



# CMF publica documento con estándares y principios generales de Conducta de Mercado para la protección del cliente financiero

*Los Documentos de Política expresan la visión de la Comisión y su Consejo sobre temas relevantes para la industria financiera. Por su naturaleza, no constituyen una instrucción normativa ni una política de supervisión, sino una guía del estándar o mejores prácticas esperadas por la CMF.*

**24 de junio de 2021.-** La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) [publicó hoy el Documento de Política](#) "Estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado (CdM) referidos a Protección al Cliente Financiero".

Este trabajo representa la visión de la CMF en materia de protección del cliente financiero, estableciendo principios comunes de CdM para las entidades financieras bajo el perímetro de supervisión.

Los Documentos de Política expresa la visión de la Comisión y su Consejo sobre temas relevantes para la industria bajo su perímetro. Por su naturaleza, no constituyen una instrucción normativa ni una política de supervisión, sino una guía del estándar o mejores prácticas esperadas por la CMF.

La supervisión de Conducta de Mercado (CdM) se basa en dos pilares. El primer pilar tiene como objeto resguardar la existencia de un **Mercado de Valores Transparente e Íntegro**, en el que las entidades bajo supervisión reporten información fidedigna al público, sin abusos ni manipulaciones por los actores que actúen en dicho mercado y donde se resguarden los derechos de los accionistas minoritarios.

El segundo pilar de CdM busca la **Protección al Cliente Financiero**, propiciando un trato justo en el proceso de comercialización y durante la vigencia del contrato financiero.

## **Cinco principios generales**

Este es, justamente, el sentido del presente Documento de Política. Tomando como base el marco jurídico vigente y los mejores estándares internacionales en la materia, se desarrollan en este trabajo **cinco principios generales** aplicables a las entidades financieras que están dentro del perímetro de supervisión de la Comisión.

Estos principios son: i) trato justo a los clientes de entidades financieras; ii) adecuada gestión de conflictos de interés; 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.

Estos principios son aplicables a bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, corredoras de bolsa, agentes de valores, cooperativas de ahorro y crédito (sometidas a supervisión de la CMF), agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago y crédito abiertas, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

Es importante destacar que, pese a las diferencias que existen entre las industrias antes mencionadas, los elementos sustantivos que subyacen en las guías, compendios sectoriales y directrices revisadas de órganos multilaterales son coincidentes y quedan contenidos en los principios de CdM que plantea la CMF en este documento.

## **Supervisión integrada**

El objetivo de establecer principios comunes para las industrias señaladas es consistente con la mirada de supervisión integrada que adoptó la Comisión desde 2019, cuando se materializó la incorporación de la supervisión bancaria a su perímetro (que ya incluía a esa fecha a las industrias de valores y seguros).

Al analizar la experiencia internacional que se utilizó como referencia para este documento, se advierte un amplio consenso en orden a que la existencia de un marco normativo claro en materia de CdM enfocado en la Protección del Cliente Financiero, es una de las bases esenciales para el desarrollo eficiente de los mercados de bancos, valores y seguros.

Atendiendo lo anterior, los principios planteados en este documento tienen como objetivo fundamental orientar a los agentes de mercado respecto a considerar en su gobernanza prácticas en CdM que resguarden una adecuada protección de los derechos del cliente financiero y, en

consecuencia, promuevan la confianza y fortaleza de la industria respectiva.

Este documento y la retroalimentación que se genere a partir de su difusión con las entidades financieras y público en general, servirán de base para el desarrollo de una norma sobre gestión enfocada en la Protección del Cliente Financiero y la Política de Supervisión.

---

**Área de Comunicación, Educación e Imagen - Comisión para el Mercado Financiero (CMF)**

Contacto: [prensa@cmfchile.cl](mailto:prensa@cmfchile.cl) | [sala de prensa @cmfchile](#)