de inversión de inversiones del cliente u otros acuerdos en los que por escrito el cliente acepte expresamente la fijación variable o creciente de las comisiones aplicables en atención a las características complejas de los servicios sobre valores realizados.

Artículo 17. Valoración y disposición de fondos y valores.

1. Las casas de valores y, en su caso, los asesores de inversiones deberán aplicar la máxima diligencia en obtener y facilitar a sus clientes la pronta disponibilidad de los fondos o de los valores en cada caso. En todo, se deberán respetar los siguientes criterios:

- a) En las ventas de valores y derechos de suscripción, los fondos resultantes se deberán poner a disposición del cliente, como máximo, el día hábil siguiente al que dichas operaciones sean liquidadas y compensadas en el sistema de liquidación o compensación, o, en su caso, por las entidades participantes en la operación.
- b) El producto de cupones, dividendos y otros importes derivados de valores, ya sean periódicos o no, así como los derivados de su amortización, deberán ponerse a disposición del cliente, como máximo, el día hábil siguiente a aquél en que los fondos queden a disposición del depositario o administrador de los valores.
- c) Las órdenes de traspaso de valores deberán efectuarse por la entidad depositaria o administradora de los valores, como máximo, el tercer día hábil siguiente al de recepción de la orden, sin perjuicio de las normas aplicables en relación con los valores negociados en bolsas o mercados. En su caso, deberán cumplirse los plazos habituales de traspaso de valores cuando intervengan entidades localizadas en jurisdicciones extranjeras.
- d) En las restantes operaciones, las entidades pondrán la máxima diligencia en facilitar a sus clientes la pronta disponibilidad de valores y fondos. En particular, las entidades deberán dar curso a las órdenes de transferencia de fondos que reciban de sus clientes, como máximo, el día hábil siguiente a su recepción.

2. Los clientes de las casas de valores y de los asesores de inversiones tienen el derecho a exigir información sobre las normas de valoración y de disposición de fondos y valores aplicables, y las casas de valores, así como los asesores de inversiones, la obligación a proporcionarlas.

Artículo 18. Información de los clientes

Las Casas de Valores, los Asesores de Inversiones, sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes no podrán divulgar información acerca de sus clientes ni acerca de las cuentas de inversión o transacciones en valores que éstos lleven a cabo, a menos que lo hagan con el consentimiento del cliente o que la información deba ser divulgada a la Comisión en virtud de la Ley de Valores o sus reglamentos, o que medie orden de autoridad administrativa o judicial dictada en el ámbito de sus competencias de conformidad con la ley.

La Comisión Nacional de Valores podrá solicitar la totalidad de la información obtenida de sus clientes a las Casas de valores y demás intermediarios, estando obligada a mantenerla confidencial, de acuerdo con la ley.

Capítulo Tercero INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

Artículo 19. Información a clientes

1. Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones con licencia para operar en o desde la República de Panamá están obligadas a:

- a) Las entidades que hayan suscrito con sus clientes contratos de gestión de cuentas de inversión, depósito o administración de valores, o cualquier otra relación contractual de duración original superior al año o indefinida, deberán remitirles, al menos, con periodicidad trimestral información clara y concreta de la situación de la cuentas de inversión de valores o de los valores y efectivo depositados. Las comunicaciones previstas en esta letra podrán realizarse vía fax, por redes de comunicación electrónica, o en cualquier otra forma escrita pactada con el cliente. Los clientes podrán ordenar por escrito que no se les envíe tal documentación quedando a su disposición para su recogida por el cliente en las oficinas de la entidad.
- b) Enviar a sus clientes, dentro del subsiguiente día hábil a la realización de una transacción, un documento en el que se expresará, según proceda: importe de la operación contractual; el tipo de interés; las comisiones o gastos aplicados, precisando el concepto de devengo, base y período; los impuestos retenidos; y, en general, cuantos datos y especificaciones sean necesarios para que el cliente pueda comprobar el resultado de la liquidación y las condiciones financieras de la operación. En las operaciones de préstamo de valores, así como en cualesquiera créditos vinculados con operaciones de valores, se expresarán sus condiciones particulares.
- c) **Informarles de cualquier modificación de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que puedan ser de aplicación a la relación contractual establecida. En este caso, los clientes dispondrán de hasta un plazo máximo de 2 meses desde la recepción de la citada información para modificar o cancelar la relación contractual sin que les sean de aplicación las tarifas modificadas.³**
- d) Las entidades deberán informar a sus clientes todos los asuntos concernientes a sus operaciones, excepto las que expresamente prohíba la Ley 42 de 2 de octubre de 2000. Dicha información deberá ser clara, concreta y de fácil comprensión para los mismos; dispondrán y difundirán los folletos de emisión, informarán sobre la ejecución total o parcial de órdenes, fechas de conversión, canjes, pagos de cupón y en general, de todo aquello que pueda ser de utilidad a los clientes en función de la relación contractual establecida y del tipo de servicio prestado.
- e) Las entidades que realicen actividades de colocación de emisiones o de ofertas públicas de venta deberán tener a disposición de los clientes los folletos correspondientes a cada emisión, así como los relativos a las Sociedades de Inversión cuyos valores comercialicen.
- f) Comunicar a sus clientes de manera anual que copia de los Estados Financieros Anuales debidamente auditados de la casa de valores y/o asesor de inversiones está disponibles o accesibles al público en general en el domicilio principal de la casa de valores o asesor de inversión.

³ Modificado por el artículo 2 del Acuerdo 4-2004.

2. Asimismo, las entidades señaladas estarán obligadas, siempre que lo solicite el cliente, a proporcionarle toda la información concerniente a las operaciones contratadas por ellos. La Comisión Nacional de Valores podrá requerir de las entidades la modificación de los modelos que las entidades usen para la información a los clientes cuando no tengan la claridad exigible.

Artículo 20. Información a los clientes sobre conflictos de interés.

Las entidades deberán advertir a los clientes de los conflictos de interés que se planteen en el desarrollo de su actividad. A tal efecto, las entidades gestoras identificarán de forma separada en las informaciones que remitan, por lo menos trimestralmente, a los clientes sobre las cuentas de inversión gestionadas, las operaciones, inversiones o actuaciones que a continuación se detallan:

- a) La inversión en valores emitidos por el gestor o entidades de su grupo o en Sociedades de Inversión gestionadas por éste.
- b) La suscripción o adquisición de valores en los que el gestor o alguna entidad de su grupo sea asegurador o colocador de una emisión u oferta pública de venta.
- c) Operaciones entre clientes de una misma entidad. En este caso, será requisito adicional que la operación no suponga perjuicio para ninguno de ellos.
- d) Comisiones, gastos o cantidades, directa o indirectamente, percibidas por la entidad que tengan su origen en comisiones o gastos satisfechos por sus clientes u otras entidades financieras en el marco del contrato de gestión de cuentas de inversión, y que sean resultado de acuerdos alcanzados por dicha entidad con intermediarios u otras entidades financieras.
- e) Informarán asimismo de las vinculaciones que tenga la entidad con las entidades emisoras respecto de las que se suministre información económica y financiera que pueda dar lugar a recomendaciones de inversión.⁴

Capítulo Cuarto Regulación de las tarifas de comisiones.

Artículo 21. Publicidad de las tarifas.

1. Las entidades deberán poner a disposición del público en su domicilio social, sucursales y representaciones los folletos de tarifas, que deberán coincidir necesariamente con los comunicados a la Comisión Nacional de Valores.

2. La información que, con motivo de campañas publicitarias o de difusión generalizada, cualquiera que sea el medio utilizado para ellas, difundan las entidades, deberá coincidir en su contenido con los folletos de tarifas de las mismas. La Comisión Nacional de Valores tendrá a disposición del público los folletos de tarifas de las entidades.

Artículo 22. Régimen de las tarifas.

Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones establecerán libremente sus tarifas de comisiones y gastos repercutibles en relación con sus actividades. Deberán establecerse tarifas para todas las operaciones que la entidad realice habitualmente. Se entiende, en todo caso, que concurre la nota de habitualidad cuando las actividades vayan acompañadas de actuaciones comerciales, publicitarias o de otro tipo, tendentes a crear relaciones de clientela, o se basen en la utilización de relaciones de clientela o análogos.

Artículo 23. Aplicación de las tarifas.

En ningún caso se tarificarán servicios que no se presten, ni operaciones que no se realicen. En todo caso, la publicación y comunicación a la Comisión Nacional de Valores de las correspondientes tarifas de retribuciones máximas, será requisito previo para su aplicación.

Las entidades no podrán cargar a los clientes comisiones o gastos superiores a los fijados en sus tarifas, aplicar condiciones más gravosas, ni repercutir gastos no previstos o por conceptos no mencionados en las mismas, salvo en operaciones no habituales. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por operaciones innecesarias, servicios que no hayan sido efectivamente prestados, o por aquéllos que no hayan sido aceptados o solicitados en firme por el cliente.

⁴ Derogado el numeral c del artículo 20 del Acuerdo 5-2003

Artículo 24. El folleto informativo de tarifas.

1. Las tarifas por comisiones o gastos repercutibles se recogerán por la entidad en un folleto informativo. En el caso de Bancos, las tarifas de servicios o actividades sobre valores se incluirán en la documentación que tales deben remitir a la Superintendencia de Bancaria.
2. El folleto informativo será redactado de una forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.
3. El folleto informativo deberá indicar, al menos:
 - a) Las actividades, operaciones y servicios por los que se tarifa.
 - b) Las comisiones y gastos para cada operación o servicio a que se refiere la letra anterior.
 - c) Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes.
 - d) Si en una operación fuera necesaria la intervención de varias entidades, se mencionará expresamente en el apartado correspondiente. En este caso la entidad podrá optar entre establecer el coste íntegro para el cliente, indicando los conceptos que incluye, o el coste debido únicamente a su intervención, añadiendo en este caso una referencia indicativa del debido a la participación de las otras entidades.

Artículo 25. Control del folleto informativo de tarifas.

1. Con carácter previo a la aplicación de las tarifas, las Casas de Valores y Asesores de Inversiones deberán remitir el folleto informativo y sus modificaciones a la Comisión Nacional de Valores.
2. La Comisión Nacional de Valores podrá, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del folleto remitido por las entidades, cuando no cumpla las condiciones de claridad o concreción procedentes, efectuar objeciones o recomendaciones directamente a la entidad redactora del mismo o exigir la inclusión de servicios financieros singulares, cuando ello contribuya a los fines mencionados anteriormente. En caso de no realizar ninguna recomendación o actuación, la Comisión Nacional de Valores pondrá inmediatamente el folleto informativo a disposición del público.
3. No obstante lo establecido en el párrafo anterior, la Comisión Nacional de Valores podrá, en cualquier momento, en atención a las especiales circunstancias concurrentes, realizar las objeciones y recomendaciones que considere pertinentes sobre el contenido de dichos folletos.

Artículo 26. Publicidad de las tarifas y tablón de anuncios.

1. Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones dispondrán de un tablón físico o electrónico de anuncios permanentes en su domicilio social y en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público. El tablón se situará en lugar adecuado y visible para la clientela, asegurando que la información expuesta resulte fácilmente legible. En su caso, tal información deberá estar disponible en las páginas informativas que mantengan en Internet.
2. En el tablón de anuncios se recogerá toda la información que las entidades deban poner en conocimiento de sus clientes. En particular, la siguiente:
 - a) La información referente a tarifas sobre las operaciones más habituales de la entidad.
 - b) La existencia y disponibilidad de un folleto informativo de tarifas.
 - c) Referencia a la competencia de la Comisión Nacional de Valores en materia de protección de la clientela y a la existencia, en su caso, de la figura de una oficina de reclamaciones o defensor del cliente.
 - d) La existencia y disponibilidad de los folletos de emisión y de ofertas públicas de venta correspondientes, cuando la entidad esté encargada de la colocación de la emisión o del servicio financiero de la misma, y los folletos de las Sociedades de Inversión que comercialice la entidad.
3. El folleto informativo de tarifas deberán estar a disposición del público en el domicilio social y en todas las sucursales, oficinas y representaciones. Además, las entidades deberán comunicar a sus clientes información de las comisiones y gastos cuando así sea solicitada por éstos, por cualquier medio.

4. A solicitud del cliente, las entidades especificarán, en la medida que sea posible, las cantidades concretas que se devengarán por el servicio correspondiente solicitado por el cliente.

5. Las tarifas puestas a disposición del público o que se hagan públicas con ocasión de campañas publicitarias o de difusión generalizada, deberán coincidir con las tarifas comunicadas a la Comisión Nacional de Valores.

Disposiciones Finales

Artículo 27. Entrada en Vigencia

El presente Acuerdo y su Anexo empezarán a regir en doce (12) meses contados a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial. Transcurridos los seis (6) primeros meses de entrada en vigencia del presente Acuerdo y su Anexo, los Oficiales de Cumplimiento deberán reportar a la Comisión Nacional de Valores sobre el estado de adecuación de las entidades.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veinticinco (25) días del mes de junio de 2003.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Rolando J. de León de Alba
Comisionado Presidente, a.i.

Yolanda G. Real S.
Comisionada Vicepresidente, a.i.

Nadiuska López de Abood
Comisionada, a.i.

ANEXO

CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA DE LOS MERCADOS DE VALORES

Regla Primera. Imparcialidad y buena fe.

Las Casas de Valores deberán actuar en el ejercicio de sus actividades con imparcialidad y sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado. En este sentido, deberán ajustar su actuación a las siguientes reglas:

1ª No deberán, en beneficio propio o ajeno, provocar una evolución artificial de las cotizaciones.

2ª No deberán anteponer la compra o venta de valores por cuenta propia en idénticas o mejores condiciones a la de sus clientes, tanto de aquéllos que hayan dado una orden en firme como de aquéllos otros a los que esté gestionando sus cuentas de inversión en virtud de mandatos genéricos o específicos.

3ª Cuando se negocien órdenes de forma agrupada por cuenta propia y ajena, la distribución de los valores adquiridos o vendidos o de los potenciales beneficios, tanto si la orden se ejecuta total o parcialmente, debe asegurar que no se perjudica a ningún cliente.

4ª Una Casa de Valores no deberá, sin perjuicio de la libertad de contratación y de fijación de comisiones, ofrecer ventajas, incentivos, compensaciones o indemnizaciones de cualquier tipo a clientes relevantes o con influencia en la misma cuando ello pueda suponer perjuicios para otros clientes o para la transparencia del mercado.

5ª No se deberá inducir a la realización de un negocio a un cliente con el fin exclusivo de conseguir el beneficio propio. En este sentido, las Casas de Valores se abstendrán de realizar operaciones con el exclusivo objeto de percibir comisiones o multiplicarlas de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.

6ª Las Casas de Valores no deberán actuar anticipadamente por cuenta propia ni inducir a la actuación de un cliente, cuando el precio pueda verse afectado por una orden de otro de sus clientes.

7ª Las Casas de Valores, o las personas que en ellas trabajen, no deberán solicitar o aceptar regalos o incentivos, directos o indirectos, cuya finalidad sea influir en las

operaciones de sus clientes o que puedan crear conflictos de interés con otros clientes, ya sea distorsionando su asesoramiento, violando la discreción debida o por cualquier otra causa injustificada.

Regla Segunda.- Recomendación adecuada

Ninguna Casa de Valores, ni Asesor de Inversiones, ni corredor de valores, podrá recomendar a un cliente que compre, venda o mantenga una inversión en un valor determinado, a menos que tuviese motivos razonables para creer que dicha recomendación es adecuada para dicho cliente basándose en la información suministrada por éste en una investigación hecha por la Casa de Valores, Asesor de Inversiones o por el corredor de valores para determinar los objetivos de inversión, la situación financiera y las necesidades de dicho cliente y en cualquier otra información sobre dicho cliente que sea del conocimiento de la casa de valores o del corredor de valores.

El requisito antes mencionado no será aplicable a las siguientes situaciones:

- (1) La ejecución de órdenes de compra y de venta que no hayan sido solicitadas por la casa de valores o por el corredor de valores.
- (2) La publicación de reportes informativos que, en forma general, recomienden la compra o la venta de un valor.
- (3) Cuando el cliente no da la información suficiente para determinar que una concreta recomendación sea o no adecuada para él, siempre que así se le haga saber al cliente.
- (4) Cuando el cliente conozca con detalle la información referente a una operación financiera o en cualquier otro caso en el que el cliente manifieste que cuenta con información que, a juicio de la Casa de Valores, Asesor de Inversiones o Corredor de Valores, pueda fundar la recomendación de inversión.

En la distribución y entrega de sus análisis e informes, las entidades:

- a) asegurarán el igual acceso a los reportes de información a los clientes,
- b) deberán conservar la información que diese base a opiniones de inversión que emita la entidad, Asesores de Inversión o sus Corredores,
- c) revelar las relaciones que mantengan con entidades a las que se refiera su información económica financiera que de lugar a recomendaciones,
- d) y estarán obligadas a establecer por escrito y proporcionar al cliente, al menos, cierto tipo de información o recomendaciones respecto a la compraventa de ciertos valores o la estructuración de cierto tipo de carteras de inversión.

Regla Tercera.- Cuidado y Diligencia.

Las entidades deben actuar con cuidado y diligencia en sus operaciones, realizando las mismas según las estrictas instrucciones de sus clientes, o en su defecto en los mejores términos y teniendo siempre en cuenta los reglamentos y los usos propios del mercado.

Regla Cuarta. Medios y Capacidades.

Las Casas de Valores y Asesores de Inversiones deben organizar y controlar sus medios de forma responsable, adoptando las medidas necesarias y empleando los recursos adecuados para realizar eficientemente su actividad. En consecuencia:

1. Deberán establecer los procedimientos administrativos y contables necesarios para el adecuado control de sus actividades y de sus riesgos, cerciorándose de que los sistemas de acceso y salvaguarda de sus medios informáticos son suficientes a tal fin.
2. No aceptarán órdenes de operaciones si no disponen de los recursos y medios para transmitirlos o ejecutarlos adecuadamente.
3. Deberán adecuar su expansión comercial, especialmente la referida a la apertura de sucursales, a la existencia de los medios organizativos necesarios.
4. Deberán asegurarse de que la información derivada de las respectivas actividades en los distintos sectores no se encuentra, directa o indirectamente, al alcance del resto, de manera que cada función se ejerza de manera autónoma. En todo caso, además de tales barreras, deben establecerse las medidas necesarias para que en la toma de decisiones no surjan conflictos de interés tanto en el seno de la propia entidad, como entre las distintas entidades pertenecientes a un mismo grupo.
5. Deberán adoptar los controles y medidas oportunas a los efectos de que los dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes cumplan con el Código de Conducta contenido en este Acuerdo y en el Código de Conducta de la entidad.
6. Deberán establecer los procedimientos y medios de control necesarios para evitar la realización por parte de los empleados y representantes de la entidad de actividades paralelas o fraudulentas con su clientela.

7. Las Casas de Valores, Asesores de Inversiones deberán poner los medios necesarios para que en caso de cese o interrupción del negocio no sufran perjuicio los intereses de los clientes.

Regla Quinta.- Información sobre la clientela.

1. Las entidades solicitarán de sus clientes la información necesaria para su correcta identificación, así como información sobre su situación financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión cuando ésta última sea relevante para los servicios que se vayan a proveer. Deberá cumplimentarse un formulario que a juicio de la Comisión Nacional de Valores contenga la información suficientemente para apreciar los datos relevantes para la inversión y recomendación a los clientes
2. La información que las entidades obtengan de sus clientes, de acuerdo con lo previsto en el apartado anterior, tendrá carácter confidencial y no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines distintos de aquéllos para los que se solicita.
3. Las entidades deberán establecer sistemas de control interno que impidan la difusión o el uso de las informaciones obtenidas de sus clientes.

Regla Sexta.- Información a la clientela.

1. Las entidades ofrecerán y suministrarán a sus clientes toda la información de que dispongan, cuando pueda ser relevante para la adopción por ellos de decisiones de inversión y deberán dedicar a cada uno el tiempo y la atención adecuados para encontrar los productos y servicios más apropiados a sus objetivos.
2. Las entidades deberán disponer de los sistemas de información necesarios y actualizados con la periodicidad adecuada, para proveerse de toda la información relevante al objeto de proporcionarla a sus clientes.
3. La información a la clientela debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo, para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos que cada operación conlleva, muy especialmente en los productos financieros de alto riesgo, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
4. Toda información que las entidades, sus empleados o representantes divulguen a sus clientes debe representar la opinión de la entidad sobre el asunto de referencia y estar basada en criterios objetivos, sin hacer uso de información privilegiada. A estos efectos, conservarán de forma sistematizada los estudios o análisis sobre la base de los cuales se han realizado las recomendaciones.
5. Las entidades deberán informar a sus clientes con la máxima celeridad de todas las incidencias relativas a las operaciones contratadas por ellos, recabando de inmediato nuevas instrucciones en caso de ser necesario al interés del cliente. Sólo cuando por razones de rapidez ello no resulte posible, deberán proceder a tomar por sí mismas las medidas que, basadas en la prudencia, sean oportunas a los intereses de los clientes.
6. Deberán manifestarse a los clientes las vinculaciones económicas o de cualquier otro tipo que existan entre la entidad y otras entidades que puedan actuar de contrapartida.
7. Las entidades que realicen actividades de asesoramiento a sus clientes deberán:
 - a) Comportarse leal, profesional e imparcialmente en la elaboración de informes.
 - b) poner en conocimiento de los clientes las vinculaciones relevantes, económicas o de cualquier otro tipo, que existan o que vayan a establecerse, entre dichas entidades y las proveedoras de los productos objeto de su asesoramiento.
 - c) Abstenerse de negociar para sí antes de divulgar análisis o estudios que puedan afectar a un valor.
 - d) Abstenerse de distribuir estudios o análisis que contengan recomendaciones de inversiones con el exclusivo objeto de beneficiar a la propia compañía.

Regla Séptima.- Conflictos de interés.

Las entidades deberán evitar los conflictos de interés entre clientes y, cuando estos no puedan evitarse, disponer de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios en favor de ninguno de ellos. En este sentido, deberán observar las siguientes reglas:

1. No deberán, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros.
2. No deberán estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.
3. Deberán establecer reglas generales de prorrateo o de distribución de las órdenes ejecutadas que eviten conflicto en operaciones que afecten a dos o más clientes.

Regla Octava.- Negativa a contratar y deberes de abstención.

Los intermediarios deberán rechazar operaciones con intermediarios no autorizados así como aquellas otras en las que tengan conocimiento de que se puede infringir la normativa aplicable a las mismas o de prevención del blanqueo de capitales.