



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Anexo N°2: Documento de Política

Marco legal y normativo en Conducta de Mercado para entidades bajo supervisión de la CMF

Junio 2021

www.cmfchile.cl

Introducción

La Comisión para el Mercado Financiero –en adelante, CMF– tiene como mandato legal velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública (Ley Orgánica de CMF). Al efecto, la CMF cuenta con atribuciones normativas, de fiscalización y sanción que cumplen un rol relevante en velar por una adecuada conducta de mercado de las instituciones financieras fiscalizadas hacia sus clientes.

A su vez, la CMF tiene como objetivo estratégico fortalecer la supervisión de conducta en el mercado financiero¹. Se busca promover mercados de valores, seguros y bancos, sustentables, transparentes y eficientes, alineados con las mejores prácticas en materia de un trato justo en cada una de las instituciones financieras de estas industrias, que redunden en un mayor grado de protección de los intereses de los inversionistas, asegurados, depositantes y clientes financieros en general.

El presente documento forma parte del White PaperDocumento de Política **Desarrollo estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado para entidades financieras**. Recoge una revisión amplia del marco legal y normativo que tiene la CMF y que dice relación, directa o indirectamente, con materias de Conducta de Mercado (CdM) respecto de las entidades que están bajo el perímetro de supervisión.

De la lectura de este trabajo se puede apreciar lo vasto de este marco regulatorio, considerando sobre todo la amplitud de materias y entidades que incluye. Es importante hacer presente que, en el caso de algunas industrias supervisadas y recogidas en esta revisión, no existe una distinción nítida en el objetivo supervisor de este marco, por lo que es frecuente que en una misma regulación incorpore elementos propios de la Supervisión Prudencial y también del foco de Conducta de Mercado.

Finalmente, el Anexo N°2 recoge en detalle las distintas leyes, normativas e instrucciones sectoriales vigentes de la CMF asociadas a CdM para bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos (administradoras de fondos de terceros), corredoras de bolsa y agentes de valores (o intermediarios de valores), cooperativas de ahorro y crédito (sometidas a supervisión de la CMF), agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

¹ El Consejo de la CMF aprobó, mediante la Resolución N° 4694 del año 2020, la transición hacia una nueva estructura organizacional para las áreas de supervisión y regulación, desde un esquema de supervisión por industrias a un modelo sustentado en los dos grandes pilares: Prudencial y Conducta de Mercado, la que entró en vigencia el 1° de marzo de 2021.

1. Industria de seguros

1.1 Marco legal en Conducta de Mercado² en la Industria de Seguros

Las normas más relevantes del D.F.L. N° 251 de 1931 respecto del Rol de CMF en temas de conducta en materia de seguros, son las siguientes:

- Letra i) art. 3 DFL 251. Resolver, en casos a su juicio calificados, en el carácter de árbitro arbitrador sin ulterior recurso, las dificultades que se susciten entre compañía y compañía, entre éstas y los intermediarios o entre éstas o el asegurado o beneficiario.
- Art. 51 DFL 251, relativo a las facultades de la CMF respecto de quien ejerza el comercio de seguros o de reaseguros, contraviniendo las disposiciones de los Artículos 4 y 46 (...) clausurar las oficinas o establecimientos en que se ejerciten esas actividades, para lo cual el Intendente o Gobernador respectivo, a petición del Superintendente (presidente de la CMF), deberán suministrar el auxilio de la fuerza pública, sin perjuicio de incurrir en la sanción contemplada en el inciso primero del Artículo 467 del Código Penal.).
- Art. 57 del DFL 251: Relativo a la forma de contratación de seguros (directo con la compañía a través de sus agentes de venta y de corredores). Regula a los agentes de ventas, que deben estar en **registro especial** que lleve la CMF o las compañías (hoy las compañías para agentes en general (NCG 49)³, y la CMF respecto de agentes de ventas de rentas vitalicias (NCG 91), sin perjuicio de determinar responsabilidad de las compañías por los errores y omisiones en que éstos incurran; define rol y obligaciones de los corredores, entre éstas, la de informar la diversificación de sus negocios y las compañías. con las cuales trabajan.
- Art. 58 del DFL 251: la CMF debe llevar y mantener los registros de los auxiliares del comercio de seguros. Debe verificarse el cumplimiento de los requisitos para ingresar a la actividad, así como para su mantención, en particular el de la garantía.
- Art. 62 DFL 251: Registro de liquidadores. Debe verificarse el cumplimiento de los requisitos para ingresar a la actividad, así como para su mantención, en particular el de la garantía.

Otras normas legales y reglamentarias relevantes del Rol de CMF en temas de conducta en materia de seguros, son las siguientes:

² Para evitar repeticiones, en este anexo no se consideran las normas legales a que se hizo mención en el título "4. Marco legal y regulatorio general aplicado en la CMF en materia de conducta de mercado.", del Documento de Trabajo.

³ La Ley 21.314 modifica el art. 57 del DFL 251 y, en lo que interesa, a contar de la vigencia de esta norma, el registro de agentes de ventas corresponderá a la CMF; Además, los agentes de ventas de rentas vitalicias se regulan en el nuevo art. 57 bis.

- Art. 70 Ley de Bancos (DFL 3 de Hacienda, de 1997), en cuanto establece que la Comisión imparta instrucciones a los corredores de seguros filiales de bancos o personas relacionadas al banco; destinadas a garantizar la independencia de su actuación y el resguardo del derecho del asegurado para decidir sobre la contratación de seguros y la elección del intermediario. Además, se prohíbe a los bancos condicionar el otorgamiento de créditos a la contratación de los seguros que ellos ofrezcan, pudiendo el deudor contratar libremente la póliza en cualquiera de las entidades que lo comercialicen, bajo el requisito de que se mantengan las mismas condiciones de cobertura y se considere como beneficiario del seguro al banco o a quien éste designe.
- Art. 172 D.L. 3.500, relativo al Registro de Asesores Previsionales⁴, que se mantiene en forma conjunta por la Superintendencia de Pensiones (SP) y la CMF. Debe verificarse el cumplimiento de los requisitos para ingresar a la actividad, así como para su mantención, en particular el de la garantía.
- Art.178 D.L. 3.500, establece que, para los efectos de prestar la asesoría previsional, deberá celebrarse un contrato de prestación de servicios entre la Entidad de Asesoría Previsional o el Asesor Previsional y el afiliado o sus beneficiarios, cuyo **contenido mínimo** será establecido por la Superintendencia de Pensiones (SP) y CMF.
- Cabe agregar también al D.S. 1.055, de 2012, de Hacienda, Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, que contempla (**art. 6**) las funciones de la CMF en materia de registros (llevar en forma permanente y debidamente actualizado el registro de auxiliares; así como inscribir en él a quienes cumplan los requisitos); las obligaciones de los corredores de seguros (**art. 10**) y de los liquidadores de seguros (**art. 13**); respecto del procedimiento de liquidación, la facultad de dejar sin efecto las ampliaciones de los plazos de liquidación (**art. 23**); la posibilidad de establecer plazos especiales de liquidación en casos especiales en caso de catástrofe y para eventos que generan multiplicidad de siniestros (**art.31**), y el requerimiento de mantención de manuales de evaluación y liquidación de siniestros y planes de contingencia (**art.32**).
-
- Art. 185 del DLF N° 1 MINSAL 2016, relativo a la declaración y pago de las cotizaciones de salud correspondientes a pensionados, en cuanto establece la posibilidad de sancionar por la CMF a las entidades pagadoras de pensión sometidas a su fiscalización (compañía de seguros de vida), si éstas no realizan oportunamente la declaración de dichas cotizaciones, o si resultan incompletas o erróneas.
- Ley 18.490, que regula el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales

⁴ La Ley 21.314 modifica el D.L. 3.500 del DFL 251, y en lo que interesa, a contar de la vigencia de esta norma, el registro de asesores previsionales corresponderá exclusivamente a la Superintendencia de Pensiones.

(SOAP), que establece en su artículo 21 que corresponde a la CMF aprobar el modelo de póliza correspondiente al seguro obligatorio a que se refiere esta ley

Finalmente, habida consideración a lo dispuesto en el artículo 1º del D.L. N° 3.538, pueden considerarse otras normas legales y reglamentarias relevantes en temas de conducta de mercado en materia de seguros, destacando las siguientes:

- La legislación propia del contrato de seguro, contenida en el Código de Comercio contiene: del seguro en general y de los seguros terrestres en particular (arts. 512 a 601), en especial el art. 529 respecto a las obligaciones del asegurador; y de los seguros marítimos (arts. 1.158 a 1.202). En este contexto, es menester hacer presente que, en general, las disposiciones que rigen al contrato de seguro son de carácter imperativo (542 Código de Comercio).
- Ley sobre protección a los Derechos de los Consumidores, Ley 19.496, en cuanto sean aplicables (art. 2 bis).
- Ley 21.236, que regula la Portabilidad Financiera y su reglamento (Decreto Supremo N°1154 del Ministerio de Hacienda del año 2020).
- Art. 7 de la Ley 20.448, en cuanto a que las Compañías de Seguros y Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables, en la medida que sean proveedores de créditos hipotecarios, de consumo o de tarjetas de crédito, ofrezcan créditos hipotecarios universales, créditos universales asociados a una tarjeta de crédito y créditos universales de consumo en los términos de dicho artículo.
- Artículo 8º de la Ley 20.448, en cuanto a que los proveedores de créditos que exijan la contratación de seguros asociados a su otorgamiento no pueden condicionarlo, ni ofrecer condiciones de contratación distintas, a aquellos consumidores que contraten los seguros que tales proveedores ofrezcan o intermedien.
- Inciso final del artículo 5º de la Ley 21.234, que dispuso que sean de cargo del emisor determinados riesgos, y estableció que el emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios, la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.

1.2 Marco Normativo en Conducta de Mercado en la Industria de seguros

A partir de las facultades de la CMF, y en especial las relativa al depósito de pólizas, licitación de seguros y la relativa a emitir normas de contratación, intermediación y liquidación de siniestros, se han emitido una serie de normas administrativas relevantes en temas de conducta o que contienen aspectos de conducta, a saber:

- NCG N° 349, Depósito de Pólizas.
- NCG N° 331, Contenido pólizas hipotecarias.
- Circular N° 1893, sobre contenido pólizas APV y APVC.
- Circular N° 1459, certificado SOAP.
- NCG N°330 Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.
- NCG N° 234, Norma relativa a la contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).
- NCG N°218, Norma que imparte instrucciones sobre el sistema de consultas y ofertas de montos de pensión (SCOMP).
- Circular N°2148, Norma que imparte instrucciones sobre Comercialización telefónica de seguros.
- NCG N°171, Norma de seguridad en comercio electrónico.
- NCG N°377, Norma relativas a la Contratación Rentas Vitalicias.
- Oficio Circular N°7981, Norma sobre Consentimiento en seguros.
- Oficio Circular N°972, Norma que precisa el alcance del inciso final del artículo 583 del Código de Comercio.
- NCG N°49, Norma relativa a la contratación directa de seguros o a través de agentes de ventas.
- NCG N°91, Norma que establece normas para los agentes de ventas de rentas vitalicias del D.L. 3.500 (ARV)
- NCG N°50, Norma relativa a las personas que actúen por cuenta de un corredor.
- Circular N°1390, Norma que aborda la propuesta de seguro.
- Circular N°2271, Norma de acreditación de conocimientos auxiliares del Comercio de Seguros.
- NCG N°80, Norma que imparte instrucciones para filiales bancarias y personas relacionadas a bancos, que actúen como corredoras de seguros.
- Circular N°2114, Norma referente a devolución de prima no ganada.
- Circular N°1763, Norma que imparte instrucciones sobre el reembolso y devolución de prima.
- Circular N°2123, Norma de varias materias, información en pólizas, primas y comisiones, seguros contratados en forma colectiva, sobre promoción y publicidad, etc.
- Circular N°2106, Norma de información liquidación de siniestros en

pólizas.

- Circular N°1935, Norma de información en seguros de salud.
- Circular N° 2236, Norma de información sobre reparación de vehículos.
- Circular N°2110, Norma sobre comunicación prórrogas de siniestros e información agregada de siniestros.
- Circular N° 2131, Norma que imparte instrucciones sobre atención de Clientes y tramitación de Consultas y Reclamos.
- NCG N° 420. Esta norma consagra los siguientes principios básicos de supervisión de CdM en la industria de seguros: (i) Trato justo a los clientes; (ii) Gestión de conflictos de interés; (iii) Protección de la información de los clientes; y, (iv) Promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia.
- NCG N° 136, Norma relativa al otorgamiento y adquisición de mutuos hipotecarios endosables por las entidades aseguradoras y reaseguradoras y al registro y operación de los agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables. Cabe hacer presente que la NCG 136 establece en el N° 2 del título 1, que “La tasa de interés pactada en las operaciones de mutuos hipotecarios endosables no podrá exceder a la tasa de interés máxima convencional vigente al momento de la convención y no podrá ser recargada con comisiones, gastos u otras prestaciones”.

Las normas reseñadas regulan varios aspectos, tales como: contenido de las pólizas, materias mínimas, contratación con modelos no depositados reglas de contratación, licitación de seguros –en algunos casos-, documentos previos (propuestas), publicidad, información a incluir en las pólizas, comisiones, formas de contratación, contratación telefónica, contratación por medios electrónicos, normas de información, liquidación de siniestros, prórrogas, requisitos de acreditación, requisitos de fuerza de venta, etc.; todas materias relevantes para los asegurados y cuya fiscalización corresponde a la CMF.

2. Bancos e Instituciones Financieras

2.1 Marco legal en Conducta de Mercado para Bancos e Instituciones Financieras

En este acápite es relevante señalar que, de acuerdo a la Ley General de Bancos (art.62), la CMF debe clasificar la gestión de los bancos en las siguientes materias: gobierno corporativo, controles internos, seguridad de sus redes, sistemas de información para la toma de decisiones, seguimiento oportuno de riesgos, clasificación privada de riesgo y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia, y evitar un deterioro paulatino en la solidez de la institución, de acuerdo a los paradigmas de la supervisión basada en riesgos.

Estas variables deben ser consideradas también desde el punto de vista de conducta de mercado, dado el mandato legal del artículo 1° del DL 3.538, esto es, de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública y velar porque las personas o entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación; pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.

La Ley General de Bancos comprende a las entidades bancarias, empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos o de cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago, siempre que éstos importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público en general o ciertos sectores o grupos específicos de él. Asimismo, existen otras entidades supervisadas en virtud de leyes especiales, fiscalización de operaciones de crédito, regulación de productos que ofrecen y comercializan las entidades fiscalizadas, que se enmarcan en los siguientes cuerpos legales:

- Ley General de Cooperativas y su Reglamento. Fiscalización y Control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuyo patrimonio exceda de las 400.000 UF.
- Ley 18.010 de operaciones de Crédito de Dinero y otras obligaciones de dinero. Regulación de diversos aspectos relacionados a las operaciones de créditos como la tasa de interés, prepago, etc. Fiscalización de cumplimiento de la Tasas Máxima convencional.
- DFL 707 de 1982 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.
 - i. Cuenta Corriente: Comisiones, línea de crédito, cierre, secreto, reserva.
 - ii. Cheque: Definición, forma de pago, modalidades, pago de obligaciones, menciones, facsímiles, falsificación, vigencia, pérdida, robo o hurto, cruzado, viajero, endoso, pago, orden de no pago,

protesto.

- Ley 18.092: Letra de cambio y pagaré.
- Ley 20.448 y DS 1512 (Ministerio de Hacienda) de Créditos Universales
 - i. Créditos Universales
 - ii. Contratación seguros conjuntamente con productos financieros.
- Ley 20.720: Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.
- Ley 20.009 y Ley 21.234.
 - i. Limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.
- Ley 21.236: Regula la Portabilidad Financiera y su reglamento (Decreto Supremo N°1154 del Ministerio de Hacienda del año 2020).
- Cuyo objeto es promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien de un proveedor de servicios financieros a otro; o cambien de un producto o servicio financiero a otro nuevo con el mismo proveedor. La portabilidad constituye un derecho para el cliente, y cualquier cláusula en contrario se entenderá por no escrita.
-
- Ley 19.496: Sobre protección a los Derechos de los Consumidores.
 - i. Contenido mínimo de los contratos de productos y servicios financieros, Derechos de consumidor financiero, Gastos de cobranzas, Mandatos, Cláusulas abusivas, Alzamiento de hipotecas, Derechos de consumidor financiero, Ventas atadas, Apertura /no otorgamiento, Comisiones, Cierre de productos, PAC, Información para renegociación, Información para retraso término contrato, Retracto, liquidación de créditos, etc.
- Ley 19.628: Sobre protección de la vida privada.
 - i. En lo que respecta al manejo de los datos financieros, tanto las solicitudes de información como las publicaciones de morosidades. Se incluyen las leyes 25.575 (finalidad de los datos) y la Ley 21.214 recientemente publicada referida a los créditos educacionales.
- Ley 20.416: Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
 - i. Sólo en términos referenciales parece importante incluir que las micro y pequeñas empresas están protegidas por las leyes del consumidor, sin perjuicio de ello, la propia ley establece que el SERNAC no tiene facultades para operar respecto de ella.
- Ley 20.950: Autoriza emisión y operación de medios de pago con

provisión de fondo por entidades no bancarias.

- D.L. 3.472: Crea el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios.
 - i. Regula y entrega las directrices para la administración y fiscalización del Fondo de Garantía para los Pequeños Empresarios (FOGAPE).
- Ley 21.299: Permite La Postergación De Cuotas De Créditos Hipotecarios Y Crea La Garantía Estatal Para Caucionar Cuotas Postergadas.

2.2 Marco Normativo en Conducta de Mercado para Bancos e Instituciones Financieras.

Además de la regulación dictada por la CMF, existe una serie de normas que se aplica a las instituciones fiscalizadas o sus operaciones y/o productos financieros.

Considerando las normas emitidas por la CMF, sin perjuicio que la mayoría fueron dictadas considerando los aspectos prudenciales, en las que se mencionan a continuación existen elementos referidos a conducta de mercado.

- I. Capítulos de la Recopilación Actualizada de normas (RAN)
 - Capítulo 1-4: Directores. Disposiciones varias: información al público.
 - Capítulo 1-6: Sucursales y otras oficinas en el país.
 - Capítulo 1-8: Horario bancario.
 - Capítulo 1-10: Conservación y eliminación de archivos.
 - Capítulo 1-13: Clasificación de Gestión y Solvencia: Elementos de un buen gobierno corporativo, y gestión de la calidad de atención a los usuarios y transparencia de la información.
 - Capítulo 1-14: Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo: TEF: lavado de activos y conocimiento del cliente. Solo respecto al posible riesgo reputacional.
 -
 - Capítulo 1-7: Transferencia Electrónica de Información y de Fondos: TEF, bloqueo, resguardo, simultaneidad, factores de autenticación, etc.
 - Capítulo 2-2: Cuentas corrientes bancarias y cheques.
 - Capítulo 2-13 Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros.
 - Capítulo 2-4: Cuentas de ahorro.
 - Capítulo 2-2: cuentas corrientes.

- Capítulo 2-6: Depósitos a la vista.
- Capítulo 2-8: Cuentas de ahorro para arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa.
- Capítulo 2-9: Cuentas de ahorro a plazo para fines específicos.
- Capítulo 2-12: Pérdida o deterioro de títulos de crédito.
- Capítulo 3-1: Valores en cobro.
- Capítulo 7-1: Intereses y reajustes.
- Capítulo 8-1: Sobregiro en cuenta corriente bancaria.
- Capítulo 8-4: Mutuos Hipotecarios Endosables.
- Capítulo 8-10: Avaless y fianzas.
- Capítulo 8-11: Boletas de garantía.
- Capítulo 8-12: Cartas de Resguardo.
- Capítulo 8-17: Información a los avalistas o fiadores sobre el incumplimiento del deudor directo.
- Capítulo 8-18: Cobranza de dividendos hipotecarios.
- Capítulo 8-41: Tarjetas de pago.
- Capítulo 9-1: Operaciones con letras de crédito.
- Capítulo 16-4: Pago de documentos a personas que no saben firmar.
- Capítulo 18-5: Información sobre deudores de las instituciones financieras.
- Capítulo 18-8: Información al público sobre preferencias y garantía estatal por depósitos y captaciones - Publicidad relativa a sucursales o filiales de bancos chilenos en el exterior y a bancos u oficinas bancarias situados en otros países
- Capítulo 18-9: Información al público. Antecedentes acerca del banco que deben mantenerse en sus oficinas.
- Capítulo 18-13: Incentivos distintos de intereses, reajustes y comisiones.
- Capítulo 20-1: Exhibición del Rol Único Tributario o de la Cédula Nacional de Identidad.
- Capítulo 20-3: Certificación del tipo de cambio por las entidades bancarias.
- Capítulo 20-6: Publicaciones en el Boletín de Informaciones Comerciales.
- Capítulo 20-7: Externalización de servicios. Solo respecto a la obligación de proteger la información crediticia y datos personales.
- Capítulo 20-8: Información de Incidentes Operacionales.
- Capítulo 20-10: Gestión de Seguridad de la Información y

Ciberseguridad.

II. Circulares Y Cartas Circulares CMF (Ex SBIF).

a) Bancos

(1) Circulares Bancos

- Circular N° 2.495-866: Bancos y Financieras 06-11-1989. Informa sobre modificaciones introducidas a la Ley General de Bancos y a la Ley Orgánica de esta Superintendencia por las Leyes N°s. 18.576, 18.707 y 18.818 (Se pronuncia sobre el secreto y reserva bancaria)
- Circular N° 2.544-913: Bancos y Financieras 08-06-1990. Secreto o reserva bancarios. Entrega de información solicitada por instituciones del sector público.
- .
- Circular N° 3.155-1.426: Bancos y Financieras. 26-11-2001. Establece normas relativas a la contratación de seguros por las compañías de seguros a través de bancos y sociedades financieras.
- Circular N° 3.221: Bancos 28-04-2003. Protesto de cheques por órdenes de no pago distintas de las causales establecidas en el artículo 26 de La Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.
- Circular N° 3.284: Bancos 14-09-2004. Atención de consultas y reclamos del público.
- Circular N° 3.292: Bancos 26-11-2004. Calidad de la Atención de Público y Transparencia de la Información. Su introducción en la Autoevaluación de Gestión realizada por los bancos.
- Circular N° 3.311: Bancos 02-05-2005 Reforma Procesal Penal. Su vigencia en la Región Metropolitana. Requerimientos de información por parte de los Fiscales. Secreto bancario.
- Circular N° 3.312: Bancos 12-05-2005. Información sobre seguros de desgravamen o de vida asociados a créditos.
- Circular N° 3.344: Bancos 12-12-2005. Información que debe proporcionarse relativa a créditos de consumo que incluyan la oferta de seguros.
- Circular N° 3.353: Bancos 19-04-2006. Créditos con garantía del Estado para el financiamiento de estudios de educación superior.
- Circular N° 3.378: Bancos 13-12-2006. Certificado para acreditar la exención del impuesto de timbres y estampillas de conformidad con el N° 17 del artículo 24 del Decreto Ley N° 3.475, modificado por la Ley N° 20.130. Su entrega libre de comisión y gastos.
- Circular N° 3.390: Bancos 01-06-2007. Créditos con garantía del Estado para el financiamiento de estudios de educación superior.

- Circular N° 3.402: Bancos 08-08-2007. Fondo de Garantía para Inversiones (FOGAIN) de la Corporación de Fomento de la Producción.
- Circular N° 3.446: Bancos 08-09-2008. Establece regulaciones comunes en relación al ahorro previsional voluntario colectivo.
- Circular N° 3.445: Bancos 08-09-2008. Establece regulaciones comunes en relación con cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y depósitos de ahorro previsional voluntario. Deroga circulares N° 1.194, de la SP, N° 3.164 y N° 1.435, de la SBIF y N° 1.585, de la SVS.
- Circular N° 3.446: Bancos 08-09-2008. Establece regulaciones comunes en relación al ahorro previsional voluntario colectivo.
- Circular N° 3.454: Bancos 10-12-2008. Créditos con garantía del Estado para el financiamiento de estudios de educación superior. Ley N° 20.027. Incumplimiento de los pagos por el deudor directo. Información de morosidad de los deudores indirectos.
- Circular N° 3.499: Bancos 27-04-2010. Adopción de las Normas de Carácter General N°s. 269, 270, 271, 277 y 278 de la Superintendencia de Valores y Seguros.
- Circular N° 3.530: Bancos 21-03-2012. Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.
- Circular N° 3.537: Bancos 20-07-2012. Imparte instrucciones referidas a la contratación de seguros a los que se refiere el artículo 40 del DFL N° 251 de 1931 (Ley de Seguros)
- Circular N° 3.551: Bancos 17-06-2013. Modificaciones a Circular N° 3.530 que regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación e información que se deberá entregar a los deudores
- Circular N° 3.576: Bancos 05-02-2015. Circular conjunta SBIF - SVS con modificaciones a la norma que regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios.
- Circular N° 4 de 2017. Bancos sobre de Lineamientos de Educación Financiera.
- Circular N° 3.631: Bancos de fecha 11/01/2018. Funcionamiento de los bancos durante feriados que solamente afecten a la Región Metropolitana.
- Circular N° 3.641: Bancos 08/10/2018. Modifica plazo para respuesta de requerimientos sobre reclamos.

(2) Cartas Circulares Bancos.

- Carta Circular N° 110-92: Bancos y Financieras 03-11-1987. Secreto bancario. Información cuya entrega no transgrede las normas sobre secreto o reserva.
- Carta Circular N° 30-23: Bancos y Financieras 24-04-1990. Secreto bancario. Modificación introducida por Ley N° 18.969 al Código Orgánico de Tribunales.
- Carta Circular N° 61-46: Bancos y Financieras. 03-06-1992. Procesos de administración de créditos hipotecarios.
- Carta Circular N° 15-14: Bancos y Financieras 05-06-2001. Créditos hipotecarios para vivienda. Contratación de seguros adicionales al de incendio.
- Carta Circular N° 25-24: Bancos y Financieras 17-08-2001. Interpretación de las normas sobre secreto y reserva bancarios de las leyes General de Bancos y de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.
- Carta Circular N° 9-8: Bancos y Financieras 01-04-2002. Información al público sobre tasas de interés.
- Carta Circular N° 4: Bancos 03/02/2003. Emisión de Cartas de Resguardo y de Garantía Interbancarias.
- Carta Circular N° 11-2005: Bancos 30-05-2005. Atención de Clientes. Servicios en moneda extranjera.
- Carta Circular N° 23-2008: Bancos 09-12-2008. Información consolidada de deudas y rectificaciones. Formulario y archivos que se utilizarán el próximo año.
- Carta Circular N° 20-2008: Bancos 01-09-2008. Información consolidada de deudas. Entrega de datos en el archivo R04 a partir del año 2009.
- Carta Circular N° 2-2012: Bancos 08-06-2012. Solicita información sobre licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios.
- Carta Circular N° 1-2010: Bancos 04-03-2010. Denuncio de siniestros por seguros contratados sobre bienes correspondientes a créditos hipotecarios para la vivienda.
- Carta Circular N° 1-2011: Bancos 04-05-2011. Decreto Supremo N° 1.512. Reglamenta los créditos universales de la Ley N° 20.448.
- Carta Circular N° 1-2014: Bancos 20-01-2014. Obtención del Informe de Deudas en la Red de Oficinas de Chile Atiende.
- Carta Circular N° 2-2014: Bancos 28-01-2014. Acreencias bancarias. Envío de información a esta Superintendencia.
- Carta Circular N° 4-2014: Bancos 29-08-2014. Modifica canal de envío de información sobre rectificación de deudas.
- Carta Circular N° 1-2012: Bancos 06-03-2021. Gestión del proceso de calidad de la información. Solicita envío de reporte semestral.

- Carta Circular N° 2-2016: Bancos 24-06-2016. Reemplaza Anexo de la Carta Circular N° 1 de 6 de marzo de 2012.
- Carta Circular N° 1-2016: Bancos 07-06-2016. Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Enfatiza la necesidad de tomar medidas de control.
- Carta Circular N° 3-2017: Bancos 02-10-2017. Alcances y medidas de aplicación del redondeo de pagos en efectivo.
- Carta Circular N°1: Bancos 24-01-2018. Ciberseguridad. Incorpora la materia dentro de los Lineamientos de Educación Financiera
- Carta Circular N° 20-11 Bancos y Financieras 06-04-1982. Protesto de letras de cambio por bancos y financieras.
- Carta Circular N° 51: Bancos 27-08-1982. Identificación de cuentacorrentistas en asuntos judiciales.
- Carta Circular N° 4/2014 Manual Sistema de Información 20-03-2014. Introduce archivo E04 para requerir información relativa a reclamos presentados por usuarios. Crea Tablas 74 y 75.

b) Cooperativas de Ahorro y Crédito.

(1) Circulares Cooperativas

- Circular N°98: Cooperativas 19-10-1990. Prohibición de ofrecer beneficios diferentes a las tasas de interés y reajuste.
- Circular N°100: Cooperativas 01-07-1991. Prohibición de recibir cheques en garantía.
- Circular N°102: Cooperativas 16-05-1994. Envío de nóminas de deudores morosos al Boletín de Informaciones Comerciales.
- Circular N°108: Cooperativas 04-06-2003. Instrucciones generales para las cooperativas de ahorro y crédito.
- Circular N°116: Cooperativas 16-09-2004. Atención de consultas y reclamos del público.
- Circular N°142: Cooperativas 06-04-2010. Información para el mercado. Publicidad de políticas y procedimientos relativos a su manejo y divulgación. Modifica instrucciones.
- Circular N°149: Cooperativas 20-07-2012. Imparte instrucciones referidas a la contratación de seguros a los que se refiere el artículo 40 del DFL N° 251 de 1931 (Ley de Seguros).
- Circular N° 147: Cooperativas 21-03-2012. Normas para la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación de éstos e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.

- Circular N°153: Cooperativas 17-06-2013: Modificaciones a Circular N° 3.530 que regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios, condiciones mínimas que deberán contemplar las bases de licitación e información que se deberá entregar a los deudores asegurados.
- Circular N° 159: Cooperativas 05-02-2015. Circular conjunta SBIF - SVS con modificaciones a la norma que regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios.
- Circular N°168: Cooperativas 28-11-2017. Emisión de tarjetas de pago. Actualiza instrucciones.
- Circular N°171: Cooperativas 08-10-2018. Modifica plazo para respuesta de requerimientos sobre reclamos.

(2) Cartas Circulares Cooperativas

- Carta Circular N°1-2002: Cooperativas 01-04-2002. Información al público sobre tasas de interés.
- Carta Circular N°1-2010: Cooperativas 04-03-2010. Denuncio de siniestros por seguros contratados sobre bienes correspondientes a créditos hipotecarios para la vivienda.
- Carta Circular N°1-2011: Cooperativas 04-05-2011. Decreto Supremo N° 1.512. Reglamenta los créditos universales de la Ley N° 20.448.
- Carta Circular N°1-2012: Cooperativas 08-06-2012. Solicita información sobre licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios.
- Carta Circular N°1-2014: Cooperativas 20-01-2014. Obtención del Informe de Deudas en la Red de Oficinas de Chile Atiende.
- Carta Circular N°3: Cooperativas 29-08-2014. Modifica canal de envío de información sobre rectificación de deudas.
- Carta Circular N°2: Cooperativas 03-11-2017. Lineamientos de Educación Financiera.
- Carta Circular N° 5-2008: Cooperativas 01-09-2008. Información consolidada de deudas. Entrega de datos en el archivo R04 a partir del año 2009.
- la Carta Circular N° 6-2008: Cooperativas 09-12-2008. Información consolidada de deudas y rectificaciones. Formulario y archivos que se utilizarán el próximo año.

c) Sociedades de Apoyo al Giro (SAG)

(1) Circulares SAG

- Circular N°3: Sociedades 27-12-1989. Normas generales para empresas de apoyo al giro.

- Circular N°4: Sociedades 01-07-1991. Prohibición de recibir cheques en garantía.
- Circular N°16: Sociedades 17-07-2003. Información sobre tarifas de los servicios que prestan las sociedades de apoyo vinculadas con medios de pago.
- Circular N°23: Sociedades 23-07-2013. Normas para emisores y operadores de tarjetas de crédito constituidos como sociedades de apoyo al giro.
- Circular N° 25: Sociedades 12-05-2014. Requiere envío de archivo E04 y ajusta plazo para remitir la evaluación de gestión.

(2) Cartas Circulares SAG

- Carta Circular N°1-2016: Sociedades 07-06-2016. Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Enfatiza la necesidad de tomar medidas de control.
- Carta Circular N°1-2017: Sociedades 02-10-2017. Alcances y medidas de aplicación del redondeo de pagos en efectivo.
- Carta Circular N°2-2017: Sociedades 03-11-2017. Lineamientos de Educación Financiera.
- Carta Circular N° 2-2018: Sociedades 18-12-2018. Instruye envío de archivo I12 sobre Incidentes de Ciberseguridad por parte de las sociedades de apoyo al giro.

d) Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito

(1) Circulares Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito.

- Circular N°14: Emisoras 21-07-2003. Información sobre tarifas de los servicios que prestan las operadoras de tarjetas de crédito.
- Circular N°6: Emisoras 01-07-1991. Prohibición de recibir cheques en garantía.

(2) Cartas Circulares Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito.

- Carta Circular N°2-2017: Emisoras 02-10-2017. Alcances y medidas de aplicación del redondeo de pagos en efectivo.
- Carta Circular N°3-2017: Emisoras 03-11-2017. Lineamientos de Educación Financiera.

e) Emisores y Operadores de Tarjetas de Pago

(1) Circulares Emisores y Operadores de Tarjetas de Pago.

- Circular N°1: Operadores Tarjetas de Pago. 28-11-2017. Normas generales para empresas operadoras de tarjetas de pago.
- Circular N°2: Emisores Tarjetas de Pago 28-11-2017. Normas

comunes sobre resguardos operacionales y de seguridad para la emisión y operación de tarjetas de pago.

- Circular N°2: Operadores Tarjetas de Pago 28-11-2017. Normas comunes sobre resguardos operacionales y de seguridad para la emisión y operación de tarjetas de pago.
- Circular N°1: Emisoras Tarjetas de Pago 28-11-2017. Normas generales para empresas emisoras de tarjetas de pago.

f) Entidades de Crédito fiscalizadas en virtud del art 31 de la ley 18010.

- Circular N°1 ICCM 13/11/2014 Establece normas para las instituciones cuyas operaciones están sujetas a la fiscalización establecida en el artículo 31 de la Ley N° 18.010.

III. Regulaciones emitidas por otros organismos

a) Ministerio de Interior, DS 222 del de fecha 30 de octubre de 2013: regula medidas mínimas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie.

b) Ministerios de Hacienda y Economía: Reglamentos Ley sobre Protección de los derechos de los consumidores.

- Decreto N°43 de 2012. Sobre información al Consumidor de Créditos de Consumo (CAE, información trimestral, etc.).
- Decreto N°42 de 2012. Sobre información al Consumidor de Créditos Hipotecario (CAE, información trimestral, publicidad, hoja resumen, etc.).
- Decreto N° 44 de 2012. Sobre información al Consumidor de Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias (CAE, estado de cuenta, publicidad, hoja resumen, etc.
- Decreto N° 1154 de 24 de julio de 2020. Ley de Portabilidad.
- Decreto N° 48 de 2020. Aprueba Reglamento Sobre Contenido e Información del Certificado de Liquidación, y Modifica Decretos Supremos N° 42, 43 Y 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
-
- Reglamento de la Ley General de Cooperativas: Decreto 101 de 25 de enero de 2001.
- Decreto N° 48 de 2012. Aprueba Reglamento Sobre Contenido e Información del Certificado de Liquidación, y Modifica Decretos Supremos N° 42, 43 Y 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

- c) Tesorería General de la República Circular N°5 (11.02.2015). Regula aspectos relacionados a las acreencias sujetas a caducidad.
- d) Compendio de normas financieras del Banco Central:
- Capítulo II.A.1: Normas sobre operaciones hipotecarias con letras de crédito.
 - Capítulo III.B.1: Normas sobre Captación e Intermediación.
 - Capítulo III.B.1.1: Cuentas a la vista.
 - Capítulo III.E.1: Cuentas de ahorro a plazo.
 - Capítulo III E.2: Cuentas de ahorro a la vista.
 - Capítulo III.E.3: Cuentas de ahorro a plazo para la vivienda.
 - Capítulo III. E.4: Cuentas de ahorro a plazo con giros diferidos.
 - Capítulo III. G.1-1: Pago de intereses en cuentas corrientes. bancarias en moneda nacional.
 - Capítulo III.G.3: Créditos y Sobregiros asociados a las cuentas corrientes.
 - Capítulo III.H.1: Cámara compensación: Cheques.
 - Capítulo III.J.1: Cuenta Vista (Apertura, forma, moneda, personal o bi-personal: contenido mínimo de contratos, TEF; depósitos, giros, estados de cuenta, comisiones.
 - Capítulo III.J.1.1: Emisión de Tarjetas de Crédito.
 - Capítulo III.J.1.2: Emisión de Tarjetas de Débito.
 - Capítulo III.J.1.3: Emisión de Tarjetas de Pago con Provisión de fondos.
 - Capítulo III.J.2: Operaciones de Tarjeta de Pago.

3. Marco legal en Conducta de Mercado en Industrias de Valores

3.1 Marco legal en Conducta de Mercado en la Industria de Fondos de Terceros

En la revisión del marco regulatorio (leyes, reglamentos y normas de la CMF) asociado a temas de Conducta de Mercado en la Industria de Fondos de Terceros, se han seleccionado normas que dicen relación con el trato que deben tener las administradoras generales de fondos con los clientes financieros (de manera equitativa, no discriminatoria, honesta y justa en todas las etapas de su relación); además, aquellas relativas a que los clientes deben ser informados de manera clara, veraz, oportuna y transparente (no inductiva a error) sobre el producto o inversión que la administradora está ofreciendo, así como los costos y beneficios (rendimientos) asociados a ello, tanto al momento en que efectúan sus inversiones como durante la permanencia y liquidación de éstas.

También, se consideran las normas relativas a los mecanismos efectivos para manejar los conflictos de interés que deben establecer las administradoras generales de fondos.

Adicionalmente, se destacan normas relativas a la comercialización de cuotas de fondos, en las que la administradora debe promover la existencia de prácticas adecuadas de divulgación de información respecto de las características y riesgos de los productos que se ofrezcan, tanto entre sus colaboradores como con sus agentes comercializadores, a objeto que los inversionistas tomen decisiones adecuadas de inversión.

Además, existen normas que exigen que los agentes comercializadores de cuotas del fondo deban contar con la idoneidad y conocimientos suficientes sobre los productos ofrecidos y reconocer adecuadamente el perfil del inversionista al cual se enfrentan, para orientarlo correctamente en sus inversiones. Por otra parte, el marco legal dispone que no se deben ofrecer incentivos indebidos para captar los recursos de clientes para su inversión.

Así las cosas, la legislación relevante para los efectos de conducta de mercado es la Ley Única de Fondos (artículo primero de la Ley 20.712), en adelante LUF, y la Ley de Mercado de Valores, en adelante LMV; y en particular las disposiciones que se mencionarán a continuación:

a) Ley Única de Fondos (LUF)

- Artículo 8º, relativo a los requisitos de idoneidad y conocimientos de los directores, gerentes, administradores y ejecutivos principales de la administradora.

- Artículos 8° y 41°, relativos a los requisitos de idoneidad y conocimientos de los agentes comercializadores de cuotas y su respectiva acreditación.
- Artículo 15°, dispone que la responsabilidad de la administradora es indelegable, sin perjuicio que pueda contratar servicios externos para el cumplimiento de su giro, como lo es la comercialización de las cuotas de fondos.
- Artículo 17°, dispone que la administración de cada fondo debe realizarse atendiendo exclusivamente a la mejor conveniencia de éste y a que todas y cada una de las operaciones de adquisición y enajenación de activos que efectúe por cuenta del mismo, se hagan en el mejor interés del fondo.
- Artículo 18°, dispone que la administradora deberá informar en forma veraz, suficiente y oportuna a los partícipes de los fondos y al público en general, sobre las características de los fondos que administra, y sobre cualquier hecho o información esencial relacionada con la administradora o los fondos que administra; estando los directores obligados a velar por su cumplimiento, de acuerdo al Artículo 20° de la LUF.
- Artículo 20°, relativo a las obligaciones de los directores de la administradora, siendo algunas de éstas que: las operaciones y transacciones que se efectúen, sean sólo en el mejor interés del fondo y en beneficio exclusivo de los partícipes del mismo; que los partícipes de un mismo fondo, o de una misma serie, en su caso, reciban un trato no discriminatorio; y que la información para los partícipes sea veraz, suficiente y oportuna.
- Artículo 34°, relativo al registro de aportantes, el cual acredita la titularidad de las cuotas del fondo.
- Artículos 45°, 46°, 47°, 48°, 49° y 51°, relativos a los contenidos de los Reglamentos Internos de fondos, su respectivo Registro y las modificaciones de estos documentos.
- Artículo 47°, incisos segundo y tercero, relativos a que en la comercialización de las cuotas del fondo se deberá proporcionar la información que establece la CMF; y que en la comercialización de las cuotas de los fondos no podrá ofrecerse ningún beneficio al aportante que no se encuentre asociado a la rentabilidad que se obtenga por las inversiones del fondo, o a su política de inversiones.
- Artículo 50°, relativo al Reglamento General de Fondos, que establece que una de las materias que este documento deberá contemplar es la forma en que se resolverán los conflictos que pudieren producirse entre fondos, sus partícipes o la administración de los mismos.
- Artículo 61°, establece los requisitos que deben cumplir los fondos para invertir en cuotas de fondos administrados por la misma administradora o personas relacionadas, así como el Artículo 62° del

mismo cuerpo legal, que señala las condiciones para invertir en instrumentos emitidos o garantizados por personas relacionadas a la administradora.

b) Ley de Mercado de Valores (LMV)

- Artículos 9° y 10°, establecen que las entidades inscritas en el Registro de Valores⁵ deberán divulgar en forma veraz, suficiente y oportuna, todo hecho o información esencial respecto de ellas mismas y de sus negocios al momento que él ocurra o llegue a su conocimiento.
- Artículo 65°, que establece que la publicidad, propaganda y difusión no podrá contener declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, equívocos o confusión al público sobre las características de los valores de oferta pública o de sus emisores.

c) Otras normas reglamentarias relevantes en temas de conducta en la Industria de Fondos de Terceros, son las siguientes:

- Artículo 2° del Reglamento de la LUF (D.S. N° 129 del Ministerio de Hacienda del año 2014), el cual dispone que la remuneración de la administradora y los gastos de cargo del fondo, se distribuirán de manera que todos los aportantes del fondo o de la serie, en su caso, contribuyan a sufragarlos en forma equitativa.
- Artículo 4° del Reglamento de la LUF, que establece que las políticas, los procedimientos de gestión de riesgos y de control interno adoptados por las administradoras deberán contribuir a minimizar los conflictos de interés que puedan surgir en el ejercicio de sus actividades.
- Artículo 9° del Reglamento de la LUF, que establece que en ningún caso el establecimiento de una condición particular para una serie de cuotas puede significar un perjuicio para otra serie o para el fondo.
- Artículo 13 del Reglamento de la LUF, relativo al registro de aportantes, el cual acredita la titularidad de las cuotas del fondo.

3.2 Marco normativo en Conducta de Mercado en la Industria de Fondos de Terceros

La CMF ha emitido normativas que establecen requisitos mínimos de contenido para la documentación que empleen las AGF en su relación con el inversionista y la oportunidad en las cuales estos antecedentes deberán estar a disposición de los mismos, tales como la NCG N° 365, relativa a los requisitos mínimos de contenido de Reglamentos Internos (RI), textos

⁵Se hace presente que, conforme a lo dispuesto en el Artículo 47 de la LUF, las cuotas de los fondos se consideran valores de oferta pública inscritos en el Registro de Valores a partir del día hábil siguiente al depósito del RI del fondo correspondiente. Por su parte, las AGF de acuerdo con el Artículo 4, letra a) del mismo cuerpo legal, se forman, existen y aprueban de conformidad a lo establecido en el artículo 126 de la LSA y no se inscriben en algún Registro que lleve la CMF.

de contratos de fondos, Folletos Informativos y comprobantes de aportes y rescates; la NCG N° 370, relativa a obligaciones de comunicación para la fusión, división y transformación de fondos mutuos y fondos de inversión rescatables; y Circulares relativas a información diaria de valor cuota, EEFF y carteras de inversión, tanto de fondos mutuos como de fondos de inversión (Circulares N° 1.333 y N° 1.581, relativas a carteras de inversión de fondos; Circulares N° 1.603 y N° 1.850, relativas a información diaria de fondos; y Circulares N° 1.997 y N° 1.998, relativas a EEFF de fondos).

Otras normas relevantes son:

- Circular N° 1.782, que imparte instrucciones sobre presentación y difusión de información estadística de los costos asociados a la inversión en fondos mutuos.
- Circular N° 1.753, relativa a publicidad de fondos mutuos.
- Circular N° 1.869, la cual imparte instrucciones sobre la implementación de medidas relativas a la gestión de riesgos y control interno en las administradoras de fondos, siendo uno de los aspectos que deben abordar, en forma transversal, son los potenciales conflictos de interés inherentes a la administración de fondos de terceros; además, entre otros, aspectos relativos a publicidad y propaganda, información al inversionista y suitability.
- NCG N° 412 que establece las exigencias que deben cumplirse para efectos de acreditación de requisitos de idoneidad y conocimientos de los directores, gerentes, administradores y ejecutivos principales de la administradora.

3.3 Marco legal en Conducta de Mercado en la Industria intermediarios de valores

En la revisión del marco regulatorio (leyes y normas de la CMF) asociado a temas de Conducta de Mercado en la Industria de Intermediarios de Valores, se han seleccionado normas que dicen relación con el trato a los clientes; la actuación en el mejor interés de los mismos; la transparencia en la información – incluyendo la entrega de información financiera; el manejo de conflictos de interés, que se relaciona con establecer mecanismos efectivos para evitarlos conflictos, con resolverlos dando prioridad en todo momento a los intereses de los clientes sobre los propios, y de comunicar los potenciales conflictos de interés. Adicionalmente, se han considerado las normas relativas a la implementación de mecanismos internos para el manejo y resolución de reclamos.

También, se consignan normas relativas a la comercialización de productos y servicios, en cuanto a la divulgación de información sobre los productos, sus

riesgos, y tarifas; conocimiento del cliente y asesoría; acreditación; Prácticas de Venta y Publicidad; y oferta pública de valores no inscritos.

Por otro lado, se han considerado las normas mínimas de acceso para intermediarios y cumplimiento permanente, entendiéndose que sólo a personas con una licencia o debidamente autorizadas pueden actuar como intermediarios de valores, especificando los servicios o las actividades que pueden desarrollar.

Adicionalmente, se consideran normas relativas a que los intermediarios deben identificar y verificar la identidad de los clientes, y tomar las medidas adecuadas para resguardar los activos de éstos.

Finalmente, se han considerado normas relativas a la mantención de diversos registros y a velar por la protección de los datos personales y privacidad de la información de los clientes.

Así las cosas, la legislación relevante para los efectos de conducta de mercado es básicamente la Ley de Mercado de Valores (LMV) –sin perjuicio de otras normas como el D.L. 3.538 o la LUF-, en particular las disposiciones que se mencionaran a continuación:

a) Ley de Mercado de Valores (LMV)

- Artículo 23°, letra b), establece que las acciones de sociedades no inscritas en el Registro de Valores no podrán ser cotizadas ni transadas diariamente en bolsa, ni intermediadas por los agentes de valores. Los corredores de bolsa sólo podrán hacerlo en pública subasta en la forma dispuesta en ese artículo, quedando obligados a destacar avisos en sus oficinas que indiquen que se trata de valores sin inscripción y que carecen de información obligatoria, sin perjuicio de poder dar la información fidedigna que de ellos tengan.
- Artículo 24°, donde se define el objeto de los intermediarios de valores y se establece que cada vez que un intermediario opere por cuenta propia, deberá informar esta circunstancia a la o las personas que concurran a la negociación y no podrá adquirir los valores que se le ordenó enajenar ni enajenar de los suyos a quien le ordenó adquirir, sin autorización expresa del cliente.
- Artículos 26° y 27°, se establecen requisitos (entidad, socios y alta administración) para la inscripción y permanencia, y restringe esta actividad a aquellas entidades inscritas en el Registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores, los que, cumpliendo ciertas exigencias, podrían dedicarse también a la compra o venta de valores por cuenta propia con ánimo de transferir derechos sobre los mismos, y realizar las actividades complementarias que les autorice la CMF. Se exige mantener permanentemente un patrimonio mínimo de UF 6.000 y de UF 14.000 UF en caso de efectuar operaciones por cuenta propia.

Asimismo, se establece requisitos de conocimientos para sus directores y administradores y para todos los trabajadores que participen directamente en la intermediación de valores.

- Artículo 29°, establece que los corredores de bolsa y agentes de valores deben cumplir y mantener los márgenes de endeudamiento, de colocaciones y otras condiciones de liquidez y solvencia patrimonial que la CMF establezca mediante normas de aplicación general.
- Artículo 32°, establece obligaciones a los intermediarios, de acuerdo a las normas que imparta, de llevar los registros que prescribe la ley y los que determine la CMF, y proporcionar información de sus operaciones.
- Artículo 33°, Dispone que las transacciones de valores en que participen intermediarios de valores, deben ajustarse a las normas y procedimientos establecidos en la ley y en su caso, a los dispuesto en los estatutos y reglamentos internos de las bolsas de valores. Adicionalmente, señala que los intermediarios no pueden compensar las sumas que recibieren para comprar valores, ni el precio que se les entregare de los vendidos por él, con las cantidades que les deba su cliente, comprador o vendedor.
- Artículo 30°, exige la constitución de garantías para asegurar el correcto y cabal cumplimiento de todas sus obligaciones como intermediario, por un monto inicial equivalente a UF 4.000, y podrá exigir mayores garantías en razón del volumen y naturaleza de las operaciones del intermediario, entre otros.
- Artículos 34°, Establece que los corredores de bolsa y los agentes de valores serán responsables de la identidad y capacidad legal de las personas que contrataren por su intermedio; de la autenticidad e integridad de los valores que negocien, de la inscripción de su último titular en los registros del emisor cuando esto sea necesario y de la autenticidad del último endoso, cuando proceda.
- Artículo 36°, establece que la inscripción puede ser suspendida o cancelada por diferentes causales. Entre ellas, la letra e) prohíbe participar en ofertas públicas de valores o en transacciones de valores que de conformidad a la LMV deben inscribirse y mantener vigente su inscripción en el Registro de Valores sin que hayan cumplido dichas formalidades, o respecto de las cuales se haya suspendido la cotización
- Artículo 37°, reserva el uso de las expresiones "corredor de bolsa" y "agente de valores" u otras semejantes que impliquen la facultad de intermediar en valores, para las personas y entidades autorizadas.
- Artículo 53°, señala que ninguna persona podrá efectuar transacciones o inducir o intentar inducir a la compra o venta de valores, regidos o no por la ley, por medio de cualquier acto, práctica, mecanismo o artificio engañoso o fraudulento.
- Artículo 65°, establece que la publicidad, propaganda y difusión que por cualquier medio hagan, entre otros, los intermediarios de valores,

no podrá contener declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, equívocos o confusión al público sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualesquiera otras características de los valores de oferta pública o de sus emisores.

- Artículo 68°, se establece un registro público de presidentes, directores, gerentes, administradores, entre otros, que debe mantenerse actualizado por los propios fiscalizados.
- Artículo 179°, establece disposiciones sobre custodia de valores y respecto al ejercicio de derecho a voto de los valores bajo custodia de un intermediario de valores.

b) Ley Única de Fondos (LUF)

- Artículo 102: La administración de cartera deberá realizarse atendiendo exclusivamente a la mejor conveniencia de cada mandante y a que todas y cada una de las operaciones de adquisición y enajenación que efectúe por cuenta del mismo, se hagan en el mejor interés de éste. Será deber del mandatario explicitar, en el momento que ocurran, los conflictos de interés que surjan en el ejercicio del mandato y de resolverlos siempre en el mejor beneficio de cada mandante. El mandatario será siempre responsable de los perjuicios que ocasione a los mandantes por sus actuaciones u omisiones negligentes o dolosas.
- Artículo 103° de la LUF establece como contrario a la ley, la compra de instrumentos, bienes y contratos de mandantes para la cuenta del mandatario, y la venta de aquellos de propiedad del mandatario para la cuenta de mandantes, a menos que así lo autorice expresamente el mandante; y en cuanto establece como infracción el cobro de cualquier costo no señalado expresamente en el mandato, o de los servicios prestados por personas relacionadas al mandatario, sin el consentimiento expreso del mandante.

c) D.L. N°3.538

- Artículo 77° del D.L. 3.538, que establece que las entidades que no participen del Comité, deben dictar normas y códigos de conducta que las rijan para efectos de cumplir con el objeto establecido en el artículo 72, las que deben ser sometidas a la aprobación de la CMF; dichas normas serán obligatorias para la respectiva entidad, la que deberá publicarlas en su web institucional.

3.4 Marco normativo en Conducta de Mercado en la Industria de Intermediarios de Valores.

- NCG N° 16. Circular N° 1.046 de 1991, Circular N° 1.493 de 2000, Circular N° 887 de 1989, Circular N° 997 de 1991, Circular N° 1.638 de 2002, Circular Conjunta SVS-SBIF N° 960 de 1990, Oficio Circular N° 125 de 2002, Circular N°2.108 de 2013; relativas a normas mínimas de acceso y cumplimiento permanente para intermediarios y actividades complementarias autorizadas.
- NCG N° 18 de 1986, relativa a condiciones de liquidez y solvencia patrimonial que deben cumplir los intermediarios.
- NCG N° 216 de 2008, define inversionistas calificados para efectos de participar en los mercados especiales que define la LMV u otras, las condiciones que deben cumplir y otras obligaciones.
- NCG 380 que regula el actuar de los Intermediarios de Valores y Corredores de Bolsa de Productos, entre otros, en aspectos de conducta de mercado. Ésta exige a los intermediarios: suscribir un contrato con el cliente que establezca los derechos y obligaciones de las partes y los mecanismos de comunicación; actuar con el debido cuidado y diligencia para no afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes y actuar en el mejor interés de éste, otorgando trato justo y equitativo; contar con un procedimiento para el manejo de los conflictos o reclamos que surjan entre éste y su cliente; conocer al cliente y ofrecer productos y servicios adecuados a su perfil; comunicar y resolver los conflictos de interés que surjan, en el mejor interés del cliente; mantener registros, documentación y respaldos; e informar al cliente oportunamente los costos y riesgos de los productos y servicios contratados, entre otros.
- NCG N°412, establece la forma, periodicidad y exigencias que deben cumplirse para efectos de la acreditación de conocimientos de directores, gerentes, y administradores, así como también las demás personas que, independiente de su relación contractual, desempeñen las funciones indicadas para los intermediarios de valores.
- NCG N° 424 que establece la estructura de presentación de normas de conducta de autorregulación, a que se refiere el art. 77° del D.L. 3.538.
- La Circular N° 653 de 1986, que establece el registro que deben llevar los intermediarios que efectúan operaciones de compromisos de compraventa, y compromisos con pactos de retroventa de valores de oferta pública.
- Circular N°695, que establece el envío diario a la CMF de un estado relativo a sus condiciones de liquidez y solvencia patrimonial, exigidas en el artículo 29° de la LMV y la N.C.G. N°18, el que deberá ser puesto a disposición del público, en sus sitios Web y oficinas de atención al público.
- Circular Conjunta SVS-SBIF N° 1.920 de 2009, establece regulaciones para el contenido mínimo de los contratos de retrocompra, y las confirmaciones de las operaciones.

- Circular N° 1962 de 2010, que exige a los intermediarios poner a disposición de sus clientes un Estado Mensual de Movimientos y Saldos e informar los valores en custodia, indicando si están disponibles o comprometidas, en garantía u otros.
- La Circular N° 1985 de 2010 imparte instrucciones respecto de obligaciones de entrega de información a los clientes sobre las condiciones de ejecución de sus órdenes.
- Circular N°1.992 establece el modelo de presentación de estados financieros de acuerdo a IFRS para los intermediarios de valores, con el objeto de proporcionar información al público inversionista y a los usuarios de los estados financieros en general.
- Circular N°2.007 de 2001, relativa al registro público de presidentes, directores, gerentes, administradores, entre otros, que debe mantenerse actualizado por los propios fiscalizados.
- Circular N° 2.054, exige la existencia de políticas, procedimientos y controles para: la correcta resolución de los conflictos de interés que se presenten entre el intermediario o sus empleados y los clientes; asegurar un intercambio efectivo de información para la adecuada toma de decisiones de los clientes; la protección de los activos de los clientes y la integridad de las prácticas en materia de negociación; asegurar el mantenimiento apropiado de registros contables y otros registros, y la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información; entre otros. Asimismo, el intermediario debe evaluar la efectividad y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles implementados. Finalmente, exige establecer un código de ética y verificar su cumplimiento.
- Circular N°2057, exige la publicación de los estados financieros trimestrales en sus sitios web o en los de una bolsa, o en su defecto, publicar los estados financieros anuales, en un diario de amplia circulación o en el boletín bursátil de una bolsa.
- Oficio Circular N° 6589 de 2000, que imparte instrucciones relativas a la publicidad y promoción que realicen los intermediarios sobre los servicios autorizados en las Circulares N°1.046 y N° 1.493 respecto a valores extranjeros.