

**REF: IMPARTE INSTRUCCIONES
SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO Y
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
PARA CORREDORES DE BOLSA DE
VALORES, AGENTES DE VALORES Y
CORREDORES DE BOLSAS DE
PRODUCTOS. DEROGA CIRCULAR
N°2.054 DE 2011.**

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°528

27 de diciembre de 2024

**A todos los corredores de bolsa de valores, agentes de valores y corredores de
bolsas de productos**

Esta Comisión, en uso de las facultades conferidas en el Decreto Ley N°3.538, la Ley N°18.045, la Ley N°19.220 y la Ley N°21.521, y teniendo en consideración que su mandato legal es velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones respecto del gobierno corporativo y gestión de riesgos para los corredores de bolsa de valores, agentes de valores y corredores de bolsas de productos (en adelante, todos conjuntamente, intermediarios).

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad de intermediación conlleva que los intermediarios asuman distintos riesgos, los que pueden llegar a afectar su patrimonio o el de los clientes.

En este contexto, se hace necesario que los intermediarios cuenten con la estructura organizacional y los medios materiales y humanos adecuados al tamaño, volumen y naturaleza de sus negocios y riesgos que enfrentan. Asimismo, deben mantener sistemas de control interno y gestión de riesgos que sean compatibles con los objetivos establecidos por la propia entidad, que permitan una adecuada gestión de los riesgos que enfrenta el intermediario en sus negocios, la protección de los activos e intereses de sus clientes y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables.

Las disposiciones contenidas en esta norma deben entenderse como los requerimientos mínimos que los intermediarios deben cumplir en materia de control interno y gestión de riesgos para el desarrollo de su giro, debiendo al mismo tiempo dichos intermediarios, promover la mejora continua del sistema de gestión de riesgos.

II. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE

El directorio u órgano equivalente (en adelante el "directorio"), es el principal responsable de que la entidad esté adecuadamente organizada, y de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgo del intermediario. También deberá promover que tanto el intermediario como sus funcionarios cumplan los procedimientos y normas definidos.

Para esos efectos, el directorio deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos de gestión de riesgos que se señalan a continuación, conforme al tamaño, volumen, naturaleza de los negocios y riesgos de la entidad:

- 1.** Establecer la misión, visión y objetivos estratégicos, teniendo en consideración las responsabilidades que el marco regulatorio vigente establece para la entidad.
- 2.** Conocer y comprender los riesgos inherentes a los negocios y actividades que desarrolla el intermediario.
- 3.** Aprobar y revisar al menos una vez al año, o con una mayor frecuencia si es necesario, el apetito a los riesgos identificados, verificando que aquellas definiciones permitan a la entidad cumplir con sus obligaciones legales y objetivos estratégicos.
- 4.** Aprobar y revisar al menos una vez al año, o con una mayor frecuencia si es necesario, políticas de gestión de riesgos y control interno que sean coherentes con los objetivos estratégicos, el marco regulatorio, los valores organizacionales y el apetito al riesgo definido y la utilización de buenas prácticas en materia de gestión de riesgos asociados a los servicios prestados por los intermediarios.
- 5.** Aprobar el código de ética, que dé cuenta de los valores y principios organizacionales y establezca directrices en el actuar del personal de la entidad. Este código de ética podrá adherir a estándares y prácticas reconocidas en códigos de ética internacionales para la industria de inversiones. Las materias mencionadas en el código de ética también podrán ser

abordada en otros documentos de la entidad como, por ejemplo, el código de autorregulación dispuesto en la Norma de Carácter General N°424 en el caso de los intermediarios de valores.

6. Contar con un comité de gestión de riesgos compuesto al menos por un director (o miembro del órgano equivalente). Sin perjuicio de ello, el directorio deberá evaluar la pertinencia de conformar comités u otras instancias, que le permitan analizar y monitorear aspectos relevantes de los negocios, referidos a materias tales como auditoría, prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, inversiones, nuevos productos, continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad, entre otros.

7. El directorio establecerá los procedimientos para la conformación y funcionamiento de los comités, los cuales deberán quedar debidamente documentados. Sin perjuicio de ello, los comités de gestión de riesgos y de auditoría (éste último, en caso de ser constituido) deberán estar integrados al menos por un integrante del directorio de la entidad. Ningún director podrá ser parte del comité de gestión de riesgo y del comité de auditoría al mismo tiempo.

8. Aprobar los planes anuales de las instancias encargadas de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna, y estar en conocimiento, en forma oportuna, de su cumplimiento y de los informes que elabore.

9. Evaluar periódicamente la suficiencia de recursos de las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna, para lo cual deberá tener en consideración la cobertura del trabajo de dichas funciones, aprobando la asignación de los recursos necesarios para dichas instancias y monitoreando el grado de cumplimiento del presupuesto asignado a tal fin.

10. Establecer una estructura organizacional adecuada, consistente con el tamaño, volumen y naturaleza de los negocios y riesgos de la entidad, que contemple una apropiada segregación de funciones. Lo anterior, involucra la segregación apropiada de los deberes y las funciones claves, especialmente aquellas que, si fueran realizadas por una misma persona, puedan dar lugar a errores que no se detecten o que expongan a la entidad a riesgos no deseados o no mitigados y controlados; y entre las áreas operativas y de negocios, y las de gestión de riesgos y auditoría interna de la entidad.

11. El directorio deberá velar por la existencia de un adecuado diseño, implementación y documentación de políticas para:

11.1. Los distintos tipos de operaciones y actividades que realiza el intermediario en el desarrollo de su giro.

11.2. El manejo de información confidencial y privilegiada.

11.3. La resolución de conflictos de intereses entre el intermediario o sus empleados y sus clientes.

11.4. El conocimiento de los clientes, de sus necesidades y objetivos de inversión, y la entrega de información periódica a los mismos, a objeto de no recomendarles u ofrecerles inversiones en instrumentos o activos que no correspondan a las necesidades, expectativas y disposición al riesgo manifestadas por ellos, en conformidad a las disposiciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N°21.521.

11.5. Prevenir, detectar y evitar la realización de actividades u operaciones prohibidas.

11.6. Prevenir, detectar y evitar la realización de operaciones vinculadas al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva de acuerdo con las disposiciones legales establecidas en la Ley N°19.913.

11.7. Incorporar un nuevo producto o servicio.

12. Velar por que la administración de la entidad establezca los procedimientos que permitan implementar las políticas aprobadas por el directorio. Dichos procedimientos deberán ser aprobados por el gerente general, o por un comité integrado por al menos un miembro del directorio, y ser actualizados cuando el directorio modifique las políticas relacionadas al procedimiento.

13. Aprobar los sistemas y metodologías de medición y control de los distintos tipos de riesgos que enfrenta el intermediario.

14. Aprobar políticas para el tratamiento de excepciones a los límites de exposición a los diversos riesgos.

15. Aprobar el manual de gestión de riesgos y asegurarse de su permanente revisión y actualización.

16. Velar por la existencia de una instancia encargada de la función de gestión de riesgos y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.

17. Velar por la existencia de una instancia encargada de la función de auditoría interna y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.

18. Implementar políticas de remuneración y compensación para quienes presten servicios a la entidad, las cuales considerarán al menos la forma o mecanismo para prevenir o mitigar que las remuneraciones y compensaciones no produzcan o exacerben conflictos de intereses por parte de quienes gestionan recursos de la propia entidad y de quienes asesoran o mantienen relaciones comerciales con clientes.

19. Establecer políticas de contratación de empleados que aseguren que la entidad disponga de personal con la debida experiencia para desempeñar sus funciones, y velar porque se cuente con el recurso humano calificado para la gestión de riesgos, con apego a las disposiciones legales y normativas vigentes. En el caso del personal que efectúe asesorías a los clientes, deberá cumplir con lo establecido en los requisitos de autorización para la prestación de servicios.

20. Velar por la implementación de un sistema de información para el desarrollo de las actividades del intermediario, y para el control y gestión de riesgo.

21. Definir un proceso adecuado de difusión de una cultura de gestión de riesgo en toda la organización.

22. Establecer un mecanismo efectivo para la recepción, gestión y resolución de reclamos internos o externos y denuncias de incumplimiento al código de ética, de manera que permitan resguardar la reserva de quien lo formula. El directorio deberá mantenerse informado de las denuncias y reclamos relevantes.

23. Tomar conocimiento de los reportes o informes emitidos por las instancias encargadas de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna.

24. Contar con un programa de mejoramiento continuo del sistema de control interno y gestión de riesgos, incluyendo programas de capacitación al personal de la entidad, a objeto de gestionar con mayor eficacia los riesgos que se presentan en el desarrollo de las actividades de la entidad.

La actuación del directorio en las materias antes mencionadas deberá constar por escrito en las actas de reunión de directorio, cuando el intermediario esté constituido como sociedad anónima, o en una documentación equivalente, cuando se constituya como otro tipo de sociedad. Se deberá asegurar que las actas o documentación equivalente den cuenta de las principales temáticas tratadas en las sesiones del directorio y los comités, así como las políticas mencionadas previamente. Todo el material que se elabore o presente al directorio o los comités, deberán estar debidamente documentados y estar permanentemente disponibles para su examen a solicitud de esta Comisión.

III. GESTIÓN DE RIESGOS

Los intermediarios deberán implementar un sistema de gestión de riesgos adecuado al tamaño, volumen y naturaleza de sus negocios y riesgos. El referido sistema debe tener como propósito gestionar eficazmente los riesgos financieros, operacionales, de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y de cumplimiento normativo que se presentan en los negocios y actividades que realizan en el desarrollo de su giro, como también aquéllos que pueden afectar los intereses y activos de los clientes.

En consecuencia, el sistema de gestión de riesgos que implemente un intermediario debe considerar al menos las siguientes actividades:

1. Identificar los procesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad (mapa de procesos que incluya los procesos estratégicos, operativos y de apoyo) a través de:

1.1. Una descripción de las actividades y negocios principales;

1.2. Identificación de los responsables de efectuar dichas actividades, así como de su supervisión.

2. Identificar y evaluar formalmente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de sus negocios y actividades, en los procesos y sistemas que utiliza y aquéllos que puedan afectar los activos e intereses de los inversionistas.

3. Determinar los niveles de apetito al riesgo en relación con sus objetivos y a la protección de los activos e intereses de los inversionistas.

4. Establecer controles tendientes a mitigar los riesgos identificados.

5. Monitorear las alertas definidas, el cumplimiento de los límites y controles establecidos o si se han seguido los procedimientos formales de excepción.

6. Establecer un sistema eficaz de comunicaciones que asegure que la información relevante para la gestión y control de riesgos llega en forma veraz, suficiente y oportuna al directorio y otras instancias responsables.

III.1. Función de gestión de riesgos

La instancia encargada de la función de gestión de riesgos deberá ser desarrollada por personal con experiencia y conocimientos comprobables en marcos de referencia o estándares de gestión de riesgo y de los riesgos específicos que el intermediario enfrenta en el desarrollo de su negocio.

La función de gestión de riesgos podrá ser realizada por una persona o unidad interna. Dicha función deberá ser independiente de las áreas generadoras de riesgos y de la instancia encargada de la función de auditoría interna, con reporte directo al directorio.

En el caso de que el intermediario pertenezca a un grupo empresarial, la función de gestión de riesgos podrá ser ejercida por una unidad de gestión de riesgos corporativa, cuando resulte conveniente por circunstancias específicas de la entidad, y en la medida que ésta tenga un conocimiento acabado del marco de gestión de riesgos y ambiente de control de la entidad y que cumpla con los requisitos establecidos en la presente normativa, lo cual deberá ser acordado por el directorio. Se deberá considerar la pertinencia respecto a la idoneidad de la unidad respectiva del grupo empresarial que ejercerá la función de riesgos, en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma y los conflictos de intereses que pudieran generarse, y, de ser el caso, su mitigación y/o eliminación.

Para todos los efectos, si la función es ejercida por una unidad de gestión de riesgos corporativa, en caso de que la entidad pertenezca a un grupo empresarial, se considerará realizada por una unidad interna.

Sin perjuicio de lo anterior, el directorio del intermediario será siempre responsable de la función de gestión de riesgos aun cuando ésta sea realizada por una instancia perteneciente al grupo empresarial, debiendo revisar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

La instancia encargada de la función de gestión de riesgos al menos deberá:

- 1.** Desarrollar las actividades señaladas en los números 1. a 6. de la sección III.GESTIÓN DE RIESGOS.
- 2.** Proponer políticas y procedimientos para la gestión de riesgos, consistentes con la estrategia de negocios y la protección de los activos e intereses de los clientes.
- 3.** Analizar los riesgos asociados a situaciones de crisis, así como los cambios en las condiciones económicas, legales, regulatorias, tecnológicas, de la industria y de los mercados en los que opera el intermediario y sus efectos en la posición de riesgos.
- 4.** Evaluar permanentemente si las políticas y procedimientos de la entidad para gestionar sus riesgos se encuentran actualizados, si son adecuados para el intermediario y si éstos se recogen apropiadamente en el manual de gestión de riesgos.

- 5.** Establecer procedimientos para que el personal esté en conocimiento de los riesgos, los mecanismos de mitigación y las implicancias del incumplimiento de las políticas y procedimientos de control.
- 6.** Efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y de las medidas correctivas que se hubieren definido para las deficiencias identificadas.
- 7.** Emitir un informe, al menos con una periodicidad trimestral, al directorio sobre los incumplimientos detectados en las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, causas que los originaron, medidas adoptadas y niveles de exposición al riesgo del intermediario. Sin perjuicio de lo anterior, frente a la detección de un incumplimiento grave de las políticas, se deberá informar oportunamente al directorio.
- 8.** Emitir un informe al cierre de cada ejercicio anual, destinado al directorio, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos respecto del ejercicio que se informa, en el que se pronuncie acerca del funcionamiento de las alertas e indicadores; de la oportuna identificación de eventos relevantes del periodo, debilidades detectadas y mejoras aplicadas al sistema, entre otros aspectos.
- 9.** Proponer un plan anual de actividades, el cual debe ser aprobado por el directorio.
- 10.** Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas, tanto interna como externamente, que tengan implicancias en la gestión de riesgo del intermediario.
- 11.** Disponer de sistemas de información que optimicen el desarrollo de sus actividades, los que deberán permitir al menos:
 - 11.1.** Registrar sus actividades, el plan de trabajo y los resultados de éstos.
 - 11.2.** Respalidar la documentación que evidencie el desarrollo de las actividades realizadas.
 - 11.3.** Efectuar seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas, procesos o líneas de negocios auditados, incluyendo la generación de alertas que faciliten el control de los plazos asociados.
 - 11.4.** Controlar la actualización periódica de políticas y procedimientos.

III.2. Manual de gestión de riesgos

Los intermediarios deberán contar con un Manual de Gestión de Riesgos, el que deberá ser aprobado por el directorio, al igual que sus modificaciones. Este Manual debe ser revisado al menos una vez al año y actualizado cada vez que exista un cambio significativo en la exposición al riesgo del intermediario. El Manual de Gestión de Riesgos deberá contener al menos lo siguiente:

- 1.** Las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, los que deben ser acordes con la estrategia de negocios y el tamaño, volumen, naturaleza de sus negocios, y riesgos de las operaciones que realiza el intermediario.

2. La matriz de riesgo del intermediario, en la que se identifiquen, para cada una de las líneas de negocio o actividades que desarrolla, los procesos que la integran, los riesgos inherentes asociados a dichos procesos, su importancia relativa en relación a los objetivos del intermediario y la protección de los intereses y activos de los clientes, una evaluación sobre la probabilidad de ocurrencia e impacto de dichos riesgos y los controles mitigantes asociados. El diseño de controles mitigantes deberá considerar:

2.1. Una descripción de cada control y de su objetivo.

2.2. La identificación de los responsables del control formalmente designados para esos efectos y la oportunidad en que se aplica.

2.3. La calificación de la efectividad de los controles.

2.4. Los riesgos residuales, esto es, aquella parte de los riesgos inherentes que no puede ser mitigada por los controles correspondientes, ya sea por el tipo de control, la calidad o efectividad de éste. A partir de los riesgos residuales, se deberá definir su tratamiento teniendo en consideración los niveles de apetito al riesgo.

2.5. La comunicación oportuna de las deficiencias de los controles y la desviación del riesgo residual respecto a los niveles de apetito por riesgo definidos a los responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los comités a los que se refiere la sección II y al directorio en el caso de detectarse deficiencias significativas.

3. Indicadores claves de riesgos, los que deben ser monitoreados periódicamente para evaluar la exposición a los niveles de apetito al riesgo definidos. Para cada indicador se deberá definir y documentar:

3.1. Su metodología de cálculo formal.

3.2. Los responsables de su generación, monitoreo y reporte.

3.3. Los umbrales y niveles de apetito al riesgo para cada indicador.

4. Procedimientos de información y comunicación de la gestión de riesgos que asegure que la información relevante acerca de la efectividad de los controles mitigantes y el cumplimiento de los niveles de apetito al riesgo llegue a directorio y a todas las instancias pertinentes.

5. La identificación del personal responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos, sus cargos y descripción de éstos.

6. La identificación del personal responsable de la supervisión de las personas referidas en el literal precedente, cuyo objetivo es verificar que las políticas y procedimientos se están llevando a cabo de acuerdo con lo definido.

7. En el evento que se definan situaciones de excepción en determinados procedimientos, la identificación de las personas responsables de autorizar tales excepciones.

8. La descripción del proceso de monitoreo, documentación e informe de cumplimiento/incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgo.

9. La descripción del procedimiento mediante el cual se aprueban, revisan y actualizan los procedimientos y controles y la periodicidad de estas gestiones.

III.3. Políticas, procedimientos y controles

Los intermediarios deberán establecer y mantener políticas, procedimientos y controles operativos efectivos en relación con su actividad diaria y respecto de cada uno de los negocios o actividades que desarrollan. Las referidas políticas, procedimientos y controles deben estar formalmente documentados en manuales los que deberán ser divulgados internamente, y orientarse a asegurar, razonablemente, al menos, lo siguiente:

a. Conflictos de intereses

Las políticas y procedimientos deberán considerar la identificación, la prevención y monitoreo los conflictos de intereses que se presenten entre el intermediario o sus empleados y los clientes, lo que será contemplado, además, en las políticas de comunicaciones y de remuneraciones del intermediario. Un intermediario debe esforzarse por evitar los conflictos de intereses con sus clientes, no obstante, si éstos se presentan, deben asegurar un tratamiento justo de todos sus clientes mediante una difusión apropiada de información, normas internas de confidencialidad o la abstención de intervenir en los casos en que el conflicto resulte inevitable.

b. Confidencialidad de la información

Los intermediarios deberán definir políticas y procedimientos destinados a resguardar la naturaleza confidencial de la información que se relacione con las operaciones de ésta y de la información relativa a terceros con los cuales mantiene una relación comercial. Algunos ejemplos de tales políticas y procedimientos son los códigos de conducta de los empleados y las cláusulas de confidencialidad que contemplen los contratos laborales. En este tenor, el intermediario podrá definir políticas respecto a la celebración de contratos de confidencialidad con el personal temporal, los contratistas y otros proveedores de servicios, que tengan acceso a dicha información.

Asimismo, los intermediarios deberán definir políticas y procedimientos destinados a resguardar la naturaleza confidencial de la información entregada por sus clientes debiendo cumplir con todas las disposiciones legales al efecto, en particular, aquellas que establece la Ley N°19.628 sobre protección de los datos personales.

Las políticas y procedimientos deberán incluir el consentimiento para el uso de la información por parte de los clientes, de acuerdo con la Ley N°19.628 sobre protección de los datos personales, asegurando la protección de los datos contra el acceso y la divulgación no autorizados y los medios para proteger la privacidad personal y la información reservada.

En caso de que la gestión de riesgos sea realizada por un grupo empresarial, se deberá resguardar que la información de los clientes del intermediario no sea usada para un fin para el cual no haya dado su consentimiento.

c. Oferta de productos acorde necesidades, expectativas y disposición al riesgo del inversionista

Los intermediarios deberán definir políticas y procedimientos tendientes a que los inversionistas inviertan sus recursos conociendo la información que les permita entender y aceptar el riesgo que están asumiendo, y evitando ofrecer productos que no sean acordes a sus necesidades, expectativas y disposición al riesgo, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°21.521 y en la sección II.3 de la Norma de Carácter General N°380.

En aquellos casos en que un cliente realice inversiones que en opinión de la entidad no sean acorde a las necesidades, expectativas o riesgos comunicados por el cliente, ésta deberá poder acreditar que aquello fue debidamente advertido, en caso de que le sea solicitado por esta Comisión. Los procedimientos que se definan podrán considerar el requerir a sus potenciales clientes antecedentes tales como, información sobre sus conocimientos y experiencia como inversionista, su situación financiera y objetivos de inversión o ahorro y otra información de esta naturaleza que la entidad considere relevante.

El intermediario deberá establecer procedimientos que permitan monitorear el cumplimiento de la política de oferta de productos en forma periódica, incluyendo una descripción de los procedimientos de detección de necesidades, expectativas y disposición al riesgo asociadas a cada inversionista. La entidad podrá establecer excepciones en esta política, en caso de que la oferta de productos esté dirigida a clientes que tengan la calidad de inversionista institucional o inversionista calificado de entre los señalados en los números 2, 3 y 4 de la Sección II de la Norma de Carácter General N°216 o la que la reemplace.

d. Información al inversionista

El intermediario deberá definir políticas y procedimientos que determinen la forma en que se garantizará que los clientes cuenten con información veraz, suficiente y oportuna, relativa a los productos o servicios ofrecidos, según las disposiciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N°21.521 y en la Norma de Carácter General N°380.

Estas políticas deberán especificar, al menos, la información que debe ser conocida por los clientes, y aquella que adicionalmente la entidad estime necesaria que se conozca, así como también la periodicidad establecida para ello. Por su parte, los procedimientos deberán estar referidos a la forma en que la entidad gestionará el cumplimiento de estas disposiciones.

e. Metodología de aprobación, evaluación y control de algoritmos

En caso de corresponder, los intermediarios deberán contar con políticas y procedimientos de aprobación, evaluación y control de algoritmos que garanticen su adecuado funcionamiento. Estas políticas y procedimientos deberán propender a que los algoritmos empleados en que las transacciones operen en el mejor interés y la protección de los clientes, acorde con las necesidades, expectativas y disposición al riesgo que éstos les hayan comunicado previamente.

Las políticas y procedimientos deberán considerar, al menos, que la entidad cuente con personal capacitado que comprenda el funcionamiento de los algoritmos y la verificación continua de su correcto funcionamiento.

f. Garantías

En caso de que las entidades requieran garantías por parte de los inversionistas para realizar operaciones, deberá establecer:

- 1.** La metodología para la valorización de los instrumentos entregados en garantía.
- 2.** La elegibilidad de los instrumentos a entregar en garantías.
- 3.** La revisión periódica de las metodologías.
- 4.** Las pruebas retrospectivas para determinar la suficiencia de las garantías.

g. Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Los intermediarios deberán contar con políticas y procedimientos para el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas relativas a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, según lo dispuesto en la Ley N°19.913 y en las normativas dictada por la Unidad de Análisis Financiero.

h. Cumplimiento de requisitos legales y normativos de funcionamiento

Los intermediarios deberán establecer políticas y procedimientos que especifiquen la forma en que se monitoreará y garantizará el debido cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables al intermediario por parte de sus directivos y empleados.

Además, se deberá definir procedimientos en caso de presentarse eventos de incumplimiento de los requisitos legales de funcionamiento, los cuales deberán ser informados oportunamente a esta Comisión.

i. Gestión de consultas, reclamos y denuncias

Los intermediarios deberán establecer políticas y procedimientos que les permita gestionar y resolver las consultas, denuncias y reclamos de sus clientes, trabajadores y el público general. Para ello deberá considerar, al menos, un manual que establezca, en términos simples, los antecedentes mínimos que se requerirán para efectuar una consulta, denuncia o reclamo, y que describa cómo utilizar los canales especializados que se hubieren dispuesto para esos efectos. El manual deberá establecer:

- 1.** Procedimiento para resolver las consultas del público que considere los diferentes canales que se disponga para estos efectos. El mecanismo deberá permitir hacer un seguimiento de las consultas efectuadas.
- 2.** Procedimientos que permitan resguardar la reserva de quien formula el reclamo o denuncia.
- 3.** Definir claramente cómo se calificará la gravedad o relevancia de la denuncia o reclamo, y cómo se comunicará a las instancias que corresponda, incluyendo al directorio en el caso de aquellas más relevantes.

4. Las instancias que participarán en la gestión de las consultas, denuncias o reclamos de acuerdo con la relevancia o la gravedad que se hubiere definido para cada caso. Con todo, la gestión de los reclamos deberá ser efectuada por una unidad independiente de las áreas operativas donde se hayan originado los mismos.
5. Los tiempos máximos establecidos para gestionar y responder cada consulta, denuncia o reclamo de acuerdo con su gravedad o relevancia.
6. Un registro de las consultas, denuncias y reclamos junto con la gravedad o relevancia asignada y la solución implementada.
7. Definir una instancia encargada de analizar, monitorear y proponer medidas para evitar que las situaciones que generaron las consultas, denuncias o reclamos se repitan.

j. Otras políticas

El intermediario deberá definir políticas y procedimientos en los siguientes ámbitos:

1. La integridad de las prácticas del intermediario en materia de negociación.
2. La protección de los activos financieros tanto del intermediario como de sus clientes con el objeto de garantizar que los activos propios y de terceros en custodia estén adecuadamente resguardados y administrados.
3. La integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información, especialmente el mantenimiento apropiado de registros contables y otros registros exigidos por la normativa vigente, y la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.
4. El análisis de los riesgos asociados a la introducción de nuevos productos, operaciones y actividades, acorde con la estrategia general del negocio, las disposiciones legales, normativas, estatutos y políticas internas, de manera de garantizar la protección de los activos e intereses de los inversionistas (acorde con sus necesidades, expectativas y disposición al riesgo), y verificando la mitigación del riesgo de ciberseguridad.
5. La seguridad de la información y ciberseguridad, la continuidad operacional y la externalización de servicios por parte del intermediario, de acuerdo con la normativa de gestión de riesgo operacional emitida a tal efecto por esta Comisión.
6. El manejo de información privilegiada.

III.4. Función de auditoría interna

Los intermediarios deberán contar con una función de auditoría interna, la que estará encargada de verificar el correcto funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgos y su consistencia con los objetivos y políticas de la organización, como también del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables al intermediario.

La función de auditoría interna deberá ser independiente de las áreas operativas y de negocios de la entidad y de la instancia encargada de la función de gestión de riesgos, con reporte directo al directorio. Esta función podrá ser realizada por una persona o unidad interna o externalizada a un tercero, de acuerdo con la sección IV siguiente.

En el caso que el intermediario pertenezca a un grupo empresarial, la función de auditoría interna podrá ser ejercida por la unidad de auditoría interna corporativa, en la medida que ésta tenga un conocimiento acabado del marco de gestión de riesgos y ambiente de control de la entidad y que cumpla con los requisitos establecidos en la presente normativa, lo cual deberá ser acordado por el directorio. Se deberá considerar la pertinencia respecto a la idoneidad de la unidad respectiva del grupo empresarial que se encargará de la actividad, en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma y los conflictos de intereses que pudieran generarse, y, de ser el caso, su mitigación y/o eliminación. Para todos los efectos, si la función de auditoría interna es ejercida por una unidad corporativa del grupo empresarial al que pertenece la empresa, con las condiciones señaladas, se entenderá que es ejercida por una unidad interna.

Sin perjuicio de lo anterior, el directorio de la entidad será siempre responsable de la función de auditoría interna aun cuando ésta sea realizada por una instancia perteneciente al grupo empresarial, debiendo revisar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

Los informes que se generen producto del plan de revisión deberán dirigirse al directorio y contener como mínimo el objetivo, el alcance, las situaciones detectadas, la importancia relativa de las mismas y las conclusiones correspondientes. Asimismo, deberán señalar los comentarios de las áreas que han sido objeto de la revisión, las medidas correctivas que se adoptarán y los plazos estimados para ello.

La función de auditoría interna deberá contar con personas con experiencia y conocimientos para desarrollar apropiadamente, al menos, las siguientes actividades:

- 1.** Evaluar la adhesión a los objetivos, políticas y procedimientos en materia de control interno de las distintas unidades o áreas del intermediario.
- 2.** Evaluar la efectividad y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles implementados, conducentes a la protección de activos propios y de sus clientes, a la debida ejecución de operaciones, a la detección de operaciones ilícitas, a garantizar la seguridad de la información, a la protección de la integridad de los sistemas de información, a garantizar el manejo confidencial de la información relativa a sus clientes, al adecuado manejo de los conflictos de intereses con los clientes, a la continuidad de los negocios y la evaluación de la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, entre otros.
- 3.** Evaluar el funcionamiento de la instancia encargada de la función de gestión de riesgos desarrollada en el intermediario.
- 4.** Evaluar que la información financiera utilizada para la conducción de los negocios y aquella utilizada para efectos de control de los riesgos, sea confiable, oportuna, completa e íntegra.
- 5.** Revisar la estructura organizacional para verificar la adecuada segregación de funciones.
- 6.** Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables a los intermediarios, sus directivos y empleados, como así también de toda documentación interna tal como reglamentos internos, códigos de ética o manuales operativos.
- 7.** Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas en materia de control interno y gestión de riesgo. Sin perjuicio de lo anterior,

frente a la detección de un incumplimiento grave de las políticas, el encargado de la función de auditoría deberá informar oportunamente al directorio.

8. Se deberá disponer de sistemas de información que optimicen el desarrollo de las actividades de auditoría interna, que permitan al menos:

- 8.1.** Registrar sus actividades, programas de trabajo y los resultados de éstos.
- 8.2.** Respalda la documentación que evidencie el desarrollo de las actividades realizadas.
- 8.3.** Efectuar seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas, procesos o líneas de negocio auditados, incluyendo la generación de alertas que faciliten el control de los plazos asociados.

Para llevar a cabo estas labores, la función de auditoría interna deberá contar con un plan de revisión anual, debidamente aprobado por el directorio y con procedimientos documentados para el desarrollo de estas revisiones. Para ello deberá contar con una metodología para la planificación de las auditorías que permita garantizar que los procesos relevantes sean cubiertos en un ciclo de tiempo razonable. Con procesos de control que permitan verificar la calidad de sus revisiones.

La función de auditoría interna deberá informar por escrito al directorio, al menos en forma semestral, sobre el desempeño de las labores descritas y sobre el cumplimiento de su plan de revisión anual. Sin perjuicio de lo anterior, frente a la detección de un incumplimiento grave, el encargado de la función de auditoría deberá informar oportunamente al Directorio.

IV. PROPORCIONALIDAD

En línea con lo establecido en el artículo 31 de la Ley N°18.045 y el artículo 7 de la Ley N°19.220, los intermediarios podrán adaptar las disposiciones de esta normativa conforme a su tamaño, volumen y naturaleza de sus negocios y riesgos, de acuerdo con la siguiente clasificación:

1. Bloque 1: intermediarios que no cumplan ninguna de las métricas de volumen de negocio de las entidades del Bloque 2 o 3. Se considerarán clientes activos aquellos que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo N°1 de esta normativa.

2. Bloque 2: intermediarios que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

2.1. Tengan un número de clientes activos entre 500 y 5.000.

2.2. Transacciones promedio diarias en los últimos 12 meses entre UF 100.000 y UF 500.000.

2.3. Ingresos en los últimos 12 meses entre UF 25.000 y UF 50.000.

3. Bloque 3: intermediarios que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

3.1. Más de 5.000 clientes activos.

3.2. Más de UF 500.000 en transacciones promedio diarias en los últimos 12 meses.

3.3. Activos custodiados promedio diarios en los últimos 12 meses mayor a UF 0.

3.4. Ingresos en los últimos 12 meses sobre UF 50.000.

La Comisión solicitará que le remitan aquella información necesaria para determinar el cumplimiento de la clasificación de bloques, en la periodicidad, forma y medio que establezca mediante norma de carácter general. Cuando una entidad alcance una de las condiciones que la clasifique en un bloque diferente por más de 6 meses, dispondrá de un plazo máximo de 9 meses desde la comunicación por parte de la Comisión del cambio de bloque, para dar cumplimiento a los requisitos de esta norma. Los intermediarios podrán ser reclasificados a bloques inferiores después de un mínimo de 6 meses y con autorización de la Comisión.

Los intermediarios que clasifiquen dentro de los Bloques 1 o 2 podrán desarrollar la función de gestión de riesgos por una persona o unidad interna.

Los intermediarios que clasifiquen dentro de los Bloques 1 o 2 podrán desarrollar la función de auditoría interna por una persona o unidad interna o por un tercero externo.

En caso de que la función de auditoría interna sea realizada por un tercero externo, en ningún caso dicho tercero podrá ejercer la función de auditoría externa en la entidad, debiendo la entidad velar por la adecuada segregación de ambas funciones.

Las entidades que clasifiquen dentro del Bloque 3 deberán desarrollar las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna a través de una unidad interna.

Sin perjuicio de lo anterior, para las entidades clasificadas en los Bloques 1 y 2, esta Comisión podrá exigir al intermediario la creación de una unidad interna para el desarrollo de las funciones de gestión de riesgos y/o de auditoría interna, en función de la medición de la calidad de la gestión de riesgos que ésta realice.

Tabla. Proporcionalidad para la prestación de los servicios de intermediación.

Bloque	Función de gestión de riesgos	Función de auditoría interna
1 y 2	Persona o unidad interna	Persona o unidad interna o ser realizadas por un tercero
3	Unidad interna	Unidad interna

V. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La Comisión evaluará la forma en que el directorio u órgano equivalente y el sistema de gestión de riesgos cumplen con lo dispuesto en las secciones precedentes y en la Norma de Carácter General N°510 sobre gestión de riesgo operacional.

La Comisión informará al intermediario respecto al resultado de dicha evaluación, con el objeto de que se adopten las medidas necesarias para fortalecer la gobernanza y el sistema global de gestión de riesgos del intermediario, en caso de ser necesario.

A continuación, se describen los principales elementos del proceso de evaluación:

V.1 Rol del directorio u órgano equivalente

La evaluación deberá considerar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la sección **II. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE** de la presente normativa. En particular, se evaluará la actuación del directorio u órgano equivalente en relación con la adecuada gestión de los riesgos, incluyendo la efectividad de los controles establecidos, el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, y la estructura organizacional y fortaleza de las líneas de defensa que haya definido para la gestión de los riesgos, atendiendo a la naturaleza, volumen y complejidad de sus actividades.

Adicionalmente, la evaluación en esta materia considerará la forma en que la instancia de gobierno asegure la independencia en el ejercicio de la función de control que le corresponde. Lo anterior, en atención a la complejidad de las operaciones y riesgos que asume la entidad.

V.2 Sistema de gestión de riesgos

La evaluación deberá considerar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la sección **III. GESTIÓN DE RIESGOS** de la presente normativa y en la Norma de Carácter General N°510 de gestión de riesgo operacional aplicable a los intermediarios. Como insumo para la evaluación, se considerará la identificación, evaluación y mitigación apropiada de los riesgos que se describen a continuación, en atención a la naturaleza, volumen y complejidad de las actividades que realiza:

Riesgo de crédito: se refiere a una potencial exposición a pérdidas económicas debido al incumplimiento por parte de un tercero de los términos y las condiciones estipuladas en el respectivo contrato, convención o acto jurídico. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:

- Riesgo de contraparte: exposición a potenciales pérdidas como resultado del incumplimiento contractual de la contraparte en una transacción financiera.
- Riesgo crediticio del emisor: exposición a potenciales quiebras o deterioro de solvencia en los valores de oferta pública o instrumentos financieros de una entidad.

Riesgo de mercado: se refiere a una potencial pérdida causada por cambios en los precios del mercado, que podría generar efectos adversos en la situación financiera de la cartera propia o de terceros que maneja el intermediario. Abarca el riesgo de tasas de interés, el riesgo cambiario y el riesgo de precios asociados a la cartera propia del intermediario.

Riesgo de liquidez: exposición del intermediario a una potencial pérdida como resultado de la necesidad de obtener fondos para el cumplimiento de sus compromisos financieros de manera inmediata. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:

- Riesgo de liquidez de financiamiento: exposición a una pérdida potencial como resultado de la incapacidad de obtener recursos, conseguir o refundir préstamos a una tasa conveniente o cumplir con las exigencias de los flujos de caja proyectados.
- Riesgo de liquidez de mercado: exposición a una pérdida potencial debido a la incapacidad de liquidar un valor en cartera sin afectar de manera adversa el precio del activo, dada la escasa profundidad del mercado de ese activo.

Riesgo operacional: corresponde al riesgo de que las deficiencias que puedan producirse en los sistemas de información, los procesos internos o el personal, o las perturbaciones ocasionadas por acontecimientos externos provoquen la reducción, el deterioro o la interrupción de los servicios que presta la entidad y eventualmente le originen pérdidas financieras. Incluye los ámbitos de seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad de negocio, externalización de servicios, así como el riesgo de pérdidas ante cambios regulatorios que afecten las operaciones de la entidad, como también pérdidas derivadas de incumplimiento o falta de apego a la regulación vigente.

Riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva: se refiere a la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir el intermediario por su propensión a ser utilizado como instrumento para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o financiamiento de armas de destrucción masiva, o cuando se pretende ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Este riesgo está asociado a los negocios en los que opera el intermediario, el tipo de clientes y los montos transados.

Riesgo de conducta: se refiere a los riesgos asociados al cumplimiento de los siguientes principios: i) trato justo a los clientes de entidades financieras; ii) adecuada gestión de conflictos de intereses; iii) protección de la información de los clientes; iv) transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros y; v) gestión diligente de reclamos y presentaciones.

Otros: otros riesgos que el intermediario haya identificado como relevantes para su operación que no estén considerados en los riesgos definidos anteriormente.

La Comisión podrá evaluar específicamente las materias que estime necesarias, sobre la base de la información que periódicamente requiere a sus fiscalizados o aquella adicional que pudiera requerir para efectos de la evaluación.

Para calificar las materias asociadas a los riesgos previamente definidos se utilizará la siguiente escala:

Calificación de la gestión del riesgo	Significado
Cumplimiento	La entidad cumple integralmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. No existen deficiencias apreciables.
Cumplimiento material	La entidad cumple en forma significativa con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Aun

	cuando se identifican algunas debilidades en procesos específicos de alguna función, ellas se pueden considerar acotadas, sin perjuicio de lo cual su corrección debe ser atendida por la entidad a objeto de alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos.
Cumplimiento insatisfactorio	La entidad no cumple en forma razonable con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Se identifican debilidades en los procesos que componen diversas funciones, entre las que se encuentran algunas relevantes. La corrección de estas debilidades debe ser efectuada con la mayor prontitud.
Incumplimiento	La entidad incumple materialmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. La solución de sus debilidades se considera indispensable.

V.3 Calificación global de la calidad de gestión de riesgos

Como resultado del proceso de evaluación de uno o más riesgos en cuanto al rol del directorio y del sistema de gestión de riesgos, esta Comisión determinará la calificación global de la calidad de la gestión de riesgos del intermediario evaluado a partir de la siguiente escala de evaluación:

Calificación global de la calidad de gestión de riesgos	Significado
A	Intermediarios que cumplen satisfactoriamente con altos estándares de gestión de riesgos, por lo que no presentan las características de los niveles B, C o D.
B	Intermediarios que en el proceso de supervisión o que en el proceso de monitoreo de su información, reflejan debilidades relacionadas con las materias definidas en la normativa aplicable, especialmente en su gobierno corporativo, controles internos, calidad de la información reportada, sistemas de información para la toma de decisiones, seguimiento oportuno de los distintos riesgos, y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia, pero que éstas no exponen a la entidad a riesgos significativos.

C	Intermediarios que en el proceso de supervisión o que en el proceso de monitoreo de su información presenten deficiencias significativas en alguno de los factores señalados en la clasificación anterior, cuya corrección debe ser efectuada con prontitud para evitar un menoscabo de la entidad.
D	Instituciones que presenten debilidades graves en la gestión de alguno de los riesgos evaluados o que presenten incumplimientos normativos de relevancia, cuya corrección debe ser efectuada de inmediato para evitar un menoscabo relevante en su estabilidad o en los intereses de los clientes.

En el caso de las entidades pertenecientes a los bloques 1 y 2 de acuerdo a las consideraciones de la Sección **IV. PROPORCIONALIDAD**, las calificaciones C y D podrán determinar la exigencia de requisitos de gobierno corporativo y gestión de riesgos correspondientes al bloque 3 de esta normativa y la Norma de Carácter General N°510 de gestión de riesgo operacional. En tal caso, la entidad dispondrá de un plazo máximo de 9 meses desde la comunicación por parte de la Comisión de la calificación asignada, para dar cumplimiento a estos requisitos adicionales.

Lo anterior, es sin perjuicio de los requisitos de patrimonio, garantías, endeudamiento o liquidez que puedan ser requeridos para el intermediario en base a su calificación global, según la normativa que dicte a tal respecto esta Comisión.

VI. DISPOSICIONES ADICIONALES

1. Los intermediarios deberán enviar a esta Comisión a más tardar 30 días después del cierre de cada ejercicio anual, una autoevaluación de gestión de riesgos, aprobada por el directorio u órgano equivalente. Esta evaluación deberá considerar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en las secciones **II. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO** y **III. GESTION DE RIESGOS** de la presente normativa y en la Norma de Carácter General N°510 de gestión de riesgo operacional aplicable a los intermediarios.

2. Esta Comisión podrá asignar una calificación global de la calidad de la gestión de riesgos a través del monitoreo de información u otras acciones de supervisión del intermediario. La Comisión podrá solicitar como insumo para realizar esta evaluación, una certificación o evaluación de gestión de riesgos o un informe de procedimiento acordado efectuados por una empresa de auditoría externa del Registro de Empresas de Auditoría Externa de esta Comisión. La entidad contratada para estos efectos no podrá prestar simultáneamente el servicio de auditoría externa al intermediario.

VII. DEROGACION

Deróguese la Circular N°2.054.

VIII. VIGENCIA

Las instrucciones establecidas en la presente Norma de Carácter General rigen a contar del 1 de julio de 2025, excepto los párrafos 2 y 3 de la sección V.3 y el párrafo 1 de la sección VI que entrarán en vigencia a partir del 1 de julio de 2027.

CATHERINE TORNEL LEÓN (S)

PRESIDENTA

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

ANEXO N°1: DEFINICIONES

Apetito por riesgo: nivel agregado y tipos de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir, previamente decidido y dentro de su capacidad de riesgo, a fin de lograr sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

Ciberseguridad: corresponde al conjunto de acciones que realiza la entidad para mitigar los riesgos y proteger la información e infraestructura que la soporta, de eventos del ciberespacio, siendo este último el entorno resultante de la interacción de personas, software y servicios en Internet a través de dispositivos tecnológicos conectados a dicha red.

Cliente activo: todo cliente que no se considera inactivo será considerado como activo.

Cliente inactivo: se define como cliente inactivo aquel que no ha utilizado en ninguna forma cualquiera de los servicios ofrecidos por el intermediario en los últimos 3 meses. También, aquel cliente que no tiene un contrato vigente con el intermediario. Por último, se define como cliente inactivo aquel que cumpla con las siguientes condiciones de forma conjunta:

- No realizan ningún tipo de transacción ni han recibido o solicitado ningún tipo de servicio prestado por el intermediario en los últimos 3 meses (incluidos servicios de custodia).
- No dispone de saldos (activos o pasivo) en cuentas provistas por el intermediario.

Externalización de servicios: es la ejecución por un proveedor externo de servicios o actividades en forma continua u ocasional, las que normalmente podrían ser realizadas por la entidad contratante.

Instancia: se refiere a un nivel o grado de la estructura organizacional de la entidad, esto incluye a una persona, comité, unidad, división, departamento u otro equivalente.

Riesgo inherente: corresponde a aquel riesgo que por su naturaleza no puede ser separado del proceso o subproceso en que éste se presenta. Corresponde al riesgo que debe asumir cada entidad de acuerdo al ámbito de desarrollo de sus actividades establecido por ley.

Riesgo residual: aquel riesgo que persiste luego de adoptar las medidas de control y mitigación por parte de la entidad.