

PJD-017

22 de julio de 2008.

Señor

MSc. Javier Cascante E., **Superintendente**
Superintendencia de Pensiones

Estimado señor:

Por este medio nos referimos al oficio BCROPC-085-08, mediante el cual el Gerente General de BCR Pensiones OPC, remite el criterio legal emitido por la División Jurídica del Banco de Costa Rica, en relación con la actualización de expedientes de los afiliados a los planes de pensión voluntarios, para el cumplimiento de la Ley N° 8204 (Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas) y la viabilidad de inactivar las cuentas de aquellos afiliados que se nieguen a cumplir con tal requerimiento de información.

I. Antecedentes.

Mediante el oficio SP-616, de fecha 11 de marzo de 2008, la Superintendencia de Pensiones solicitó a BCR Pensiones, referirse a los aspectos detectados en la visita de inspección realizada entre el 12 y el 21 de diciembre de 2007, relacionada con el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, en adelante, Ley N° 8204.

La Operadora atendió tal petición con el oficio BCROPC-056-08, de fecha 26 de marzo de 2008, y señaló en lo conducente, lo siguiente:

“1. Política Conozca a su Cliente. a) Sobre la recolección de datos de afiliados, y luego de un enorme esfuerzo, se logró inventariar la totalidad de los expedientes voluntarios para determinar en definitiva la documentación faltante. Luego de esto, se ha contactado a los afiliados de varias maneras: telefónicamente, vía correo electrónico, por correo tradicional, visitas a empresas con contratos colectivos, entre otros. Al respecto, la respuesta de los afiliados, en particular aquellos propietarios de planes individuales, ha sido bastante moderada, pese a que se les ha insistido enérgicamente sobre la obligatoriedad que propone la legislación y normativa sobre legitimación de capitales. Ante este panorama, y amparados en un criterio legal emitido por la División Jurídica del BCR, se tomó la decisión de que a partir del 31 de marzo próximo, aquellos planes cuya documentación no esté debidamente completa pasarán a un status de inactivación cuyas consecuencias se circunscriben a la imposibilidad de recibir aportes en dichos planes y a realizar cualquier movimiento de entrada o salida de los mismos. Vale indicar que esto fue notificado en su

“Valor del mes: Trabajo en Equipo”

PJD-017

Página No.2

oportunidad a los afiliados con el fin de ajustarse estrictamente a la normativa y lograr que los clientes normalicen su situación...”.

Al respecto, se emitió el oficio SP- 1178-2008, de fecha 22 de mayo de los corrientes, por medio del cual, esta Superintendencia de Pensiones le solicita a BCR Pensiones, remitir el criterio legal de la División Jurídica del Banco de Costa Rica, citado en el oficio BCROPC-056-08.

En ese sentido, BCR Pensiones, remite mediante el oficio BCROPC-085-08 el Dictamen solicitado, emitido por el Licenciado Leovigildo Rodríguez Anchía. Dicho dictamen señala en términos generales que:

“(...) la Ley ha incorporado una serie de sanciones dirigidas contra las entidades que incumplan con los deberes que a estos efectos se les impone, con el propósito de asegurarse que la previsión sea acatada.

Cuando alguno de los clientes de la OPC observa una conducta omisa, que impide a ésta completar requisitos o información que debe consignarse obligatoriamente debido a disposiciones contenidas en la Ley, la expone a ser sujeto de aquellas sanciones y de todas las graves consecuencias de todo género, que de ellas se derivan.

Por esta razón es menester entender que ante una situación similar surge una facultad y una obligación para dejar de prestar el servicio al cliente renuente.

Esta facultad resulta de una elección razonable que se debe hacer por responder acordeamente con el bien mayormente tutelado.

(...)

De acuerdo con lo anterior, las posibles decisiones en controversia serían la de seguir prestando el servicio y asumir consecuencias gravosas por el incumplimiento; o responder a los deberes que en tutela del interés público le impone el ordenamiento y dejar a salvo sus responsabilidades aún cuando el cliente, quien de todas formas es el causante de la situación, resulte “afectado”.

(...)

El incumplimiento con los deberes que resultan de la Ley sobre sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas N° 8204, exponen al sistema financiero ante eventuales acciones de lavado de dinero y precipitan a la OPC a ser objeto de sanciones altamente gravosas, por ello la afectación de los intereses individuales de los clientes omisos queda relegada, de allí que es razonable suspender o denegar los servicios en este caso. (...)”

II. Normativa aplicable.

La Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, N° 8204, entre otras cosas, regula y sanciona las actividades financieras, con el fin de evitar la penetración de capitales provenientes de delitos graves y de todos los procedimientos que puedan servir como medios para legitimar dichos capitales.

PJD-017

Página No.3

Dentro de ese objetivo se regulan las entidades financieras, así como los órganos encargados de la regulación y fiscalización de esas entidades, entre ellas la Superintendencia de Pensiones y sus regulados, y las actividades realizadas por los particulares en las entidades financieras. En ese sentido, se encuentran sujetas a la supervisión de este órgano supervisor, en lo referente a legitimación de capitales. Así, se impone a las entidades financieras en relación con sus clientes un deber de identificación de los titulares de cuentas o de quienes realizan transacciones financieras.

Las entidades obligadas a cumplir con la Ley N° 8204 supra citada, conforme lo dispuesto por el artículo 14 son las siguientes:

“Artículo 14.-

Se consideran entidades sujetas a las obligaciones de esta Ley, las que regulan, supervisan y fiscalizan los siguientes órganos, según corresponde:

- a) La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).*
- b) La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).*
- c) La Superintendencia de Pensiones (SUPEN).*

Asimismo, las obligaciones de esta Ley son aplicables a todas las entidades o empresas integrantes de los grupos financieros supervisados por los órganos anteriores, incluidas las transacciones financieras que los bancos o las entidades financieras domiciliadas en el extranjero realicen por medio de una entidad financiera domiciliada en Costa Rica. Para estos efectos, las entidades de los grupos financieros citados no requieren cumplir nuevamente con la inscripción señalada en el artículo 15 siguiente, pero se encuentran sujetas a la supervisión del respectivo órgano, en lo referente a legitimación de capitales” (el resaltado no pertenece al original).

En relación con las obligaciones que tienen las entidades supervisadas de contar con información respecto a sus clientes, la Ley N° 8204 señala:

“Artículo 16.-

Con el objeto de prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones encaminadas a legitimar capitales provenientes de delitos graves, las instituciones sometidas a lo regulado en este capítulo deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a) Obtener y conservar información acerca de la verdadera identidad de las personas en cuyo beneficio se abra una cuenta o se efectúe una transacción, cuando existan dudas acerca de que tales clientes puedan no estar actuando en su propio beneficio, especialmente en el caso de personas jurídicas que no desarrollen operaciones comerciales, financieras ni industriales en el país en el cual tengan su sede o domicilio.*
- b) Mantener cuentas nominativas; no podrán mantener cuentas anónimas, cuentas cifradas ni cuentas bajo nombres ficticios o inexactos.*

c) Registrar y verificar, por medios fehacientes, la identidad, la representación, el domicilio, la capacidad legal, la ocupación o el objeto social de las personas, así como otros datos de su identidad, ya sean clientes ocasionales o habituales. Esta verificación se realizará por medio de documentos de identidad, pasaportes, partidas de nacimiento, licencias de conducir, contratos sociales y estatutos, o mediante cualesquiera otros documentos oficiales o privados; se efectuará especialmente cuando establezcan relaciones comerciales, en particular la apertura de nuevas cuentas, el otorgamiento de libretas de depósito, la existencia de transacciones fiduciarias, el arriendo de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo superiores a la suma de diez mil dólares estadounidenses (US \$10.000,00) o su equivalente en otras monedas extranjeras.

d) Mantener, durante la vigencia de una operación y al menos por cinco años a partir de la fecha en que finalice la transacción, registros de la información y documentación requeridas en este artículo.

e) Conservar, por un plazo mínimo de cinco años, los registros de la identidad de sus clientes, los archivos de cuentas, la correspondencia comercial y las operaciones financieras que permitan reconstruir o concluir la transacción” (el resaltado no pertenece al original).

De igual forma, el artículo 17 del Reglamento a la Ley Nº 8204, establece respecto a la identificación de los clientes, lo siguiente:

*“Diligencia debida en el establecimiento de la relación con los clientes. Al momento de establecerse una relación contractual de negocios con un cliente, sea persona física o jurídica, las instituciones supervisadas deberán establecer en sus archivos un perfil de dicho cliente, para determinar el tipo, número, volumen y frecuencia de las operaciones, productos o servicios que posteriormente se reflejarán en la cuenta del cliente. **Los procedimientos que adopte cada institución supervisada para cumplir con este artículo, deberán permitir la recopilación de información suficiente para completar adecuadamente el perfil de cada cliente, al momento de iniciar la relación y durante el tiempo que ésta dure, y dar seguimiento a sus operaciones.***

Las instituciones financieras cuando abran o mantengan cuentas de personas físicas o jurídicas, deberán requerir y mantener en los expedientes respectivos, que podrán ser electrónicos, la información mínima que establezca el CONASSIF al efecto”. (El resaltado es nuestro)

En ese sentido, y de conformidad con las obligaciones que establece dicha Ley a las entidades o empresas integrantes de los grupos financieros supervisados por las Superintendencias, el artículo 81 del mismo cuerpo normativo indica en lo conducente:

“Artículo 81.-

Las instituciones señaladas en los artículos 14 y 15 de esta Ley, podrán ser sancionadas, previo apercibimiento, por el órgano de supervisión y fiscalización competente, de la siguiente manera (...).”

Ahora bien, respecto a la Política Conozca a su Cliente, la *Normativa para el Cumplimiento de la Ley N° 8204, emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)*, señala en el artículo 4, la obligatoriedad para las entidades de adoptar dicha política.

“Artículo 4.- Política Conozca a su cliente

Las entidades deben adoptar la política "Conozca a su Cliente" como un instrumento que permita identificar y administrar los riesgos relacionados con la legitimación de capitales tipificados en la Ley No. 8204, y con ello minimizar la presencia de clientes que podrían utilizarlas para propósitos ilícitos.

La identificación debe realizarse sobre todos los clientes. Para efectos de esta normativa, se entenderá como cliente lo siguiente:

- a) Una persona o entidad que mantiene una cuenta.*
- b) Una persona o entidad en cuyo nombre se mantiene una cuenta (beneficiarios).*
- c) Beneficiarios de transacciones realizadas por intermediarios profesionales (por ejemplo: contadores y abogados).*
- d) Una persona o entidad vinculada con una transacción financiera que puede representar un riesgo importante para la entidad.*

No se considerarán clientes quienes utilizan los servicios de la entidad financiera únicamente para cancelación de servicios públicos e impuestos.

Se debe disponer como mínimo de la información que se indica a continuación:

1. Para personas físicas. Identificación satisfactoria del cliente mediante cédula de identidad para nacionales, pasaporte para extranjeros no residentes y cédula de residencia para extranjeros residentes en el país. En el expediente respectivo debe adjuntarse una copia de dicho documento de identificación. Asimismo, requerir como mínimo:

- a) Nombre completo.*
- b) Fecha y lugar de nacimiento, estado civil y profesión.*
- c) Nacionalidad.*
- d) Sexo (M) o (F).*
- e) Dirección exacta de la residencia permanente (indicada con puntos cardinales, incluyendo provincia, cantón, distrito y otras señas específicas).*
- f) Dirección electrónica si aplica.*
- g) Número de teléfono y de fax (si aplica).*

h. Ocupación y nombre del patrono, o la naturaleza de sus negocios si trabaja en lo propio, así como el monto de los ingresos que percibe, información que siempre deberá estar respaldada documentalmente. La entidad deberá definir las políticas y los procedimientos para conocer a sus clientes, los cuales deben comunicarse a la Superintendencia respectiva y estar disponibles para efectos de supervisión. Para cumplir con esta obligación, las entidades pueden solicitar al cliente documentación tal como: orden patronal, certificación de ingresos de Contador Público Autorizado, constancia de salarios, o recurrir al listado de patronos para aquellas personas cuyos salarios se depositan en cuentas de ahorro o cuenta corriente del producto del pago de planilla en la misma entidad o empresa de su grupo o conglomerado

financiero, entre otros. En todo caso, es responsabilidad de la entidad el utilizar toda aquella información que considere confiable y válida, dependiendo del tipo de servicio ofrecido. ()*

i) Razones por las cuales establece la relación comercial y la naturaleza de los negocios a realizar.

j) Nivel estimado mensual de las operaciones que efectúa, tomando en cuenta el total transado de egresos e ingresos.

k) Fuente u origen de los fondos: En los casos que la entidad lo considere necesario, se efectuará una verificación fehaciente de la actividad que genera los recursos.

(...)

Tanto para las personas físicas y jurídicas, la entidad deberá verificar los datos del domicilio del cliente. Esta verificación se realizará por medio de recibos de servicios públicos, visitas al domicilio, constancias de alguna entidad oficial gubernamental o cualquier otro método que le permita a la entidad cumplir con este requisito. Se deberá dejar constancia en el expediente del cliente del resultado de la verificación efectuada mediante copia de los documentos o a través de memorandos o bitácoras de visitas.

Por otra parte, como información complementaria podrá solicitar referencias comerciales o bancarias.

(...)".

III. Consideraciones de Fondo.

1. Política Conozca a su Cliente.

La base fundamental del modelo de prevención en materia de legitimación de capitales, descansa sobre el conocimiento del cliente. Al respecto, señalan los expertos que *“Este principio se erige en una de las más importantes herramientas para combatir el lavado de activos. El conocimiento del cliente es la esencia de la actividad financiera y le permite a la entidad cumplir con **el deber de estar en capacidad de conocer el origen legal de los fondos** que a través de ella serán manejados y así evitar que por acción u omisión sus servicios sean utilizados para encubrir la naturaleza, fuente, control o propiedad de fondos que provienen de delitos graves. La aplicación de la ética se deriva en buena medida del conocimiento que tenga el funcionario financiero de su interlocutor (cliente) y de la moralidad y transparencia de sus actos. Una política integral de conocimiento del cliente, al tiempo que cumple tan importante labor de prevención y control, se erige en una herramienta comercial, porque permite la verdadera satisfacción de necesidades. **Al supervisor bancario le corresponde orientar el alcance o amplitud de la política colocando los requisitos mínimos de vinculación de clientes, o promoviendo un nivel de autocontrol que les permita a los vigilados adoptar esos indicadores para lograr el conocimiento de sus clientes. De otra parte, el supervisor bancario debe evaluar el cumplimiento amplio y suficiente de la política, para lo cual, en sus visitas podrá corroborar la cantidad y calidad de los datos recolectados del cliente y la correspondencia con sus transacciones**”* (Ospina Velasco, Jaime y Oviedo, Carlos Augusto, Manual de Instructor, Programa de Capacitación para la Prevención de Lavado de Activos, Diciembre de 2003. (El resaltado es nuestro)

Tal y como lo señala la Normativa de cita, uno de los aspectos más importantes para minimizar la exposición delictiva de clientes que utilizan las entidades financieras para propósitos ilícitos, es contar con información sobre sus negocios, para lo cual es muy importante la aplicación de la política internacional “Conozca a su Cliente”.

En ese sentido, la “Política Conozca a su Cliente” es un conjunto de medidas que aplican las entidades financieras con el fin de identificar de la mejor manera posible, a las personas físicas y jurídicas que mantienen una relación de negocios.

De acuerdo con lo anterior, como sana práctica de supervisión, a nivel internacional se brinda gran relevancia a los controles y procedimientos de las entidades supervisadas sobre el conocer a sus clientes. De esa forma lo indica el documento sobre la “Debida Diligencia con la clientela de los Bancos”¹ al señalar:

“...Los supervisores de todo el mundo otorgan cada vez más importancia a los controles y procedimientos con los que deben contar los bancos para conocer a sus clientes. Ejercer la debida diligencia con respecto a clientes nuevos y antiguos es una parte muy importante de esos controles. Sin esa debida diligencia, los bancos podrían correr riesgos de reputación, operativos, legales y de concentración, lo que podría conllevar un costo financiero importante...”.

Si bien es cierto, el documento citado del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea va dirigido a los bancos, dicha aplicación concuerda a la perfección con lo señalado en la normativa vigente sobre la Ley Nº 8204. Es por ello que, la necesidad de contar con estas políticas, procedimientos e información sobre el conocimiento del cliente, no se limitan a Bancos, porque inclusive el Comité citado recomienda que se aplique y dé una orientación similar a las instituciones financieras no bancarias.

Por otra parte, hay que tener presente que, el conocimiento del cliente, va de la mano con la prevención que se realiza respecto al lavado de dinero. De hecho el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), elabora y promueve políticas en ese sentido. De allí la importancia de contar en cada una de las entidades con la política conozca a su cliente.

2. Obligación de las Entidades.

Señala el Dictamen de la División Jurídica del Banco de Costa Rica que, *“...Cuando alguno de los clientes de la OPC observa una conducta omisa, que impide a ésta completar requisitos o información que debe consignarse obligatoriamente debido a disposiciones contenidas en la ley, la expone a ser sujeto de aquellas sanciones y de todas las graves consecuencias de todo género, que de ellas se deriva. Por esta razón es menester entender que ante una situación similar surge una facultad y una obligación para dejar de prestar el servicio al cliente renuente...”.*

¹ Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Debida Diligencia con la Clientela de los Bancos. Octubre 2001, página 8.

Es importante tener presente las obligaciones prioritarias que debe cumplir dicha entidad, de conformidad con la Ley N° 8204. En ese sentido, se puede desprender de la normativa citada que le corresponde, la identificación satisfactoria del cliente, ello desde el inicio de la relación Cliente - Operadora de Pensiones, conforme lo dispuesto por el inciso a) del artículo 16 de dicha Ley.

En línea con lo anterior, es un deber por parte de la Operadora de Pensiones, el ser minucioso y estricto con la información que debe solicitar a sus clientes al momento de iniciar su relación contractual. Al respecto, las entidades deben cumplir con lo señalado en el artículo 4 de la Normativa, supra citada, en relación con la información y documentación que deben solicitar a los afiliados al Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias, a saber: la identificación de todos clientes, la información mínima señalada en el punto dos de dicho artículo (nombre completo, fecha y lugar de nacimiento, estado civil, profesión, nacionalidad, sexo, dirección exacta de la residencia permanente, dirección electrónica, número de teléfono y de fax, ocupación, nombre del patrono o naturaleza de sus negocios si es trabajador independiente, razones por las cuales desea establecer la relación comercial, origen o fuente de los fondos), así como la verificación por parte de la entidad de la información y documentación suministrada.

De acuerdo con lo anterior, no se concuerda con la afirmación de que la conducta del cliente es omisa y ello faculta la inactivación de cuentas individuales, ya que de haberse exigido tal cumplimiento al momento de establecer la relación del cliente con la Operadora de Pensiones, ésta habría podido tomar sus previsiones respecto de la prestación del servicio precisamente por el impedimento para cumplir con su obligación legal.

Distinto es, que aún a sabiendas de la obligación legal que ostenta la Operadora de Pensiones, ésta permita establecer una relación con el Cliente y no solicite oportunamente la información ni la documentación requerida por la Normativa de cita. En tal caso, la omisión se da por parte de la entidad.

3. Posibilidad de cancelar el servicio y poner los recursos involucrados a disposición del cliente para que elija otra Operadora de Pensiones.

Respecto de la posibilidad de cancelar el servicio y poner los recursos acumulados por los afiliados a su disposición para que elija otra Operadora de Pensiones Complementarias, señala el dictamen de la División Jurídica del Banco de Costa Rica, *"...las posibles decisiones en controversia serían la de seguir prestando el servicio y asumir consecuencias gravosas por el incumplimiento; o responder a los deberes que en tutela del interés público le impone el ordenamiento y dejar a salvo sus responsabilidades aún cuando el cliente, quien de todas formas es el causante de la situación, resulte afectado (...) la afectación de los intereses individuales de los clientes omisos queda relegada, de allí que es razonable suspender o denegar los servicios en este caso (...) lo aconsejable es prevenir al cliente y advertirle de las consecuencias previo a aplicarlas (...) estimar la posibilidad de cancelar el servicio y poner los recursos involucrados a disposición del cliente para que elija otra operadora.*

Debe recordarse que la afiliación a una entidad autorizada establece una relación jurídica entre ella y el afiliado, la cual se hace efectiva por medio de la suscripción del formulario de afiliación o del contrato de

afiliación, según corresponda. Dicho contrato debe celebrarse a la luz de las disposiciones jurídicas vigentes al momento de su suscripción y lo allí acordado tiene fuerza de ley entre las partes, según lo dispone el artículo 1022 del Código Civil.

Cualquier modificación unilateral en contrario, violaría el principio de irretroactividad consagrado en el artículo 34 de la Constitución Política, y atentaría contra los derechos adquiridos y las situaciones jurídicas consolidadas.

Por otra parte, en el contrato de pensiones los elementos naturales que lo distinguen de otros contratos existentes en el sector financiero, vienen dado por el ordenamiento jurídico, con la particularidad de que a diferencia de los contratos comunes, las partes no pueden suprimirlos ni modificarlos según su voluntad.

La rescisión o la resolución contractual y sus consecuencias correctivas son típicas de los contratos comunes, sin embargo, en el contrato de acumulación de recursos para pensión su aplicación no puede quedar al libre arbitrio de las partes.

La Operadora de Pensiones no tiene potestades legales para proceder a rescindir unilateralmente el contrato y devolver el saldo acumulado en la cuenta individual. Tal conducta podría configurar un fraude de ley, al pretender ampararse al texto de una norma para perseguir un resultado prohibido por el ordenamiento jurídico, como lo sería el retiro de los recursos sin cumplir con los requisitos legales establecidos.

Tal y como se señaló en el apartado anterior, la obligación de identificación del cliente recae sobre la entidad autorizada, ello en el sentido que, debe ser ésta la que desde el primer momento solicite la información y la documentación necesarias para el cumplimiento de la normativa relacionada. Asimismo, dichas entidades deben demostrar que han aplicado sus procedimientos y políticas a efecto de agotar las vías existentes en la búsqueda de dicha información, precisamente porque el deber legal de conocer a su cliente es de las entidades. Es por ello que, si una entidad no cumple a cabalidad con lo anterior, efectivamente puede asumir consecuencias de tipo de legal.

Por otra parte, hay que diferenciar entre los afiliados que han sido omisos en la entrega de información y los que se niegan rotundamente a brindarla, luego de haberla requerido por distintos medios. Ello por cuanto a los primeros, se les puede dar seguimiento y aplicar un procedimiento más insistente y exhaustivo, para la búsqueda de la información y documentación requerida, así como la advertencia a dichos afiliados, sobre las consecuencias legales que puede sufrir la Operadora y las consecuencias que puede sufrir dicho afiliado. En ambos casos, la omisión en el cumplimiento de los requerimientos de ley puede hacerles configurar esquema de “cliente sospechoso”, y hacer su caso del conocimiento del Ministerio Público.

Debe tenerse presente que la obligación normativa establece que los procedimientos que adopte cada institución supervisada para cumplir con las diligencias debidas en el establecimiento de la relación con los clientes, deben permitir la recopilación de información suficiente para completar adecuadamente el

PJD-017

Página No.10

perfil de cada cliente, al momento de iniciar la relación y durante el tiempo que ésta dure para dar seguimiento a sus operaciones. Es decir, es una obligación que no se agota sino hasta que cese legalmente la relación contractual que les une.

IV. Conclusiones

La obligación de identificación del cliente recae sobre la entidad autorizada, ello en el sentido que, debe ser ésta la que desde el primer momento solicite la información y la documentación necesarias para el cumplimiento de la normativa relacionada.

La obligación normativa establece que los procedimientos que adopte cada institución supervisada para cumplir con las diligencias debidas en el establecimiento de la relación con los clientes, deben permitir la recopilación de información suficiente para completar adecuadamente el perfil de cada cliente, al momento de iniciar la relación y durante el tiempo que ésta dure para dar seguimiento a sus operaciones.

La Operadora de Pensiones no tiene potestades legales para proceder a rescindir unilateralmente el contrato y devolver el saldo acumulado en la cuenta individual. Tal conducta podría configurar un fraude de ley, al pretender ampararse al texto de una norma para perseguir un resultado prohibido por el ordenamiento jurídico, como lo sería el retiro de los recursos sin cumplir con los requisitos legales establecidos.

Cordialmente,

DIVISION ASESORÍA JURIDICA



Yorlenny Avendaño V.
Abogada encargada



Silvia Canales C.
Directora