

¿Por qué debemos actualizar nuestros datos en instituciones financieras?

Por: Gustavo Gordon Guerrero

Cada cierto tiempo recibimos correos o llamadas telefónicas de las instituciones financieras donde tenemos cuentas de ahorros, cuentas de inversión o cuentas de jubilación en las que nos solicitan actualización de datos. Es molesto, cierto, pero es una molestia que tiene un por qué.

La Ley 23 del 27 de abril de 2015, el Acuerdo 6 -2015 y específicamente la Ley del Mercado de Valores requiere a los sujetos obligados a implementar políticas de Conozca a su Cliente, y diagnóstico de apetito y tolerancia al riesgo, el cual incluye hacer una debida diligencia que incluye la actualización de la información del cliente. Dicha actualización incluye información básica como lugar actual de trabajo, ingresos o datos generales de contacto, pero otras preguntas pueden hacerlo sentir un poco más incómodos como “¿ha cambiado su patrimonio en los últimos dos años?” o “¿es o ha sido empleado del gobierno con mando y jurisdicción?”, “¿tiene relación con alguna persona políticamente expuesta?”.

La debida diligencia no es algo estático, todo lo contrario, es de continuo movimiento entre el apetito de riesgo del ente financiero como del cliente, que incluye la elaboración de matrices y saber ubicar dónde está el cliente en un momento dado. Parte de ese movimiento es la actualización de información que solo puede ser suplida por sus clientes. Los sujetos financieros utilizan esta información para saber qué nivel de riesgo tiene tanto la persona como el propio ente financiero y así poder calibrar qué productos ofrecer y a quién se le puede ofrecer en un momento dado. Esta información ayuda a abaratar costos y maximizar los beneficios a los clientes por lo que son de suma importancia para la empresa. Además, las empresas están obligadas a brindar una recomendación adecuada basada en los riesgos que pueda tomar el cliente (tolerancia) y los que esté dispuestos a tomar (apetito).

Estos contactos varían en su periodicidad porque dependiendo del nivel de riesgo que cada entidad haya dictaminado para su cliente, así serán contactados. Estos tiempos pueden ser entre cada año (riesgo alto) hasta periodos más altos (2 años para riesgo medio o hasta 4 para riesgo bajo), dependiendo de como esta diseñada la matriz de riesgo de cada sujeto obligado, y la calificación de riesgo del cliente.

Así es que cada vez que recibas un correo o una llamada de su ente financiero solicitando actualización de información, siéntase tranquilo porque la empresa a quien le ha confiado su dinero esta haciendo lo mejor para maximizar sus recursos y brindar un mejor servicio. Eso sí, siempre solicitando información que confirme que la persona que lo contacta es quien dice ser.