



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

REF. : REGULA EL ACTUAR DE LOS CORREDORES DE BOLSA, AGENTES DE VALORES Y CORREDORES DE BOLSA DE PRODUCTOS RESPECTO A SU RELACIÓN CON EL CLIENTE. ESTABLECE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN MANTENER LOS INTERMEDIARIOS. DEROGA NORMAS DE CARÁCTER GENERAL N°12 DE 1982 Y N°203 DE 2006, Y CIRCULARES N°549 DE 1985 y N°1177 DE 1994.

---

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 380

09 MAR 2015

**A los correderos de bolsa, agentes de valores, correderos de bolsa de productos, bolsas de valores y bolsas de productos**

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3º letras a) y b), 4º letras a), d), g), i), ñ), o), y u), ambos del Decreto Ley N°3.538; en los artículos 24, 27, 32, 33, 37, 39, 44 y 65 de la Ley N°18.045, y en los artículos 6º, 8º, 13, 14, 17 y 18 de la Ley N°19.220, esta Superintendencia ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones a los correderos de bolsa, agentes de valores y correderos de bolsa de productos, en adelante, los intermediarios, y a las bolsas de valores y bolsas de productos, en adelante, las bolsas.

**I. DEL CUIDADO Y DE LA DILIGENCIA**

Los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que en el desenvolvimiento de los negocios y actividades del intermediario, no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes o la estabilidad financiera del intermediario.

Asimismo, tales entidades y personas, deben velar para que las operaciones que el intermediario efectúe para sus clientes, siempre se realicen en las mejores condiciones para éstos, comunicando y resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

que pueda surgir, y que tales clientes reciban y tengan acceso a información relevante que les permita evaluar las características, costos y riesgos de las operaciones y productos ofrecidos. Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes deberá ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.

En ese mismo sentido, los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para que sus clientes tengan claridad respecto de con quién o en qué producto están operando, esto es, si se trata del intermediario o una entidad distinta y si ésta, o el producto, es o no regulado en Chile o en el extranjero. Asimismo, en caso que el cliente haya contactado al intermediario para contratar un servicio o producto que será prestado o entregado por otra entidad, o el personal del intermediario haya provisto información u ofrecido a dicho cliente ese servicio o producto, el intermediario deberá comunicar al cliente el hecho que el servicio o producto no será provisto por aquél.

Adicionalmente, los intermediarios deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias a objeto de mantener resguardada la información de sus clientes, de las instrucciones dadas por éstos y de las operaciones que, en virtud de esas instrucciones, se realizan.

El intermediario deberá implementar y mantener en funcionamiento, los procedimientos y mecanismos que sean necesarios para que todos los que desempeñen funciones para aquél puedan comunicar a sus directores o administradores las situaciones irregulares que detectaren o sobre las que tuvieran sospechas respecto a que cualquiera de ellos, un cliente u otro intermediario estén o podrían estar actuando en disconformidad con el marco jurídico vigente. Tales procedimientos y mecanismos deben garantizar que la identificación de quien informe, y el contenido de las comunicaciones, se mantendrán en reserva. Será deber del intermediario informar adecuadamente a su personal respecto de la existencia de esos procedimientos y mecanismos, analizar en su mérito las denuncias que aquéllos les comuniquen y reportar a la Superintendencia, o al organismo pertinente, toda aquella situación que, luego de analizada por sus directores, o administradores en caso de entidades que no cuenten con directorio, pudiere corresponder a una infracción a la legislación vigente.

Los intermediarios deberán establecer e implantar políticas, procedimientos y controles que den garantía que su actuar y el de todo aquel que desempeñe funciones para él, estará guiado por los principios y criterios mencionados en esta Norma y se ajustará al marco jurídico vigente. Asimismo, el intermediario deberá adoptar los resguardos que sean pertinentes a objeto de acreditar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por la presente normativa ante requerimiento de la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## II. DE LA RELACION CON EL CLIENTE

### 1. Del contrato de prestación de servicios

Previo a la prestación de cualquier servicio a sus clientes, los intermediarios deberán celebrar un contrato con aquéllos, en el que se establecerán las condiciones y términos en que se llevará a cabo la relación entre ambos, y los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Dicho contrato, será aquel que establecerá el marco general que regirá los actuales y potenciales servicios contratados por el cliente. Ese contrato, los anexos que se añadan por cada nuevo servicio que será prestado y las modificaciones al contrato y anexos, deberán ser suscritos física o electrónicamente por las partes, debiendo quedar una copia en poder del cliente. Los procesos electrónicos, sonidos o símbolos que sean empleados en los contratos suscritos mediante firma electrónica para identificar formalmente al cliente que suscribe, deberán haber sido previamente acordados entre el intermediario y el cliente respectivo.

El contrato deberá ser suscrito entre el cliente y el intermediario, y referirse al menos a las siguientes materias, sin perjuicio de las demás cláusulas que el intermediario pueda convenir con su cliente:

a) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente al cliente, a través de los medios previamente pactados, cualquier conflicto de interés que pueda surgir en la relación comercial entre ambos, y de resolver esos conflictos siempre en el mejor interés del cliente.

b) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre éste y su cliente, sin perjuicio de la facultad que mantiene el cliente de ejercer sus derechos en tribunales o presentar sus reclamos ante otros organismos, y de los demás mecanismos que establezca el intermediario para gestionar esos reclamos o conflictos. Con todo, el intermediario no podrá establecer como parte del procedimiento antes mencionado, que tales conflictos o reclamos serán resueltos por una entidad relacionada a éste.

c) Los plazos, periodicidad, formalidades, medios, mecanismos y sistemas a través de los que el cliente y el intermediario se comunicarán, ya sea para actualizar su información, especificar las condiciones bajo las que se realizarán las operaciones, otorgar las órdenes de compra venta e informar al cliente respecto de sus saldos, movimientos y resultados, entre otros. Con todo, estos medios, mecanismos y sistemas de comunicación deberán dar seguridad respecto a que la información proviene del respectivo cliente y que dicha información será debidamente registrada cumpliendo los requisitos establecidos en la Sección IV de la presente normativa.

d) La obligación del cliente de constituir oportunamente las garantías que le sean exigidas por el intermediario, de acuerdo a las condiciones previamente establecidas



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

entre las partes para las operaciones respectivas, y de provisionar los fondos o instrumentos necesarios para ejecutar dichas operaciones.

e) La obligación del intermediario de poner a disposición del cliente antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio: i) los costos que serán de cargo del cliente; ii) los riesgos de tales productos y servicios, y de las operaciones realizadas con éstos, como por ejemplo el hecho que la rentabilidad de las inversiones podría verse afectadas por cargos relacionados con las disposiciones cambiarias y tributarias aplicables a las inversiones en el extranjero; y iii) la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar, como por ejemplo, si el intermediario o una empresa del grupo empresarial al que éste pertenece percibe una comisión de parte de un emisor en un proceso de colocación de las acciones que están siendo adquiridas por el cliente, o si percibe o recibirá devoluciones de comisiones por las inversiones efectuadas por los clientes, entre otras situaciones.

f) La remuneración que será cargada al cliente por la contratación de los servicios de custodia cuando el intermediario realice esta actividad, la voluntad expresa del cliente de optar o no por la apertura de la cuenta individual a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N°18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos del cliente a otra entidad en caso que así lo requiriera éste, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte del cliente. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

g) La autorización del cliente para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario de parte del cliente para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

h) La obligación del cliente de mantener actualizada toda su información y de proveer al intermediario de cualquier documentación o antecedente que le sea requerido por éste para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, la procedencia y destino de sus recursos, estas dos últimas en atención a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.913, entre otras características

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, no será necesaria la suscripción del contrato a que se refiere la presente sección por parte del cliente, cuando éste sea extranjero y actúe en Chile mediante interpósoita persona, en cuyo caso, será esta última la que deberá celebrar un contrato con el intermediario local en el que se establezca:

(i) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente a la otra parte del contrato, a través de los medios establecidos en el mismo, cualquier conflicto de interés



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

que pueda surgir en la relación comercial entre ambos y que pueda afectar a la otra parte o al cliente por ésta representado.

(ii) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre las partes.

(iii) La obligación de la otra parte de proveer al intermediario toda la información que éste le requiera del cliente a objeto de cumplir las obligaciones que la presente normativa impone al intermediario respecto de sus clientes como, por ejemplo, para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, y, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.913, la procedencia y destino de sus recursos, entre otras.

(iv) La obligación del intermediario de poner a disposición de la otra parte antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio, los costos por la prestación de éstos, incluido el de la custodia cuando el intermediario cobre por esta actividad; y la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar.

(v) La voluntad expresa de la otra parte de optar o no por la apertura de la cuenta individual por los clientes representados por esa parte, a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N°18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos de los clientes a otra entidad en caso que así lo requiriera la otra parte, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte de la otra parte. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

(vi) La autorización de la otra parte para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario conferida por la otra parte para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

Asimismo, los intermediarios también quedan exceptuados de la obligación de contar con el contrato a que se refiere la presente sección, en el caso de clientes nacionales y extranjeros que sólo contraten al intermediario para la compra y venta de moneda extranjera en el mercado spot.

Por su parte, los contratos que suscriba el intermediario con inversionistas institucionales nacionales o extranjeros en virtud de la presente Sección, quedarán exceptuados de cumplir con la obligación de contener las cláusulas antes indicadas, salvo aquella a que se refiere la letra g) anterior.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9<sup>o</sup>  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## 2. De la obligación de conocer al cliente

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley N°19.913 y sus normas complementarias, ni de aquellas derivadas de tales obligaciones, los intermediarios deberán adoptar las medidas que sean necesarias para conocer adecuadamente a sus clientes.

En tal sentido, deberán requerir toda información que sea necesaria para:

- a) Acreditar la identidad y capacidad legal de los clientes y de quienes están facultados para operar o dar instrucciones por cuenta de éstos;
- b) Contactar de manera oportuna al cliente, directamente o por medio de su representante, y comunicarle de manera fidedigna toda la información que por ley y normativa debe ser puesta en conocimiento de éste;
- c) Determinar aquellos productos y servicios que están acorde al perfil del cliente, esto es, aquellos que se adecuan a las características individuales y particulares de cada cliente. Lo anterior, salvo para clientes que sean considerados como inversionistas calificados de aquellos a que se refiere la Sección II de la N.C.G. N°216 de 2008, o la que la modifique o reemplace, y para clientes que sólo contraten al intermediario para la compra y venta de moneda extranjera en el mercado spot. Para determinar el perfil de cada cliente, el intermediario debe tener en consideración elementos que permitan conocer, su nivel educacional, edad, experiencia y condición laboral, capacidad de ahorro y situación financiera, grado de conocimiento de los mercados y productos financieros, horizonte y objetivo de inversión, giro comercial o tolerancia al riesgo, entre otros factores y condiciones que al efecto haya establecido el intermediario tanto para las personas naturales como jurídicas; y
- d) Mantener actualizados los perfiles de sus clientes considerando los cambios que se vayan produciendo en la información que define su perfil, de manera de ofrecer en todo momento productos adecuados a cada cliente.

## 3. De la asesoría y oferta de servicios y productos acorde al perfil

Los intermediarios, sus directores, gerentes, administradores y demás personal que preste servicios para ellos, sólo podrán ofrecer a los clientes, servicios y productos acorde a su perfil, debiendo abstenerse de recomendar u ofrecer aquellos que no cumplan esa condición. Lo anterior, salvo en el caso de inversionistas calificados de aquellos a que se refiere la Sección II de la N.C.G. N°216 de 2008, o la que la modifique o reemplace, en cuyo caso no resultarán aplicables las obligaciones establecidas en el presente numeral 3.

En el evento que un cliente quiera contratar un tipo de servicio o adquirir un tipo de producto que no sea acorde a su perfil, se le deberá advertir previamente de ese hecho y que en opinión del intermediario no es aconsejable que ello ocurra, y si aun así el cliente mantiene su instrucción, se cumplirá con su mandato. La voluntad del cliente y la advertencia del



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

intermediario, deberán quedar documentadas a objeto de acreditar ante este Servicio que se cumplió con ese procedimiento. En tal sentido, será deber del intermediario aconsejar a su cliente respecto a lo apropiadas que, en su opinión, son las inversiones que dicho cliente pretende realizar en relación con su perfil. Para tales efectos, los intermediarios deberán capacitar adecuada y permanentemente a quienes tengan interacción con los clientes o estén a cargo de la oferta de productos y servicios.

A su vez, el intermediario deberá advertir a su cliente, al momento de contratar cada tipo de servicio o instruir la adquisición o enajenación de cada tipo de producto, respecto de los riesgos que tienen esos servicios y productos que se contratarán y, en caso que corresponda, del mayor grado de exposición que tendrá aquel cliente que se endeude para realizar sus inversiones o que escoja mercados, productos o entidades sin regulación.

Con el objeto de evitar que quienes desempeñen funciones para el intermediario estén expuestos a potenciales conflictos de interés al momento de asesorar al cliente y ofrecerle servicios y productos acorde a su perfil, o que ante la existencia de tales conflictos éstos sean resueltos en el mejor interés de los clientes, los intermediarios deberán contar con políticas de remuneraciones, incentivos y comunicacionales que estén en concordancia con ese objetivo. Tales políticas deberán indicar cuáles son los criterios generales y prohibiciones que los intermediarios se autoimpusieron para evitar que al definir las estructuras salariales y de incentivos, o al proveer información a su personal o clientes respecto de los productos y servicios ofrecidos, puedan producirse situaciones que terminen afectando al propio intermediario, sus clientes o el mercado en general. Éstas políticas deberán ser permanentemente revisadas por los intermediarios, estar a disposición del público en sus oficinas y sitios en Internet, e incluir el tratamiento de los conflictos que pueden surgir de la relación contractual del intermediario con el emisor de valores en la colocación de éstos, o en la actuación como "market maker" de valores emitidos por aquél; de la emisión, publicación o difusión de estudios, análisis, informes o recomendaciones que emanen del intermediario; y de la inversión de sus propios recursos; entre otros.

En el evento que el intermediario o las empresas de su grupo difundan públicamente estudios, análisis, informes o recomendaciones respecto de los valores o productos ofrecidos por el intermediario, previo a que se ejecuten las operaciones de los clientes aquél deberá:

- a) Advertir a sus clientes respecto de cualquier potencial conflicto de interés que pudiera existir en quienes prepararon dichos antecedentes o difundieron esas opiniones;
- b) Poner a disposición de los clientes, en un lenguaje simple y claro, los fundamentos en los que se basa la información publicada; y
- c) Dar a conocer a los clientes las políticas que hubiere implementado el intermediario para asegurarse que el personal que aconseja o asesora al cliente lo hace sobre una base objetiva y razonable, y la forma en que tales políticas promueven que ese personal no condicione su recomendación a aquellas entregadas por el intermediario o las empresas del grupo



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

empresarial de éste, sin perjuicio que esas recomendaciones puedan ser parte de los elementos que dicho personal tiene en consideración para emitir su opinión.

En el evento que el cliente actuare por medio de un representante, mandatario o interpósita persona, el intermediario mantendrá las obligaciones antes descritas, lo que deberá hacer entregando los antecedentes y advertencias a ese representante, mandatario o persona. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que tiene el intermediario de verificar que quien representa a su cliente está debidamente facultado para ello.

### III. DE LAS OPERACIONES

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.

A su vez, el intermediario deberá informar a sus clientes, respecto a si se está o no operando o contratando servicios complementarios o conexos, con contrapartes o entidades no reguladas.

El intermediario debe otorgar siempre un trato justo y equitativo a todos sus clientes y adoptar todas las medidas necesarias para evitar que se beneficie a unos en desmedro de otros.

El intermediario debe definir criterios formales, claros y objetivos de asignación de operaciones, en que se favorezca siempre al cliente respecto del intermediario, sus relacionados y funcionarios, y en que todos sus clientes tengan un tratamiento justo y equitativo. Ello no obsta a que como parte de tales criterios, se establezcan diferenciaciones en función de los sistemas empleados para la recepción y ejecución de las órdenes. Con todo, los criterios de asignación de operaciones deben ser conocidos por los clientes, siendo obligación del intermediario adoptar todas las medidas que correspondan para que ello efectivamente así ocurra. Tales criterios de asignación, además deberán referirse al tratamiento que tendrán las órdenes que sean modificadas por los clientes.

### IV. DE LOS REGISTROS Y LA DOCUMENTACION DE RESPALDO

Toda orden, instrucción, operación y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario, y todo contrato que éste suscriba con su cliente, deberá quedar debidamente resguardado, registrado, documentado, respaldado y a disposición de esta Superintendencia. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9<sup>o</sup>  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Los mecanismos o sistemas que utilice el intermediario, deben garantizar que los contratos, registros, documentos y respaldos, permanecerán íntegros e inalterables en el tiempo. Tales mecanismos y sistemas, además deben permitir al intermediario entregar a este Servicio oportunamente toda la información que éste le requiera. A su vez, los mecanismos y sistemas empleados por los intermediarios, deben permitir a estos proveer a la Superintendencia, tan pronto ésta lo haya solicitado, la información a que se refiere el anexo de la presente normativa, conforme al formato establecido en él y a las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica dispuesta para esos efectos en el sitio web de esta Superintendencia.

En el evento que el intermediario decida subcontratar los servicios de registro o respaldo de información o documentación, las entidades que se contraten deberán cumplir las condiciones antes descritas, no obstante que la responsabilidad por dicho cumplimiento seguirá siendo del intermediario.

Es deber del intermediario adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar que la confidencialidad de la información de los registros, documentos y respaldos será mantenida como tal por esas entidades. Ello en ningún caso obstará a que para fines de fiscalización la bolsa de valores respectiva o esta Superintendencia pueda acceder en todo momento a tales registros sin costo alguno. Correspondrá al intermediario establecer las cláusulas contractuales que se requieran a objeto que esas entidades cumplan lo dispuesto en la presente sección.

Toda la documentación de respaldo de las órdenes, instrucciones, operaciones y actuación del intermediario, deberá ser mantenida por un plazo no inferior a 10 años. Por su parte, los contratos que celebre el intermediario con el cliente, deberán ser mantenidos por un plazo no inferior a los 6 años de terminada la relación contractual con el cliente.

Los registros que mantenga el intermediario deberán tener al menos la información a que se refiere el anexo de esta normativa y ser conservados hasta que la inscripción del intermediario en el registro correspondiente haya sido cancelada por este Servicio. Previo a dicha cancelación, los intermediarios deberán remitir tales registros a la bolsa de la cual eran miembros, la que los mantendrá por el plazo de 6 años. Tratándose de agentes de valores, tales registros deberán ser remitidos a esta Superintendencia.

Será responsabilidad del intermediario mantener actualizados los registros a que se refiere la presente Sección, mientras se encuentre inscrito en el registro que al efecto lleva este Servicio. Tanto la información vigente como la modificada deberá ser mantenida en dichos registros a objeto de proveer a este Organismo la información correspondiente al período requerido.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## V. DEROGACIÓN

Derógase la Norma de Carácter General N°12 de 1982, la Norma de Carácter General N°203 de 2006, la Circular N°549 de 1985, la Circular N°1177 de 1994 y todas las modificaciones a esas normativas.

## VI. VIGENCIA

Las instrucciones establecidas en la presente Norma de Carácter General, rigen a contar de esta fecha.

## VII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los intermediarios dispondrán del plazo de 18 meses, contado desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Sección II, y adecuar sus registros a los requisitos establecidos en la Sección IV. Vencido ese plazo, no podrán efectuarse nuevas operaciones con sus clientes, mientras no se modifiquen o suscriban contratos que cuenten con las materias a las que se refiere el número 1 de la Sección II de esta normativa.

Asimismo, dispondrán del plazo de 12 meses contados desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para adecuar sus políticas y procedimientos a lo instruido en las demás secciones de la presente normativa.

Las bolsas dispondrán del plazo de 9 meses, contados desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para adecuar su reglamentación a lo instruido en la misma y remitirla a este Servicio para su revisión y posterior aprobación. En igual plazo, deberán adecuar las instrucciones que, sobre las materias abordadas en la presente normativa, hubieren emitido sus Comités de Regulación.

CARLOS PAVEZ TOLOSA  
SUPERINTENDENTE

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
Superintendente  
CHILE



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## ANEXO

### REGISTROS

#### 1. Registro de clientes

El intermediario deberá mantener un registro actualizado con toda la información que permite identificar a cada cliente, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Identificación del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información que permita individualizar al cliente, esto incluye el Rut, número único de identificación, nombre, Global Legal Entity Identifier, dirección, etc.</li><li>• Relación con el intermediario, esto es, si es socio, director, trabajador, miembro del grupo empresarial u otro concepto.</li><li>• En caso de personas naturales, identificación del cónyuge en los mismos términos señalados en este numeral.</li><li>• Rut y razón social de la entidad empleadora del cliente.</li><li>• Información respecto a si cuenta con contrato de administración de cartera</li></ul>
2	Identificación del representante o administrador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información que permita individualizar al representante, interpósita persona o administrador, esto es, Rut, nombre, dirección, etc.</li><li>• Relación con el intermediario, esto es, si es socio, director, trabajador, miembro del grupo empresarial u otro concepto.</li><li>• Estado civil e identificación del cónyuge en los mismos términos señalados en este numeral.</li></ul>
3	Otra información	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuentas bancarias, a la vista o de otro tipo en las que el cliente ordenó se abonaran los dineros provenientes de sus operaciones.</li><li>• Clase de órdenes que el intermediario puede recibir de su cliente.</li></ul>
4	Perfil Actual del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Especificar el perfil definido para el cliente.</li></ul>
5	Perfil Anterior del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• En caso que el perfil previamente definido sufriere modificaciones en el tiempo, se deberán especificar los definidos con anterioridad al vigente y la fecha en la que dichos perfiles fueron modificados.</li></ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## **2. Registro de personas autorizadas para dar órdenes por clientes**

El intermediario deberá mantener un registro actualizado con toda la información que permite identificar a cada persona que esté autorizada para dar órdenes por cuenta de cada cliente, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Identificación del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de identificación del cliente asignado por el intermediario.</li></ul>
2	Identificación de la persona autorizada para dar órdenes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información que permita individualizar a la persona autorizada para dar órdenes, esto es, Rut, nombre, dirección, etc.</li><li>• Relación con el intermediario, esto es, si es socio, director, trabajador, miembro del grupo empresarial u otro concepto.</li></ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

### 3. Registro de órdenes

El intermediario deberá mantener un registro con todas las órdenes propias y de terceros que recibió, sin importar si éstas fueron o no ejecutadas, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Número de Orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de identificación de órdenes.</li></ul>
2	Identificación del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de identificación del cliente asignado por el intermediario.</li></ul>
3	Identificación de quien otorgó la orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único asignado por el intermediario, de identificación de la persona autorizada que otorgó la orden</li></ul>
4	Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del ejecutivo del intermediario que recibió la orden.</li></ul>
5	Clase de orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar la clase de orden que recibió el intermediario por parte del cliente.</li></ul>
6	Tipo de orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe especificar si la orden es de compra contado, venta contado, compra a plazo, venta a plazo u otra.</li></ul>
7	Identificación del instrumento o producto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el código ISIN del instrumento o producto, si este existe, y el código nemotécnico.</li></ul>
8	Monto o Cantidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el monto definido en unidades monetarias o a la cantidad de instrumentos o productos, que se ordenó adquirir o enajenar, indicando la moneda en que está expresado el monto.</li></ul>
9	Precio/Tasa/Prima	<ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de órdenes a límite, indicar el valor máximo a que está dispuesto a comprar el cliente, o el valor mínimo en caso de ventas.</li></ul>
10	Plazo de validez	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se deberá indicar el plazo de validez de cada orden.</li></ul>
11	Preferencia Bolsa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bolsa en la que el cliente desea ejecutar su operación, en caso de tener preferencia.</li></ul>
12	Preferencia mecanismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Corresponde indicar el mecanismo elegido por el cliente para ejecutar su operación, en caso de tener preferencia.</li></ul>

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

13	Fecha y hora de recepción	<ul style="list-style-type: none"><li>Corresponde indicar el día, mes, año y hora en que la instrucción fue recibida por el intermediario.</li></ul>
14	Fecha y hora de aceptación	<ul style="list-style-type: none"><li>Corresponde indicar la fecha y hora en que la orden fue aceptada por el intermediario, por haber cumplido los requisitos establecidos por éste para esos efectos, tales como constitución de márgenes, garantías, confirmación de saldos, etc.</li></ul>
15	Identificación de la persona que otorgó la orden por cuenta del cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>Información que permita individualizar a la persona que otorgó la orden por cuenta del cliente..</li></ul>
16	Anulación	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicar si la orden fue anulada.</li></ul>
17	Número de Orden que la Reemplaza	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicar el número de orden que reemplaza a la anulada por modificación.</li></ul>
18	Observaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicar cualquier dato relevante de la orden, no considerado en los campos anteriores.</li></ul>

Las órdenes que sufren modificaciones a requerimiento de clientes, para efectos de su registro deberán considerarse como anuladas. Tanto la orden original como todas sus modificaciones deberán constar en el registro.

#### **4. Registro de operaciones**

El intermediario deberá mantener un registro con todas las operaciones propias y de terceros que realizó, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Número operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar número de referencia de la operación.</li> </ul>
2	Fecha y hora de la operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponde indicar la fecha y hora en que se efectúa la operación.</li> </ul>
4	Identificación del instrumento o , producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe indicar el código ISIN del instrumento o producto, si este existe, y el código nemotécnico.. Adicionalmente se deberá indicar el tipo de instrumento.</li> </ul>
5	Tipo de operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe especificar si la operación es de compra contado, venta contado, compra a plazo, venta a plazo u otra.</li> </ul>
6	Condición de liquidación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá especificar la forma de liquidación que tendrá la operación.</li> </ul>
7	Monto y Cantidad transada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponde al monto y a las unidades de instrumentos o producto efectivamente transados en la operación, indicando la moneda en que está expresado el monto transado.</li> </ul>
8	Precio/Tasa/Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponde al valor al que se cerró la negociación.</li> </ul>
9	Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe identificar el mercado y el sistema de transacción en el que se ejecutó la operación.</li> </ul>
10	Modalidad de la ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá indicar si la modalidad de negociación fue a través de una operación directa, una operación con otro intermediario como contraparte, o una operación con otro tipo de entidades.</li> </ul>
11	Identificación de la contraparte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rut, número de pasaporte u otro documento oficial de identificación.</li> </ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## **5. Registro de asignación de operaciones**

El intermediario deberá mantener un registro de asignación de operaciones, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Número orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar número de referencia de la orden.</li></ul>
2	Número de operación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar número de referencia de la operación.</li></ul>
3	Unidades Asignadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el número de unidades asignadas al cliente por la orden respectiva.</li></ul>
4	Monto Total	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto total asignado, indicando la moneda en que está expresado ese monto.</li></ul>
5	Fecha asignación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha en que se efectúa la asignación.</li></ul>
6	Hora asignación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la hora en que se efectúa la asignación.</li></ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## **6. Registro de facturación**

El intermediario deberá mantener un registro con todas las facturas emitidas por las órdenes, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Número orden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar número de referencia de la orden.</li></ul>
2	Número de Factura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar número de factura.</li></ul>
3	Monto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto facturado, antes de impuestos, comisiones y derechos de bolsa.</li></ul>
4	Comisión por Intermediación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto cargado al cliente por comisión por intermediación.</li></ul>
5	Derecho de Bolsa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto del derecho de bolsa cobrado al cliente</li></ul>
6	Impuesto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto correspondiente a impuestos.</li></ul>



## 7. Registro de activos de terceros mantenidos en depósito o custodia

El intermediario que mantenga activos de terceros en depósito o custodia, ya sea producto de compra venta de valores, bienes o contratos, administración de cartera o cualquier otra causa, y sin importar si tales activos están en su depósito o custodia para el solo efecto de liquidar las operaciones realizadas, deberá mantener un registro donde se anotarán todos los ingresos y egresos de activos, como también el saldo por instrumentos, productos, dinero o moneda del cliente. Dicho registro, deberá contener al menos la siguiente información:

1	Identificación del Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de identificación del cliente.</li></ul>
2	Fecha	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha de ingreso o de egreso de los instrumentos o productos.</li></ul>
3	Número del comprobante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el número de factura de compra o venta que respalda la operación. En caso de no existir los documentos anteriores, se anotará el número del comprobante de ingreso o egreso de los instrumentos o productos recibidos o entregados.</li></ul>
4	Emisor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el nombre de la entidad emisora, en caso de títulos.</li></ul>
5	Tipo Movimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el tipo de movimiento, esto es, si es ingreso o egreso y si ese movimiento es producto de la ejecución de una operación.</li></ul>
6	Identificación del instrumento o producto.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el código ISIN del instrumento o producto, si este existe, y el código nemotécnico.</li></ul>
7	Monto o Cantidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el monto definido en unidades monetarias o la cantidad de instrumentos o productos ingresado o egresado del registro, indicando la moneda en que está expresado el monto del ingreso o egreso.</li></ul>
8	Saldo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el saldo a favor del cliente por instrumento o producto, expresado en unidades, luego de efectuado el movimiento registrado de que trata el registro pertinente.</li></ul>
9	Sub custodio o depósito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la entidad en que los instrumentos o productos están mantenidos en custodia o depósito.</li></ul>
10	Estado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar si los instrumentos están en garantía, prenda o libres de gravámenes.</li></ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## **8. Registro de ejecutivos y trabajadores**

El intermediario deberá mantener un registro con la identificación de toda persona que desempeñe funciones para el intermediario, independiente de su relación contractual. Dicho registro, deberá contener al menos la siguiente información:

1	Identificación de la persona	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información que permita individualizar a quien desempeña funciones para el intermediario, esto es, Rut, nombre, dirección, etc..</li></ul>
2	Fecha de inicio de funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha en que la persona inició el ejercicio de la función respectiva.</li></ul>
3	Fecha de término de funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha en que la persona terminó el ejercicio de la función respectiva.</li></ul>
4	Función desempeñada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Especificar la función que desempeñó la persona durante el período respectivo.</li></ul>
5	Fecha de acreditación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar las fechas en que la persona obtuvo los certificados de acreditación correspondientes, que lo habilitaron para ejercer la función respectiva, en caso que corresponda.</li></ul>
6	Acceso a información privilegiada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar si la función desempeñada por la persona le permite acceder a la información a que se refiere el artículo 171 de la ley 18.045.</li></ul>

## 9. Registro de repactaciones

El intermediario deberá mantener un registro en el que se mantendrán todas las repactaciones que hayan sufrido las obligaciones de clientes y contrapartes con el intermediario. Dicho registro deberá contener al menos la siguiente información, independiente de si la obligación respectiva ha tenido o no una repactación:

1	Identificación del Obligado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información que permita individualizar quien adquirió la obligación con el intermediario, esto es, Rut, nombre, dirección, etc.</li></ul>
2	Fecha	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha en que se origina la obligación con el intermediario.</li></ul>
	Monto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar el monto total a pagar de la obligación, a la fecha de pago de la misma, incluidos impuestos e intereses.</li></ul>
4	Fecha de Repactación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar la fecha en que se acordó extender el plazo para su pago, en caso que la obligación haya sido repactada, por cada repactación que haya sufrido la obligación.</li></ul>
5	Fecha y Monto Abonado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar por cada abono realizado, el monto y fecha del respectivo pago.</li></ul>



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## **10. Registro de Instrucciones**

De acuerdo a la obligación establecida en el artículo 179 de la ley 18.045 y en la Norma de Carácter General N°271 de 2009, el intermediario deberá mantener un registro de instrucciones, el que deberá contener al menos la siguiente información:

1	Identificación del Titular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de identificación del cliente.</li></ul>
2	Título	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe indicar el código ISIN del instrumento o producto, si este existe, y el código nemotécnico.</li></ul>
	Emisor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del emisor del título.</li></ul>
4	Identificación de la Junta o Asamblea	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe especificar la fecha, lugar y tipo de junta celebrada.</li></ul>
5	Materia sometida a votación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar toda la información que permita conocer la o las materias sobre la cual el titular dio la instrucción específica.</li></ul>
6	Instrucción del titular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe especificar cuál fue la instrucción del cliente, junto al número de votos utilizados.</li></ul>