



OFORD.: N°27529  
Antecedentes.: Su presentación de 01.10.2015 en que  
formula consultas relativas a la NCG  
N°380.  
Materia.: Responde.  
SGD.: N°2015120149554  
Santiago, 11 de Diciembre de 2015

De : Superintendencia de Valores y Seguros  
A : Según distribución

---

En atención a su presentación del antecedente, mediante la cual formula diversas consultas relacionadas con la Norma de Carácter General N°380 (NCG N°380) de esta Superintendencia, que regula el actuar de los corredores de bolsa, agentes de valores y corredores de bolsa de productos respecto a su relación con el cliente, cumpla con señalar lo siguiente:

**1.-** Indica que Santander Agente de Valores Limitada no opera como intermediario ya que los productos que ofrece son solo Pactos con clientes *retail* y recompra de depósitos con el Banco y consulta si le es aplicable la NCG N°380 en caso de no actuar como intermediario.

Al respecto, cabe señalar que la NCG N°380 regula las obligaciones del intermediario en su relación con los clientes, esto es, desde la oferta de un producto o servicio y hasta que se extinguen todas las obligaciones emanadas de la contratación de ese producto o servicio. En este sentido, será obligatoria la aplicación de las disposiciones de la referida NCG cuando se realicen actividades en las que exista una relación de consumo o en que se haya conferido un mandato al intermediario para actuar en representación de un mandante. Por el contrario, no será aplicable dicha regulación cuando el intermediario actúe sólo como contraparte de una persona o entidad a la que no se le presta servicio alguno, ello, debido a que por las razones expuestas esta última no debe ser considerada cliente del intermediario.

En virtud de lo antes descrito, corresponde preliminarmente al intermediario y, posteriormente a esta Superintendencia a la luz de los antecedentes recopilados en el ejercicio de las facultades de supervisión que le han conferido las leyes, determinar, caso a caso, si la NCG N°380 es aplicable a una persona o entidad determinada en función de las características particulares de cada caso y sobre la base del criterio antes mencionado.

**2.-** Se consulta si Santander S.A. Corredores de Bolsa al utilizar los sistemas de órdenes segregadas y enrutamiento de órdenes de su clientes, que describe en su presentación, estaría

dando cumplimiento a las disposiciones de la Sección III "De las operaciones" de la NCG N°380, que indica que el Corredor debe privilegiar siempre el mejor interés de sus clientes, agregando además que *"el intermediario debe elegir y utilizar los mercados y sistemas de negociación en que se logre el mejor interés de cada cliente"*.

En este contexto, la NCG dispone que: *"Toda orden que reciba el intermediario deberá ser ejecutada privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente. La orden respectiva deberá contener toda la información que sea necesaria para que el intermediario cuente con los elementos suficientes para ejecutar la instrucción del cliente en el mejor interés de éste. El intermediario debe elegir y utilizar los mercados y sistemas de negociación en que se logre el mejor interés de cada cliente"*.

De lo expuesto en el párrafo recién transcrito, se concluye que el intermediario debe evaluar respecto de cada cliente y caso a caso, los mercados y sistemas en que se logre la mejor ejecución de la orden para su cliente. Atendido lo anterior, no resulta procedente establecer un procedimiento general como el descrito, ya que no cumpliría con lo señalado.

**3.-** Se consulta si respecto del producto denominado "Pactos", puede juntarse en un solo documento el contrato marco pacto y contrato de prestación de servicios a que se refiere la NCG N°380, y si es obligatorio para un cliente que solo opera con pacto firmar el contrato de prestación de servicios.

Por una parte, se puede señalar que la NCG N°380 dispone expresamente que previo a la prestación de cualquier servicio a sus clientes, los intermediarios deberán celebrar un contrato en que se establecerán las condiciones y términos en que se llevará a cabo la relación entre ambos, y los derechos y obligaciones de cada uno. Agrega que este contrato establecerá el marco general que regirá los actuales y potenciales servicios contratos por el cliente y que debe contemplar anexos por cada nuevo servicio que sea prestado.

Atendido que el contrato de prestación de servicios contempla el marco general, todo servicio adicional debe establecerse en un anexo del referido contrato.

Ahora bien, en el caso particular consultado y sobre la base de lo señalado en el numeral 1 anterior, si la operación de compra con retroventa o venta con retrocompra es efectuada para un "cliente" (como por ejemplo sería el caso de una operación en que el intermediario presta el servicio de custodia de los títulos o en que la operación se enmarcó dentro de los servicios ofrecidos por el intermediario), se configurarían las condiciones que hacen exigibles las disposiciones de la NCG N°380 antes señaladas. En caso contrario, no sería necesario celebrar un contrato distinto al establecido en la Circular N°1920.

**4.-** En relación a la aclaración que solicita respecto del contenido de los campos N°3 y N°15 del Registro N°3 contemplado en el Anexo de la NCG N°380, se informa que dicho campo se encuentra repetido, lo cual se encuentra regularizado en el anexo técnico de la referida norma disponible en la página web de esta Superintendencia. Se hace presente, en todo caso que dicho campo corresponde al número único de identificación de la persona que otorgó la orden por cuenta del cliente.

Saluda atentamente a Usted.



**JOSÉ ANTONIO GASPAR**  
FISCAL DE VALORES  
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE

Anexo 1: Distribución

1. Gerente General  
: SANTANDER AGENTE DE VALORES LIMITADA  
BANDERA 140 PISO 6 - Ciudad: SANTIAGO - Reg. Metropolitana
2. Gerente General  
: SANTANDER S.A. CORREDORES DE BOLSA  
BANDERA 140 PISO 12 - Ciudad: SANTIAGO - Reg. Metropolitana

Oficio electrónico, puede revisarlo en [http://www.svs.cl/validar\\_oficio/](http://www.svs.cl/validar_oficio/)  
Folio: 201527529550673WtmWIKqWvvjCEZQBKxJsVIGWTylLKY