



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A
SANTANDER INVESTMENT S.A.
CORREDORES DE BOLSA.**

SANTIAGO, 15 MAY 2009

RES. EXENTA 259

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra a), 4° y 28 del D.L. N° 3.538, de 1980, artículos 2° y 34 de la Ley N° 18.045 y artículo 4° del Reglamento de Corredores de la Bolsa de Comercio de Santiago,

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 10 de marzo de 2008, doña Elsa Nahum Awad formuló un reclamo administrativo en contra de la entidad denominada "SANTANDER INVESTMENT S.A. CORREDORES DE BOLSA", fundado en los siguientes hechos:

1.1.- Que, el día 16 de mayo de 2007, al revisar su cartola de cuenta corriente N° 054300773-4 del Banco Santander, se percató de la existencia de un depósito en dinero de \$ 92.046.724.-, suma que correspondería a una venta de acciones "por Internet". Agrega que posteriormente, recibió en su domicilio comercial, la factura N° 0194341, emitida por Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, que daba cuenta de la venta de 407.092 acciones del emisor D&S, de su propiedad.

1.2.- Que, según señaló en su reclamo, no habría tomado contacto alguno, verbal o escrito, con ninguna persona de la citada corredora, ni realizado operaciones por Internet. Asimismo, señaló que nunca tuvo intención de desprenderse de las referidas acciones, no formulando orden verbal o escrita, ni otorgando mandatos generales o especiales con ese fin.

1.3.- Que la referida operación de venta, le produjo un perjuicio de \$ 28.037.274.-, de acuerdo al valor de las acciones D&S al día 18 de mayo de 2007, solicitando a esta Superintendencia que adopte las medidas tendientes a aclarar la situación, y a la reparación de los perjuicios irrogados.

2.- Que, con motivo del reclamo formulado por la Sra. Nahum, esta Superintendencia inició una investigación administrativa, en cuyo contexto, y a fin de esclarecer los hechos que fundamentan el reclamo, se realizaron las siguientes gestiones:

2.1.- Mediante Oficio Ordinario N° 7884 de fecha 25 de marzo de 2008, esta Superintendencia solicitó a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, explicar la situación descrita en el reclamo formulado. En su respuesta de fecha 27 de marzo, informó a este Servicio que efectivamente había realizado la venta de las acciones D&S de propiedad de la reclamante, en cumplimiento de una orden verbal dada telefónicamente por su hijo don Ricardo Sirihan

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Nahum, cuyo correo electrónico fue consignado por ella en su ficha de cliente. Agrega que la reclamante se encontraría en conocimiento de la operación, lo cual se desprendería de la posterior utilización de los fondos depositados en su cuenta corriente.

2.2.- Por el Oficio Ordinario N° 9323 de fecha 28 de marzo de 2008, este Servicio instruyó a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa para que remita copia de la ficha de cliente de la reclamante, y otros documentos donde consten las facultades que tendría su hijo don Ricardo Sirihan Nahum, para impartir órdenes de venta de acciones en su representación. En su respuesta, remitió los siguientes documentos: a) Ficha de cliente de la reclamante; b) Contrato para la cartera de acciones y otros valores en custodia de clientes, correspondiente a la Sra. Nahum; y c) Anexo ficha de cliente para órdenes y transacciones por medios electrónicos. Del análisis de los documentos señalados, se logró establecer que no se consignó el nombre de don Ricardo Sirham en la Ficha de Cliente de la Sra. Nahum, como persona autorizada para dar órdenes a la corredora, sino que sólo se habría señalado su correo electrónico como medio de comunicación entre corredora y cliente en la referida ficha.

2.3.- Mediante Oficio Ordinario N° 12.407 de fecha 15 de abril de 2008, esta Superintendencia instruyó a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, que justifique el cumplimiento de órdenes impartidas por persona distinta de su cliente, sin contar con facultades para ello. Asimismo, se le requirió explicar el conocimiento del detalle de los movimientos realizados en la cuenta corriente de la reclamante. En su respuesta de fecha 16 de mayo de 2008, reiteró que la señora Nahum consignó el correo electrónico de su hijo don Ricardo Sirham Nahum en su ficha de cliente, y que habría aceptado tácitamente las instrucciones dadas por éste, al disponer a su entero arbitrio y conformidad de los dineros generados en la misma operación. Respecto del conocimiento de los movimientos de la cuenta corriente de la Sra. Nahum, señaló que había solicitado información al Banco Santander, el cual, de modo informal, confirmó la efectividad del abono, su oportunidad y la identidad de las personas que giraron los fondos.

2.4.- Se tomó declaración a las siguientes personas: a) doña Elsa Nahum Awad, mediante declaración telefónica de fecha 2 de octubre de 2008; b) doña Catalina Baeza Tarantola, con fecha 10 de octubre de 2008; y c) don Ricardo Sirham Nahum, con fecha 16 de octubre de 2008.

2.5.- Mediante Oficio Ordinario N° 3796 de fecha 19 de febrero de 2009, esta Superintendencia solicitó información sobre las medidas adoptadas por Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, tendientes a dar solución al problema planteado. En su respuesta de 25 de febrero de 2009, dicha corredora reiteró lo ya informado en sus comunicaciones anteriores.

3.- Que esta Superintendencia, por Oficio Reservado N° 124 de fecha 12 de marzo de 2009, formuló a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, el siguiente cargo: No verificar la identidad y capacidad legal de la persona que dio la orden de venta de las acciones D&S de propiedad de doña Elsa Nahum Awad, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley N° 18.045 y en el artículo 4 inciso segundo del Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores, de la Bolsa de Comercio de Santiago. En el mismo oficio, se le otorgó un plazo de 10 días hábiles, contados desde su recepción, para que formule los descargos que estime pertinentes, y se le informó sobre su derecho de solicitar la apertura de un término probatorio.

4.- Que, en sus descargos, realizados en presentación de fecha 27 de marzo de 2009, Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa no solicitó la apertura de un término probatorio, y fundamentó su defensa en lo siguiente:

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

4.1.- Que, según señala, estaría plenamente acreditado que la persona que dio la orden de compra de las acciones D&S de propiedad de doña Elsa Nahum Awad, fue su hijo don Ricardo Sirham Nahum.

4.2.- Que el Sr. Sirham es cliente de esa Corredora desde el año 2004, por lo cual es persona conocida por los operadores que atienden sus requerimientos.

4.3.- Que doña Elsa Nahum es cliente de la corredora desde el año 2002, por lo cual, al igual que su hijo, es persona conocida de la corredora y sus operadores.

4.4.- Que se encuentra acreditado que el Sr. Sirham es hijo de la señora Nahum, y que, en la ficha de cliente de esta última, se consignó el correo electrónico de su hijo como medio legítimo para comunicarse con la corredora, y que, además, madre e hijo trabajan juntos.

4.5.- Que lo señalado en los puntos anteriores acreditarían el alto grado de conocimiento que la corredora tenía y tiene respecto de la identidad de dos de sus clientes, existiendo una relación de años y de confianza basada en trabajo conjunto.

4.6.- Que, en la declaración telefónica prestada por doña Elsa Nahum, y aquellas prestadas por don Ricardo Sirham y doña Catalina Baeza, queda de manifiesto el conocimiento de la Sra. Nahum respecto de las operaciones de compra o venta de acciones a través de la corredora; que éstas se realizaban por teléfono; y que su hijo la ayudaba y representaba en esas operaciones. Asimismo, es posible establecer la existencia de un mandato otorgado por la Sra. Nahum a su hijo, don Ricardo Sirham, el cual, si bien es cierto no consta por escrito, no obstante ello existe. Agrega que la falta de escrituración no impide que los actos realizados por el mandatario surtan efectos frente a terceros y obliguen al mandante.

4.7.- Que, si se estima que el mandato entre la Sra. Nahum y el Sr. Sirham es de carácter civil, debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 2.123 del Código Civil, el cual señala que *"El encargo que es objeto del mandato puede hacerse por escritura pública o privada, por cartas, verbalmente o de cualquier otro modo inteligible, y aún por la aquiescencia tácita a la gestión de sus negocios por otra"*. A este respecto, señala que las cláusulas del contrato de mandato se interpretarán por la aplicación práctica que hayan hecho de ellas las partes, y en ese sentido, la forma de operar permanente de la Sra. Nahum, fue a través de su hijo, siendo éste un patrón invariable de conducta.

4.8.- Que la reclamante Sra. Nahum, no interpuso reclamo alguno por aproximadamente un año desde la realización de la operación objetada, y que, al poco tiempo de ello, instruyó movimientos bancarios sobre los dineros producto de la venta de las referidas acciones, y de esta forma aceptó lo obrado por su hijo en su nombre.

4.9.- Que, en caso de estimarse que las acciones fueron vendidas por el Sr. Sirham sin contar con facultades suficientes para ello, señala que se trataría de un caso de venta de cosa ajena, pero no de falta de capacidad legal, dado que ninguno de ellos carece de capacidad de ejercicio.

5.- Que, del mérito de la investigación, declaraciones rendidas ante esta Superintendencia, y de los documentos allegados al expediente, es posible concluir lo siguiente:

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.1.- Que, al día viernes 11 de mayo de 2007, doña Elsa Nahum Awad mantenía en la custodia de Santander Investment, la cantidad de 407.092 acciones del emisor D&S.

5.2.- Que el día señalado, don Ricardo Sirhan Nahum, hijo de la reclamante, dio una orden de venta de las referidas acciones, mediante comunicación telefónica.

5.3.- Que la orden de venta señalada no fue cursada en la fecha de su emisión, sino que ello sólo se verificó el día lunes 14 de mayo de 2007.

5.4.- Que en la mañana del día 14 de mayo de 2007, dependientes de la corredora se contactaron telefónicamente con doña Elsa Nahum Awad.

5.5.- Que los días 28 de mayo y 25 de julio de 2007, la reclamante Sra. Nahum hizo uso de los fondos depositados en su cuenta corriente, producto de la venta de las acciones ordenada, por su hijo Ricardo Sirham.

5.6.- Que, el párrafo A.1, N° 1 letra h) de la Norma de Carácter General N° 12 de esta Superintendencia, dispone que la Ficha de Cliente deberá señalar, en su caso, el nombre del administrador, y mantenerse una copia del contrato de administración. De este modo, y para efectos del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley N° 18.045, corresponde al intermediario verificar que las órdenes dadas por su cliente provengan de él o de la persona facultada para dichos efectos en la correspondiente Ficha de Cliente.

5.7.- Que, de los hechos señalados precedentemente, es posible establecer que Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, dio curso a una orden de venta de acciones de propiedad de doña Elsa Nahum, dada por una persona no autorizada para ello en su Ficha de Cliente, ni en ningún otro documento en que constare otorgamiento de facultades en ese sentido.

5.8.- Que lo señalado en el número precedente, constituye infracción a lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley N° 18.045 y en el artículo 4° inciso segundo del Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores, de la Bolsa de Comercio de Santiago, por cuanto para la realización de la operación denunciada no se verificó la capacidad legal de la persona que dio la orden de compra de acciones D&S de propiedad de la Sra. Nahum.

6.- Que los argumentos señalados en el Considerando 4, no tienen el mérito de desvirtuar los cargos formulados a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa mediante Oficio Reservado N° 124 de fecha 12 de marzo de 2009, por las siguientes razones:

6.1.- El hecho de haberse consignado un correo electrónico en la ficha de cliente de la Sra. Nahum, no constituye otorgamiento de facultades al titular de dicho correo- en la especie don Ricardo Sirham, hijo de la reclamante-, que le permitan impartir órdenes de venta a la corredora, en representación de su madre, desde que para haberle otorgado dichas facultades, debió haberse ello consignado expresamente en la correspondiente Ficha de Cliente, lo cual no ocurrió en la especie.

6.2.- El posterior uso de los fondos depositados en la cuenta corriente de la reclamante con motivo de la venta de sus acciones, no exime a la corredora de su deber de haber verificado la identidad y capacidad legal de las personas con las cuales contrate, previo al curso de la respectiva orden.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

7.- Que al determinar la sanción de multa impuesta y su monto específico, se ha considerado lo establecido en el artículo 28 del D.L. N° 3.538, ponderando la gravedad de la conducta infraccionada, el mérito de la investigación, y los descargos formulados en su oportunidad.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, la sanción de Multa de 50 Unidades de Fomento, por infringir lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley N° 18.045 y en el artículo 4° inciso segundo del Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores, de la Bolsa de Comercio de Santiago.

2.- Remítase al Gerente General de la entidad individualizada copia de la presente Resolución, para su notificación y cumplimiento, en los términos que prescribe el artículo 30 del D.L. N° 3.538 de 1980.

3.- La presente Resolución deberá ser leída íntegramente en la próxima reunión de Directorio.

4.- Se hace presente que contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual deberá ser interpuesto ante esta misma Superintendencia dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de esta resolución, y la acción de Reclamación dispuesta en el artículo 30 del mismo cuerpo legal, la cual deberá ser deducida ante el Juzgado Civil correspondiente dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.



GUILLERMO LARRAÍN RÍOS
SUPERINTENDENTE

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