



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BBVA
ASSET MANAGEMENT
ADMINISTRADORA GENERAL DE
FONDOS S. A.**

SANTIAGO, 30 MAR 2011

RES. EXENTA N° 209

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 4° y 28 del D.L. 3.538; artículo 16 del D.L. 1.328 y artículos 28 y 29 del D. S. N° 249.

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 29 de noviembre de 2010, doña Isabel Alzérreca Bengoa interpuso un reclamo en contra de la Administradora de su gerencia, en razón de haber solicitado un retiro de cuota del Fondo Mutuo BBVA Garantizado Siempre Ganas con fecha 29 de octubre de 2010, el cual fue pagado por la Administradora por un valor de \$4.279.786 a través de vale vista bancario con fecha 6 de noviembre. La inversión inicial de la denunciante ascendía a \$4.768.191 y de acuerdo a la cartola emitida al 30 de Octubre de 2010 por la Administradora, el saldo a esa fecha ascendía a \$4.761.842.

El pago realizado a la denunciante con fecha 6 de noviembre de 2010, incluía un descuento de 9,5% por concepto de comisión por retiro anticipado, en circunstancias que no procedía dicho descuento por haber realizado la denunciante su rescate en un mes ventana conforme lo establecido en el punto IV; 3; Letra b) del Reglamento Interno del Fondo, exento del pago de dicha comisión. Asimismo, expresa la denunciante que aún después de reconocido el error por parte de la Administradora en el cobro de una comisión que no procedía, ésta no actuó con la diligencia debida toda vez que se le hizo concurrir en múltiples oportunidades a la sucursal, sin obtener el reembolso de la comisión erróneamente cobrada.

2.- Que, mediante Oficio Ordinario N° 26.887 de fecha 15 de diciembre de 2010, esta Superintendencia solicita a la sociedad de su gerencia informe al tenor de lo señalado por la denunciante.

3.- Que, con fecha 17 de diciembre de 2010, la Administradora, se pronuncia respecto del Oficio individualizado anteriormente señalando que, estudiados los antecedentes del caso, detectaron que el cobro de la comisión de rescate fue erróneamente efectuado, debido a que la fecha del rescate programado no fue correctamente indicada en la sucursal en que se solicitó la operación. Agrega que procedieron a informar a la cliente de la situación y, asimismo, a abonar en su cuenta corriente el monto reclamado.

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.- Que, mediante presentación de fecha 29 de diciembre de 2010, la reclamante acompaña comprobante de pago señalando que recién con fecha 26 de diciembre de 2010, obtuvo la devolución de la comisión erróneamente cobrada, contravirtiendo lo señalado por la sociedad de su gerencia con fecha 17 de diciembre de 2010.

5.- Que, con fecha 17 de febrero de 2011, mediante Oficio Reservado N° 66, esta Superintendencia presentó cargos en contra de la Administradora de su gerencia en razón de un posible incumplimiento de lo establecido en los artículos 16 del D.L. 1.328 y 28 y 29 del D. S. N° 249, en relación a lo dispuesto en los artículos 3, letra b) y 4 letra c) del Reglamento Interno del Fondo Mutuo Garantizado BBVA Garantizado Siempre Ganas.

6.- Que, con fecha 23 de febrero de 2011, la sociedad de su gerencia presentó sus descargos señalando que:

- Es necesario hacer una distinción entre los mecanismos o sistemas que permiten registrar de modo adecuado las solicitudes de rescate y/o inversión de los partícipes, los cuales han sido desarrollados e implementados de modo sostenido en el tiempo por la Administradora de acuerdo a la normativa vigente, de eventuales errores involuntarios que puedan ser cometidos por los operadores que intervienen en la utilización de los mismos. En el caso en cuestión, el cobro equivocado se debió a un error en la digitación de la operación por parte de la ejecutiva que atendió la solicitud de rescate y no a una falla en el sistema que haya impedido la acreditación fehaciente de la operación de rescate. Acompaña correo electrónico en que se envía Instructivo de Fondos Mutuos Garantizados y Calendario con las respectivas ventanas de salida de cada uno de ellos.

- Una vez que tomaron conocimiento de que el descuento de 9,5% por concepto de comisión no procedía, se activaron de inmediato todos los conductos regulares que permitirían la devolución de la comisión, quedando de manifiesto el interés de la Administradora de solucionar el inconveniente lo antes posible.

- La reclamante solicitó el rescate respectivo con fecha 29 de noviembre de 2010 y el pago fue realizado con fecha 6 de diciembre de 2010¹, siendo discutible jurídicamente el que la Administradora no haya dado cumplimiento a la normativa dispuesta para tales efectos ya que se debe distinguir entre la fecha de pago del rescate y la fecha de reembolso de la comisión por retiro anticipado indebidamente cobrada. A la fecha del pago del rescate, no se había puesto de manifiesto la circunstancia de haberse informado incorrectamente la fecha del rescate programado. Así, en opinión de la Administradora, el pago del rescate se realizó íntegramente dentro de plazo.

- Desde la fecha en que la Administradora toma conocimiento del cobro indebido a la partícipe (17 de diciembre de 2010) hasta el efectivo reembolso del mismo (26 de diciembre de 2010), sólo transcurrieron 9 días corridos.

7.- Que, en relación a los descargos realizados por la Administradora respecto de los hechos materia de cargos, debe señalarse lo siguiente:

¹ Error de referencia. Las fechas corresponden a 29 de octubre y 6 de noviembre, respectivamente.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- Se tiene como no controvertido el hecho que la señora Isabel Alzérreca Bengoa solicitó un retiro de cuota del Fondo Mutuo BBVA Garantizado Siempre Ganas con fecha 29 de octubre de 2010, el cual fue pagado por la Administradora por un valor de \$4.279.786 a través de vale vista bancario con fecha 6 de noviembre, el cual incluía un descuento de 9,5% por concepto de comisión por retiro anticipado, en circunstancias que no procedía dicho descuento por haber realizado la denunciante su rescate en un mes ventana conforme lo establecido en el punto IV; 3; Letra b) del Reglamento Interno del Fondo, exento del pago de dicha comisión.

- Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 del D.L. N° 1.328 *Los partícipes podrán en cualquier tiempo rescatar total o parcialmente sus cuotas del Fondo. Los valores de rescate, calculados en la forma que establezca el reglamento, serán pagados en dinero en efectivo en la moneda nacional o extranjera que señale el reglamento interno del fondo, dentro de los diez días siguientes a la solicitud de rescate.* Por su parte, el artículo 28 del D.S. N° 249 señala que *Cualquier partícipe tiene derecho, en cualquier tiempo, a rescatar total o parcialmente sus cuotas del fondo. Sin embargo, en los reglamentos internos de cada fondo podrán considerarse planes especiales de suscripción de cuotas en los que, entre otros aspectos, se difiera el derecho a solicitar el rescate o se establezcan sistemas de aportes regulados por contratos de suscripción de cuotas, en ambos casos, en las condiciones que apruebe la Superintendencia. En los respectivos contratos de suscripción deberá constar en forma destacada, la postergación del ejercicio del derecho a rescate y deberán señalarse las características principales de los sistemas de aportes, cuando corresponda.*

- Siendo inconcuso que se verificó un error en la liquidación de la solicitud de rescate realizada por doña Isabel Alzérreca Bengoa, al aplicarle un descuento que no correspondía por haberse solicitado éste dentro de un mes ventana en el cual no se contemplaba descuento alguno, dicha circunstancia, a la luz del instructivo de fondos mutuos garantizados aportado por la Administradora, permite a esta Superintendencia adquirir la convicción de que efectivamente dicho error resulta atribuible a una falla de un funcionario específico y determinado y no implica necesariamente que los sistemas de registro no contemplen mecanismos de control destinados a la acreditación fehaciente de las operaciones de rescate y/o inversión. Con todo, aun cuando dichas fallas no correspondan a insuficiencias sistémicas de la compañía, las consecuencias negativas derivadas de dichos errores, no deben ser asumidos por los clientes como efectivamente ha ocurrido en el caso materia de análisis, siendo la Administradora responsable de velar por el correcto uso del sistema por parte de sus propios operarios.

- Que, en cuanto al argumento sostenido por la Administradora, relativo a que resultaría discutible jurídicamente el que dicha entidad no haya dado cumplimiento a la normativa dispuesta para los rescates, ya que se debe distinguir entre la fecha de pago del rescate y la fecha de reembolso de la comisión por retiro anticipado indebidamente cobrada, cabe señalar que, a juicio de esta Superintendencia, si se solicita el rescate de la totalidad de lo aportado, el pago de éste debe ser íntegro, por tanto debe comprender la totalidad de los montos a que tiene derecho el partícipe de conformidad al reglamento interno del fondo. En tal sentido, si es el propio reglamento interno del fondo mutuo el que contempla

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

una ventana mediante la cual se exime de cobro de comisión al rescate, no resulta jurídicamente divisible la obligación de pago, ya que simplemente no procede la aplicación de cobro por concepto de comisión. Así, de acuerdo a los antecedentes que obran en el expediente administrativo, queda demostrado que la solicitud de rescate se realizó con fecha 29 de Octubre, pagándose con fecha 6 de noviembre de 2010 parte del rescate solicitado y el saldo con fecha 27 de diciembre de 2010, fecha esta última que no se condice con lo dispuesto en el Reglamento Interno del Fondo.

- Que, conforme al documento *Constancia de Recepción de Reclamo* de fecha 9 de noviembre de 2010 que rola a fojas 08 del expediente administrativo, no es efectivo que la Administradora haya tomado conocimiento con fecha 17 de diciembre de 2010 del error en el cobro de la comisión, sino que, para todos los efectos legales, la fecha en que debe tenerse por enterada la Administradora del reclamo en cuestión, es la estampada en dicho documento, lo cual reafirma el incumplimiento señalado en el acápite anterior. Asimismo, mediante presentación de igual fecha, la sociedad de su gerencia señaló a esta Superintendencia que se había procedido a abonar en la cuenta corriente de la cliente el monto reclamado, cuestión que no es efectiva por cuanto consta de los documentos acompañados a fojas 14 y 15 del expediente administrativo que dicho pago se realizó con fecha 27 de diciembre de 2010.

8.- Que, conforme a lo precedentemente expuesto, se desprende que BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S. A. no ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 16 del D.L. N° 1.328 y artículo 28 del D.S. N° 249, en relación a los artículos 3.- Letra b) y 4.- Letra c) del Reglamento Interno del Fondo, en cuanto no corrigió oportunamente el error en el que incurrió uno de sus operarios al ingresar incorrectamente la solicitud de rescate, no existiendo causal que la exima de responsabilidad por el atraso en el pago íntegro del rescate solicitado.

RESUELVO:

1.- Aplíquese sanción de multa a beneficio fiscal a BBVA Asset Management Administradora General de Fondos por la suma ascendente a 50 UF, por incumplimiento de lo establecido en el artículo 16 del DL N° 1.328 y artículo 28 del DS N° 249 en relación a los artículos 3.- Letra b) y 4.- Letra c) del Reglamento Interno del Fondo.

2.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

3.- El comprobante de pago deberá ser presentado a esta Superintendencia para su visación y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago.

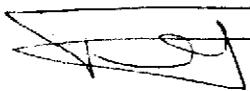
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

4.- Se hace presente que contra la multa impuesta por la presente Resolución procede el recurso de reclamación establecido en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, el que, de ser ejercido, debe ser interpuesto ante el Juzgado Civil correspondiente dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa en la Tesorería General de la República. O, previo a aquél, el recurso de reposición administrativa del artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual debe interponerse ante la Superintendencia en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de esta Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.



FERNANDO COLOMA CORREA
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