

<b>LINEAMIENTO</b>			
		<b>INS VALORES PUESTO DE BOLSA, S.A.</b>	
<b>Nombre del Lineamiento</b>	<b>GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS</b>	<b>Código: LIN-TI-007</b>	<b>Aprobador: Gerencia General</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Emisión 02/10/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Última actualización 13/11/2018</b>

<b>Objetivo</b>	Cumplir con las leyes de la República y la normativa interna de INS Valores aplicable al sistema de grabación de llamadas telefónicas para clientes, proveedores, colaboradores de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. y otros.
<b>Alcance</b>	El Lineamiento establece las políticas a seguir para la grabación, registro, control y acceso de llamadas telefónicas en INS Valores Puesto de Bolsa S.A., tanto para sus clientes, proveedores, colaboradores y otros que hagan uso de este sistema como medio de comunicación.
<b>Normativa Externa aplicable</b>	Ley General de Control Interno, Ley N°8292. Constitución Política (Art. 24). Ley sobre registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones, Ley N° 7425. Oficio DJ-4042-2010 Criterio de la Contraloría General de la República del 30 de noviembre 2010. Reforma integral de la Ley 8204. Regulaciones del Sistema Nacional de Archivos.
<b>Normativa Corporación</b>	Código de Ética Corporativo Grupo INS
<b>Reglamentos y Políticas internas aplicables</b>	LIN-TI-001 Lineamientos de Tecnologías de Información de INS Valores
<b>Definiciones</b>	Instrucción del cliente: Corresponde a la autorización girada por el cliente para la ejecución de una transacción. Esta autorización brinda la potestad al Puesto de Bolsa para ejecutar la operación a su nombre y por su cuenta.  Colaborador de INS Valores que es titular de la grabación de la llamada telefónica: corresponde a aquel Colaborador de INS Valores que se encuentra activo y cuenta con la licencia para realizar grabaciones de llamadas telefónicas.
<b>Responsable</b>	Gerente General

## Índice

<b>Capítulo I Alcance para la aplicación del sistema de grabación de llamadas telefónicas .....</b>	<b>2</b>
Artículo 1.    Actividades que pueden ser documentadas mediante el sistema de grabación de llamadas	2
<b>Capítulo II : Administración del sistema de grabación de llamadas telefónicas .....</b>	<b>3</b>
Artículo 2.    Administración de la herramienta tecnológica. ....	3
Artículo 3.    Respaldo y custodia de las grabaciones de llamadas telefónicas. ....	3
Artículo 4.    Acceso a las grabaciones de llamadas telefónicas por parte del Colaborador de INS Valores que es el titular de la llamada.....	4
Artículo 5.    Facultades para el acceso a las grabaciones de llamadas telefónicas de terceros.	4
<b>Capítulo III Procedimiento que seguir para la grabación de llamadas telefónicas.....</b>	<b>5</b>
Artículo 6.    Autorizados para solicitar que sea grabada su llamada telefónica.....	5
Artículo 7.    Pasos que seguir para la grabación de llamadas telefónicas. ....	5
<b>Capítulo IV Procedimiento que seguir para solicitar grabaciones de llamadas telefónicas de un tercero. ....</b>	<b>7</b>
Artículo 8.    Directrices para solicitar grabaciones de llamadas telefónicas de un tercero.....	7
<b>Capítulo V Régimen sancionatorio ante incumplimientos .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo VI Derogación de directrices anteriores .....</b>	<b>9</b>
Artículo 9.    Lineamientos anteriores.....	9

## Descripción

---

### Capítulo I Alcance para la aplicación del sistema de grabación de llamadas telefónicas

#### Artículo 1.    Actividades que pueden ser documentadas mediante el sistema de grabación de llamadas.

Las grabaciones de llamadas telefónicas en INS Valores Puesto de Bolsa S.A., tienen como objeto documentar las siguientes actividades que se den como consecuencia de la negociación de sus productos y prestación de sus servicios, así como por la ejecución de las funciones que realiza esta Entidad. Todo para efectos del cumplimiento regulatorio, legal o de servicio a clientes, proveedores, colaboradores o personas físicas y jurídicas con algún vínculo actual o a futuro con este Puesto de Bolsa:

1. Respaldo las instrucciones giradas por los clientes para la ejecución de operaciones bursátiles.
2. Validar instrucciones de clientes que realizan giros a terceros.
3. Documentar gestiones varias con los clientes.
4. Actualizar datos de clientes de la *Política Conozca a su Cliente* según la Ley 8204.

5. Documentar quejas y sugerencias de clientes, proveedores o cualquier otro afectado.
6. Documentar gestiones internas de INS Valores.
7. Documentar gestiones para efectos legales.

Para aquellos clientes jurídicos cuya condición para actuar es mancomunada, no es aceptado el sistema de grabación de llamadas como medio para documentar sus instrucciones para la ejecución de operaciones bursátiles o gestiones ligadas a éstas.

## Capítulo II : Administración del sistema de grabación de llamadas telefónicas

### Artículo 2. Administración de la herramienta tecnológica.

La Gerencia de Tecnología de Información es la responsable de mantener el buen funcionamiento del sistema de grabación de llamadas telefónicas y los controles pertinentes, que aseguren el acceso restringido a la herramienta según las potestades estipuladas en este Lineamiento.

El sistema tecnológico graba, únicamente, aquellas llamadas que son debidamente autorizadas por todas las personas que participan en la llamada telefónica, para lo cual se debe seguir el protocolo que se describe, más adelante, en el Capítulo III Procedimiento a seguir para grabar llamadas telefónicas.

### Artículo 3. Respaldo y custodia de las grabaciones de llamadas telefónicas.

La Gerencia de Tecnología de Información es la responsable de resguardar bajo los niveles de seguridad informática necesarios, las grabaciones de llamadas telefónicas contenidas en el sistema.

Las grabaciones de llamadas son respaldadas y almacenadas bajo el plan de respaldos de INS Valores. Los respaldos se realizarán a través del servicio que INS Valores tiene contratado con el INS, la conservación y/o retención se tiene definida para que los respaldos se almacenen por al menos cinco (5) años y en un sitio diferente a la sede central del INS de acuerdo a lo establecido en el Convenio de prestación de servicios corporativos entre el INS y sus subsidiarias para los servicios de colocación y monitoreo de los servidores y equipos de comunicaciones de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. y a las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos y a la Reforma integral de la Ley 8204 en los incisos d y e del artículo 16 y artículo 22.

Es responsabilidad absoluta de los funcionarios de INS Valores o cualquier otra persona física o jurídica externa, que solicite o le sean suministradas grabaciones de llamadas telefónicas según los lineamientos aquí contemplados, el resguardo de la información parcial y total contenida en dichas grabaciones.

**Artículo 4. Acceso a las grabaciones de llamadas telefónicas por parte del Colaborador de INS Valores que es el titular de la llamada.**

Tal como se describe en el Artículo 7 “Pasos que seguir para la grabación de llamadas telefónicas” del presente Lineamiento, el Colaborador de INS Valores que es titular de la grabación, una vez concluido el protocolo para ejecutar la grabación, recibe un correo electrónico con información de la llamada y el enlace del sistema de grabación.

Así mismo, cuenta con el acceso vía web a todas sus grabaciones telefónicas accediendo al siguiente enlace e ingresando su clave y contraseña de Windows:  
<http://10.1.4.43/aqm/#/reports/records>.

**Artículo 5. Facultades para el acceso a las grabaciones de llamadas telefónicas de terceros.**

Las facultades para el acceso a las grabaciones de llamadas telefónicas de terceros que a continuación se estipulan son únicas y solo pueden ser ampliadas o limitadas con la autorización de la Gerencia General para un caso específico o por un plazo indefinido, quedando dicha autorización debidamente documentada.

- a) Corredor de Bolsa, puede escuchar las grabaciones de llamadas telefónicas de sus clientes o de sus prospectos asignados, que contengan instrucciones para la ejecución de operaciones bursátiles o solicitudes de trámites ligados a éstas, así como quejas o sugerencias, cuyas llamadas hayan sido atendidas y grabadas por su Asistente u otro Colaborador de INS Valores.
- b) Funcionarios de Auditoría Interna de INS Valores en el fiel cumplimiento de sus funciones apegados a las facultades dadas en la Ley de Control Interno N°8292 y por lo dispuesto en el Oficio DJ-4042-2010 Criterio de la Contraloría General de la República del 30 de noviembre 2010.
- c) Asistente de Operaciones o en su ausencia el que la Jefatura designe para el proceso de validación de instrucciones de clientes. Posee la facultad de escuchar las grabaciones de llamadas telefónicas que le sean indicadas para tales efectos en cumplimiento de sus funciones. Cuenta con acceso controlado según su perfil a estas grabaciones mediante el sistema SIB Net.
- d) Jefatura de Operaciones, Tesorería y Custodia, tiene la facultad de escuchar grabaciones de llamadas telefónicas en cumplimiento de sus funciones como supervisor de las tareas que ejecuta el Asistente de Operaciones o a quien designe de su área, en el proceso de validación de instrucciones de clientes como respaldo de la ejecución de operaciones bursátiles.

- e) La Gerencia de Tecnología de Información y en su ausencia la Jefatura de dicha área, tienen la facultad de acceder a la herramienta para proveer los archivos de las grabaciones únicamente mediante solicitud por escrito de la persona autorizada, con la limitación de acceder su contenido parcial o total. Tiene la facultad de configurar accesos de la solución y otorgar accesos a la herramienta AQM considerando el criterio de menor acceso.
- f) Oficial de Cumplimiento Corporativo o quién éste designe, para la verificación del proceso de validación de trámites de clientes e instrucciones de clientes para la Política de Conozca a su cliente de acuerdo con la Ley 8204.
- g) Colaborador encargado de atender quejas y sugerencias, tiene la autorización para escuchar las grabaciones de llamadas telefónicas que correspondan a quejas y sugerencias registradas en INS Valores.
- h) Entidades judiciales o administrativas, en el cumplimiento de sus funciones y de acuerdo con sus facultades conferidas.
- i) Entes supervisores, en el cumplimiento de sus funciones y de acuerdo con sus facultades conferidas.
- j) Gerencia General: cuenta con la potestad de solicitar y escuchar todas las llamadas telefónicas que hayan sido debidamente grabadas con el objeto único del cumplimiento de sus funciones.

Tanto para los funcionarios de INS Valores como para clientes, proveedores y otros que cuenten con los archivos o información de grabación de llamadas telefónicas del sistema de INS Valores, queda prohibida la divulgación de su contenido parcial o total.

### Capítulo III Procedimiento que seguir para la grabación de llamadas telefónicas

#### Artículo 6. Autorizados para solicitar que sea grabada su llamada telefónica.

Tanto el personal de INS Valores, como los clientes, proveedores y cualquier otra persona que tenga un vínculo actual o lo llegare a tener en el futuro con INS Valores Puesto de Bolsa S.A., puede solicitar que sea grabada la llamada telefónica mediante el sistema que administra esta Institución, justificando el motivo para dicha grabación.

#### Artículo 7. Pasos que seguir para la grabación de llamadas telefónicas.

El Colaborador de INS Valores que cuenta con la licencia de grabación de llamadas telefónicas debe ejecutar los siguientes pasos y cumplir estrictamente con el protocolo que se indica para que la llamada quede grabada y pueda ser utilizada para los efectos correspondientes.

Previa aceptación de las partes involucradas en una llamada telefónica, el colaborador de INS Valores ejecuta los siguientes pasos para grabar la llamada telefónica y que también quede debidamente documentada dicha autorización.

1. Tener la llamada activa (no importa si la llamada fue realizada o recibida).
2. Presiona en el teléfono el botón de conferencia (botón con tres siluetas humanas).
3. Inmediatamente después, presiona el botón "Grabación" que aparece en el aparato telefónico (Segundo botón de la izquierda de la pantalla del teléfono).
4. Nuevamente presiona el botón de conferencia en el teléfono (botón con 3 siluetas humanas).
5. Aparece un mensaje pregrabado brindando la siguiente información:

*"¿Autoriza usted que a partir de este momento su llamada sea grabada como respaldo de su instrucción y legalidad? Hacemos de su conocimiento, que esta grabación puede ser accedida solo por funcionarios autorizados de INS Valores. Si desea más información al respecto lo invitamos a visitar nuestra página web [www.insvalores.com](http://www.insvalores.com).*

*Si autoriza que su llamada sea grabada, por favor digite 1 o si no lo autoriza, por favor digite 2."*

Se desplegará el siguiente mensaje en caso de que el cliente seleccione algunas de las opciones:

- a. *"Usted digitó 1, de acuerdo con su autorización esta llamada está siendo grabada, diga sí acepto después del tono."*
- b. *"Usted digitó 2, en ausencia de su autorización esta llamada no será grabada."*

Es indispensable que el cliente conteste con una frase de aceptación ("sí acepto", "sí estoy de acuerdo", "sí autorizo", etc.) para que la llamada pueda ser grabada y utilizada para los efectos correspondientes.

6. Todas las partes que intervienen en la grabación de la llamada telefónica deben indicar con claridad que autorizan que la llamada sea grabada e indicar su nombre completo. En el caso de clientes jurídicos debe mencionar el nombre completo de la empresa y el nombre completo de la persona física que la representa.
7. Se debe indicar el motivo que justifica la grabación de la llamada telefónica.
8. Una vez cumplido el objetivo de la grabación de la llamada telefónica, el funcionario de INS Valores procede a finalizarla digitando el número cero en el aparato telefónico, es importante recalcar que es indispensable para el correcto funcionamiento de la grabación,

finalizar la misma con el número cero. (Si digita el botón del número cero el colaborador puede continuar con la llamada activa y sin grabación).

9. Inmediatamente el colaborador de INS Valores recibe un correo electrónico con información de la llamada y un enlace del sistema de grabación, donde puede acceder a las llamadas que grabó, las cuales puede escuchar si así lo requiere al ser el titular de la llamada y contar con la autorización de la(s) otra(s) parte(s).

El titular de la grabación de la llamada telefónica cuenta con el acceso vía Web a sus grabaciones históricas, para lo cual puede acceder desde el siguiente enlace e ingresar su clave y contraseña de dominio (la misma que utiliza para ingresar a la estación de trabajo): <http://10.1.4.43/aqm/#/reports/records>.

## Capítulo IV Procedimiento que seguir para solicitar grabaciones de llamadas telefónicas de un tercero.

### Artículo 8. Directrices para solicitar grabaciones de llamadas telefónicas de un tercero.

1. De acuerdo con las facultades conferidas en el Capítulo II de este Lineamiento, el interesado procede a solicitar la grabación de la llamada a la Gerencia de Tecnología de Información o en su ausencia a la Jefatura de esta misma Área. En el caso de personas o entes externos a INS Valores, la solicitud puede dirigirse al contacto que mantiene en el Puesto de Bolsa o a la Gerencia General.

2. La solicitud debe ser realizada por escrito.

2.1 En el caso de los clientes y proveedores pueden realizar la solicitud a través de correo electrónico, el cual debe corresponder al medio oficial de comunicación debidamente autorizado por el cliente, o en su defecto puede utilizar documento físico original, debidamente firmado por el cliente o proveedor.

2.1.1 Para tramitar esta solicitud, el colaborador que la reciba debe realizar las siguientes tareas:

a) Realizar la debida verificación de la(s) firma(s) según el registro de firmas autorizado, o si se recibió de forma electrónica que la dirección de correo electrónico esté registrada como medio oficial de comunicación con INS Valores. Debe dejar evidencia de dicha validación anotando la gestión realizada, fecha, hora, nombre y firma.

b) Contar con el visto bueno de la Gerencia General en el caso de los clientes; en el caso de los proveedores debe contar con el visto bueno de la Gerencia Financiera Administrativa, y en su ausencia de la Gerencia General o quien ésta designe.

**2.3** Los colaboradores deben hacer la solicitud a través de su correo electrónico o mediante documento físico original con la firma autógrafa o digital del interesado según sus facultades.

**2.4** Para los entes reguladores o autoridad judicial o administrativa competente y cualquier otro caso, la solicitud debe ser por escrito en documento firmado en forma autógrafa o digital. Para atender la solicitud debe contar con el visto bueno de la Asesoría Legal, Oficial de Cumplimiento Corporativo o la Gerencia General de INS Valores, según lo amerite el caso.

**3.** Toda solicitud de grabación de llamadas telefónicas debe contener la siguiente información:

- a. Fecha de la solicitud.
- b. Nombre completo de la persona que solicita la información, y en el caso de corresponder a una persona jurídica debe indicar el nombre completo de su representada.
- c. Motivo de la solicitud y los efectos para los que será utilizada.
- d. Datos de la grabación de la llamada (Fecha, hora, extensión telefónica, de manera opcional número de teléfono del cual se efectuó la llamada o el código de la grabación de la llamada telefónica).

**4.** La Gerencia de Tecnología de Información, y en su ausencia, la Jefatura de dicha Área, deben proveer los archivos de las grabaciones, únicamente, a solicitud del autorizado.

Previo al suministro de la información debe corroborar los siguientes datos: a) que el solicitante esté facultado para esta gestión; b) que la extensión telefónica se encuentre asignada al colaborador solicitante o bien que al momento de la grabación dicha extensión haya estado a su nombre; c) en el caso clientes y proveedores, debe confirmar que cuenta con el visto bueno correspondiente, según se establece en el punto 2.2 de este Artículo.

La Gerencia y Jefatura de Tecnología de Información no pueden acceder el contenido de la grabación de la llamada telefónica, salvo que la Gerencia General así lo autorice por una situación particular, debidamente justificado y documentado.

**5.** La Gerencia de Tecnología de Información y en su ausencia la Jefatura de dicha Área, cuentan con un plazo de tres (3) días hábiles, una vez recibida la solicitud, para suministrar la(s) grabación(es) de la(s) llamada(s) telefónica(s) solicitada(s), siempre que éstas cumplan con todos los requerimientos que se establecen en este Lineamiento. En caso contrario debe comunicar, en este mismo plazo, los requisitos pendientes al solicitante o al colaborador autorizado que representa el contacto de la persona física o jurídica externa y que brindó el visto bueno para el suministro de la grabación.

Ante la identificación de cualquier hallazgo debe reportarse, inmediatamente, a la Gerencia General, y según sea el caso ésta lo comunicará a la Junta Directiva de INS Valores.

La Gerencia y Jefatura de Tecnología de Información deben establecer los mecanismos para la debida documentación y control de los accesos al sistema de consulta de grabaciones de llamadas.

## Capítulo V Régimen sancionatorio ante incumplimientos

Ante el incumplimiento por parte de los colaboradores de INS Valores o terceros que manejan de manera directa o indirecta las disposiciones que se han presentado en el presente Lineamiento, se aplicarán las disposiciones legales, reglamentarias, así como las demás normas emitidas por las autoridades reguladoras del mercado de valores.

La transferencia, divulgación o escucha de las llamadas grabadas sin autorización de los titulares genera responsabilidad civil y/o penal para quien realice estos actos.

El contenido de las llamadas telefónicas grabadas es considerada, para efectos de INS Valores, información confidencial, por lo tanto, los colaboradores que incumplan las disposiciones del presente documento, o transfieran a un tercero no autorizado las llamadas grabadas o divulguen el contenido de las llamadas grabadas, quedan sujetos a las disposiciones del artículo 71 inciso g) y 81 inciso e) del Código de Trabajo y podrán ser despedidos sin responsabilidad patronal en virtud de su incumplimiento.

Para todo ente externo aplica lo dispuesto por la Constitución Política de Costa Rica y el Código Penal.

## Capítulo VI Derogación de directrices anteriores

### Artículo 9. Lineamientos anteriores

Este Lineamiento deroga los acuerdos anteriormente establecidos por INS Valores Puesto de Bolsa, S.A. en materia de grabación de llamadas.

***INS Valores mantiene en su sitio web el Resumen Ejecutivo de la presente normativa.***

---

**Freddy Quesada Miranda**  
**Gerente General**  
**INS Valores Puesto de Bolsa S.A.**

<b>Histórico de actualizaciones</b>				
<b>Aprobado</b>	<b>Actualizado</b>	<b>Actualizado</b>	<b>Actualizado</b>	<b>Actualizado</b>
<b>02/10/2013</b>	<b>07/11/2018</b>	-	-	-