



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

PROPUESTA NORMATIVA

**REGULA EL REGISTRO, AUTORIZACIÓN Y
OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES
DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA LEY
FINTEC**

Octubre 2023
www.cmfchile.cl



Propuesta Normativa

Regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintec

Octubre 2023

CONTENIDO

I.	Introducción	4
II.	Contribuciones al Proceso consultivo	6
III.	Marco Regulatorio Vigente.....	6
	A. Fuente Legal del Proyecto Normativo	6
	B. Normativa Vigente relevante	6
IV.	Estudios, Principios Y Recomendaciones Internacionales	10
V.	Evaluación de Impacto Regulatorio.....	12
VI.	Propuesta Normativa	15
	A. Normativa que regula a los prestadores de servicios financieros de la ley N°21.521	15
	B. Normativa que establece exigencias para acreditar la idoneidad para el desempeño de funciones.....	127
	C. Normativa del Art. 65 de la Ley N°18.045.....	132
VII.	Bibliografía	133

I. INTRODUCCIÓN

El 4 de enero de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.521¹, conocida como Ley Fintec. Esta ley tiene como objetivo principal promover la innovación tecnológica en la prestación de servicios financieros, junto con una mayor inclusión y promoción de la competencia, pero sujeto a una adecuada protección del cliente, resguardo de los datos personales, ciberseguridad, preservación de la integridad y estabilidad financiera, y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Asimismo, encarga a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), entre otros, la regulación y supervisión de las entidades que se inscriben en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (RPSF).

En términos generales, la Ley Fintec, aprobada a principios de este año, contiene tres bloques normativos claramente distinguibles: i) Servicios Financieros Fintec; ii) Sistema de Finanzas Abiertas; y iii) Otros elementos de modernización del mercado financiero². La presente propuesta normativa está referida al primer bloque de normativas relacionadas a los Servicios Financieros Fintec que están regulados por esta ley: plataformas de financiamiento colectivo (PFC), sistemas alternativos de transacción (SAT), asesoría crediticia y de inversión, custodia de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes e intermediación de instrumentos financieros. A cada una de estas actividades se les aplicarán las regulaciones contenidas en esta propuesta que, tal como lo indica la ley, deberán observar los principios de proporcionalidad basada en riesgos, modularidad en los servicios prestados y neutralidad tecnológica.

En relación a proporcionalidad, la propuesta de regulación considera su aplicación teniendo en cuenta la naturaleza, interconexión, volumen y complejidad de las actividades que realicen las entidades. Así también, en el caso de algunos servicios específicos se aplican disposiciones diferenciadas en atención a los riesgos principales que se observan en sus actividades, así como también se pueden eximir de ciertos requerimientos en consideración a la escala y/o a la naturaleza de sus operaciones. No obstante, en la utilización del principio de proporcionalidad se considera un adecuado balance con el criterio de “a igual actividad, igual riesgo, igual regulación”.

Los elementos que se consideraron para la elaboración de esta propuesta son el resultado de un trabajo desarrollado por la Comisión para el Mercado Financiero desde hace varios años los que, en parte, se encuentran en el Documento de Política (White Paper): “Lineamientos Generales para la Regulación del Crowdfunding y Servicios Relacionados”. Otras fuentes que ayudaron a plasmar esta propuesta fueron las múltiples reuniones con reguladores extranjeros y expertos de organismos internacionales; la revisión de regulaciones de jurisdicciones con mayor grado de avance en estas materias (las que sirvieron como benchmark para esta regulación); y los procesos consultivos utilizados por

¹ Ley 21 521, que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintec.

² En este tercer grupo de normativas se encuentra las modificaciones que permiten la emisión de mini-bonos, los seguros paramétricos e inclusivos, la emisión de criptomonedas estables y la regulación de estándares relacionados a los canales de atención de las entidades financieras, entre otras materias.

la CMF desde la publicación de la ley.

En particular, se destaca en el proceso de elaboración de la propuesta las mesas consultivas de los Servicios Fintec, proceso que consistió en 42 mesas de trabajo que se llevaron a cabo entre el 29 de mayo y el 1 de septiembre de 2023, y en las que participaron más de 200 personas de más de 129 entidades. La CMF valora esta instancia y agradece la alta participación, que permitió recabar información muy valiosa que sirvió de insumo para determinar una propuesta de regulación acorde para nuestro mercado.

El presente documento en su Sección II contiene las contribuciones al proceso consultivo, cuyo objetivo es identificar aquellas materias o aspectos específicos que a la CMF le interesa capturar en esta consulta pública. La Sección III resume el marco regulatorio vigente e identifica las fuentes legales y normativas que se deben tener como referencia para sustentar las disposiciones de la normativa Fintec de Servicios Financieros. La Sección V identifica los impactos regulatorios y finalmente, la Sección VI contiene la propuesta normativa.

Con el objetivo de lograr una mejor comprensión de su contenido, la propuesta normativa de la Sección VI se organiza por Capítulos, que coinciden con los principales elementos que establece la ley como materias a regular por parte de la Comisión. De esta forma, el contenido por capítulos es el siguiente:

- I. Inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (RPSF).
- II. Autorización para la prestación de los servicios regulados por la Ley Fintec.
- III. Obligaciones de divulgación y entrega de información a clientes o el público en general.³
- IV. Requerimientos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.
- V. Requerimientos de gestión de riesgo operacional.
- VI. Exigencias de capital y garantías.
- VII. Capacidad operacional.
- VIII. Actividades inherentes a los servicios regulados.

Complementan la propuesta anterior un enunciado normativo que imparte instrucciones sobre la acreditación de idoneidad del servicio de asesoría de inversión a la que se refiere la Ley Fintec y otros regulados por la Comisión; y una norma referida a las exigencias de información a quienes entreguen recomendaciones para adquirir, mantener o enajenar valores de oferta pública, o que impliquen la definición de precios objetivos al que se refiere el artículo 65 de la Ley N°18.045 en su inciso tercero, debido a que esa materia está regulada

³ Esto sin perjuicio de la normativa que emitirá la Comisión en relación con las exigencias de información con fines de fiscalización a la que quedarán sujetos los prestadores de servicios fintec.

actualmente en la NCG N°494, la que quedaría derogada con la emisión de la normativa de servicios Fintec.

Por último, cabe destacar que la CMF espera obtener una activa participación en esta etapa a través de comentarios y consultas que permitan elaborar una propuesta definitiva que regule a los Servicios Financieros Fintec en Chile.

II. CONTRIBUCIONES AL PROCESO CONSULTIVO

Sin perjuicio de los demás elementos, sugerencias u observaciones que los distintos actores o usuarios del mercado financiero pudieren manifestar en el proceso consultivo a que se somete la presente propuesta, se espera recibir comentarios fundados por parte de quienes presten o pretendan prestar alguno de los servicios regulados por el Título II de la Ley Fintec, sobre:

- a) Si existiese algún costo de cumplimiento de las instrucciones incorporadas en la propuesta que fuere tan relevante como para hacer inviable el surgimiento de nuevos actores o el desarrollo de un modelo de negocio.
- b) Si existieren aspectos en la propuesta que ameritasen establecer una carga regulatoria proporcional al tamaño, volumen de negocios, número de clientes u otros.
- c) Si existieren aspectos en que por estar comprometida la fe pública en el mercado, la estabilidad del mercado financiero o la protección de los clientes, fuere pertinente establecer exigencias adicionales a las ya incorporadas en la propuesta.
- d) Si existieren elementos que no permiten una adecuada comprensión o que requieran mayor precisión para su adecuada aplicación.
- e) Si existiesen potenciales riesgos o beneficios derivados de determinadas disposiciones contenidas en esta propuesta de regulación.

III. MARCO REGULATORIO VIGENTE

A. FUENTE LEGAL DEL PROYECTO NORMATIVO

Las normas que contiene esta propuesta se impartirán en virtud de lo establecido en los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 de la Ley N° 21.521 (Ley Fintec), artículos 26, 28 y 65 de la Ley N°18.045, artículos 8, 41 y 98 del artículo 1° de la Ley N°20.712, artículos 7 y 8 de la Ley N°19.220 y los numerales 1, 8, 10, 18 y 36 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538.

B. NORMATIVA VIGENTE RELEVANTE

La siguiente normativa se considera esencial para la comprensión de la propuesta, ya que contiene elementos relacionados a las actividades que se regulan en la propuesta de normativa para servicios Fintec. Si bien la lista no es exhaustiva,

las normas que se resumen a continuación se consideran de particular importancia.

Norma de Carácter General N°493

La Norma de Carácter General (NCG) N°493 regula la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (RPSF), conforme a lo definido en el primer inciso del artículo 6 de la Ley Fintec. En virtud de la normativa, se solicita antecedentes que permitan acreditar la identidad y capacidad legal del solicitante. Adicionalmente, incorpora disposiciones que aclaran cómo se procederá en el evento que una solicitud se encuentre incompleta y en los casos en que se solicite o aplique una cancelación del Registro.

Por otra parte, la normativa, en virtud del artículo 4 de la Ley Fintec, exige del requisito de constituirse como persona jurídica a efectos de inscribirse en el RPSF a quienes se dediquen profesionalmente a la prestación del servicio de asesoría de inversión, mientras cumplan ciertos requisitos establecidos en la normativa. Lo anterior no obsta a que quienes se inscriban como persona natural en el RPSF deben solicitar la correspondiente autorización para prestar el servicio de asesoría de inversión y quedan sujetos a las mismas exigencias que rigen a las personas jurídicas autorizadas a esa actividad. Dichas exigencias están contenidas en la NCG N°494.

Norma de Carácter General N°494

La NCG N°494 regula el procedimiento para solicitar la autorización para realizar el servicio de asesoría de inversión. Esta normativa, a su vez, dio continuidad como sujetos regulados a las personas que a la fecha de emisión de esta se encontraban inscritas en el Registro de Asesores de Inversión creado con motivo de la Ley de Agentes y NCG N°472. Asimismo, la normativa establece ciertas obligaciones de gobernanza para los asesores y exigencias de difusión de información y de acreditación de conocimientos. Respecto a este último tema, la normativa señala que las personas que presten la asesoría o encargadas de resguardar que los algoritmos sean diseñados e implementados de manera que los resultados sean siempre coherentes y guarden relación con las necesidades y expectativas manifestadas por el cliente, deben contar con la acreditación de conocimientos a que se refiere la categoría funcional N°6 de la Sección II de la NCG N°412.

Esta normativa también regula lo establecido por el inciso tercero del artículo 65 de la Ley N°18.045, esto es, los requisitos que debe cumplir la información que se entregue tanto a los inversionistas como al público general, que contenga recomendaciones para adquirir, mantener o enajenar valores de oferta pública, o que implique la definición de precios objetivos.

Norma de Carácter General N°412

Esta normativa establece un proceso de acreditación único y común para los intermediarios de valores, corredores de bolsa de productos, administradoras

generales de fondos, administradoras de cartera y agentes comercializadores de cuotas.

La normativa establece que serán las bolsas de valores del país las entidades a cargo del diseño e implementación del proceso de acreditación de conocimientos, el que deberá aplicarse de manera uniforme y objetiva a todos los sujetos obligados a acreditarse, pudiendo realizar el proceso a través de un Comité de Acreditación, o bien delegando el proceso en un organismo sin fines de lucro.

Entre los aspectos que regula la norma se destacan: las funciones y condiciones de representatividad del Comité de Acreditación u organismo a cargo del proceso de acreditación; el contenido mínimo del examen, de acuerdo a la función que ejerza quien deba acreditarse; el deber de las bolsas de mantener un registro de personas acreditadas; la entrega de los resultados del proceso; la emisión de certificados de acreditación; la vigencia de la certificación; y los plazos para acreditarse.

Norma de Carácter General N°18

La NCG N°18 establece las condiciones de patrimonio mínimo, solvencia y liquidez para los intermediarios de valores, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 26 y 29 de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores. Se consideran tres indicadores: patrimonio depurado, patrimonio líquido y cobertura patrimonial, así como las condiciones que estos deberán cumplir de forma permanente, y reportar de forma diaria a la Comisión.

Recopilación Actualizada de Normas (RAN)

La RAN 1-13 establece disposiciones generales relativas a la evaluación de la Administración de Riesgo Operacional realizada por los bancos. Recomienda que la entidad identifique claramente los principales activos de información e infraestructura física y defina políticas explícitas para el manejo del riesgo operacional que consideren el volumen y complejidad de sus actividades, el nivel de tolerancia al riesgo del Directorio y las líneas específicas de responsabilidad.

La RAN Capítulo 20-7 contiene pautas de carácter general relativas a servicios externalizados y, en forma particular, a la tercerización de servicios de procesamiento de datos y resguardos adicionales en el caso de servicios en la nube. La norma señala las condiciones que debe cumplir una entidad ante la decisión de externalizar un servicio; contempla requisitos esenciales respecto a los sitios de procesamiento; los aspectos de continuidad del negocio, seguridad de la información propia y de sus clientes; entre otros.

La RAN 20-8 establece lineamientos para la información que las entidades supervisadas a las que la misma aplica deben remitir ante la ocurrencia de incidentes operacionales relevantes que afecten la continuidad del negocio; la seguridad de la información o la imagen de la institución; y, además, señala las condiciones mínimas que se deben considerar para el desarrollo y mantención de bases de información respecto de incidentes de ciberseguridad.

La RAN Capítulo 20-9 contempla una serie de lineamientos para la adecuada gestión de los riesgos de continuidad del negocio, teniendo en cuenta el volumen y la complejidad de las operaciones de las entidades supervisadas a las que la misma aplica. De esta manera, indica la debida existencia de una estrategia aprobada por la máxima instancia de la entidad, de una función de riesgos que se encargue de este ámbito en conjunto con instancias colegiadas de alto nivel; de una estructura para el manejo de situaciones de crisis; de la evaluación de escenarios mínimos de contingencia, entre otros.

La RAN Capítulo 20-10 contiene una serie de disposiciones, basadas en las mejores prácticas internacionales, que deben ser consideradas para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. Entre otros, se definen lineamientos específicos respecto del rol que debe tener el Directorio para la adecuada gestión, tanto de seguridad de la información como de ciberseguridad, otorgándole como responsabilidad la aprobación de la estrategia institucional en esta materia, junto a la responsabilidad de asegurar que las entidades mantengan un sistema de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. Asimismo, se establece principios y procedimientos para detección de las amenazas y vulnerabilidades de ciberseguridad; la respuesta ante incidentes; y la recuperación de la operación normal de la entidad, entre otros.

La RAN 21-6 establece los métodos que los bancos deben considerar para determinar sus activos ponderados por riesgo de crédito para los activos del libro de banca, exposiciones contingentes y equivalente de crédito.

La RAN 21-7 establece la metodología de cómputo de los activos ponderados por riesgo de mercado para el libro de negociación de los bancos. Se considera como parte de este libro instrumentos de negociación y de market-making, inversiones en fondos; acciones cotizadas en bolsa; contratos de suscripción de acciones; entre otros.

La RAN 21-8 establece la metodología estandarizada que los bancos deben considerar para determinar el cómputo de activos ponderados por riesgo operacional. En dicha metodología se establece el indicador de negocio, el cual es una función de los ingresos y gastos de tres componentes (financiero, servicios e intereses), así como el multiplicador interno de pérdidas operacionales, que es calculado a partir de la base de registros de pérdidas operacionales.

Ley N°18.876 sobre las Entidades Privadas de Depósito y Custodia de Valores

La ley N°18.876 establece el marco regulatorio para la constitución y operación de entidades privadas de depósito y custodia de valores. En ella se establece el requisito de constituir estas entidades como una sociedad anónima cuyo objeto exclusivo sea recibir en depósito valores y facilitar las operaciones de transferencia de estos. También se define qué tipo de entidades pueden ser depositantes (bancos, corredores de bolsa, fondos de pensiones, entre otros),

así como aspectos relativos al contrato de depósito y sobre las cuentas de cada depositante.

NCG N°336 sobre Ofertas Privadas y Capítulo V de la Ley N°20.712 (LUF) sobre Fondos Privados de Inversión

La NCG N°336, referida a ofertas privadas, establece que éstas deberán estar dirigidas a inversionistas calificados (dependiendo del tipo de inversionista calificado, puede haber un máximo de 250 inversionistas) o un máximo 50 de inversionistas no calificados. También se deben cumplir exigencias de información, por ejemplo, indicar que es una oferta privada según la NCG 336; que los instrumentos no son fiscalizados; y que no se puede hacer oferta pública de éstos.

La ley N°20.712 establece un marco regulatorio para la gestión de fondos y sus sociedades administradoras, los requisitos que deberán cumplir los fondos mutuos y de inversión, entre otros ámbitos. En el capítulo V se establecen las condiciones que deberán cumplir los fondos inversión privados, señalando que no serán sometidos a la fiscalización de la Comisión, y deberán contar con menos de 50 participantes que no sean integrantes de una misma familia⁴.

Artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 y Circular N°1.584 sobre la Garantía que deben Constituir los Corredores de Seguros.

La Circular N°1.584 establece las condiciones por medio de las cuales los corredores de seguros darán cumplimiento respecto de lo indicado en el artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931. El artículo establece que los Corredores de Seguros deben cumplir el requisito de constituir una garantía, mediante boleta bancaria o póliza de seguro, para responder a eventuales perjuicios que puedan ocasionar a los asegurados que contraten por medio de ellos. El monto de la cobertura será el máximo entre UF 500 y 30% de la prima neta de los contratos intermediarios durante el año anterior.

IV. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

La Ley Fintec establece el marco jurídico para la regulación de prestación de servicios financieros de una serie de servicios que pueden ser ofrecidos por una entidad de manera modular, es decir, de manera individual o en conjunto, siempre que la empresa haya sido autorizada específicamente para desarrollar cada servicio. Los servicios regulados por la Ley, a saber, Plataformas de Financiamiento Colectivo, Sistemas Alternativos de Transacción, asesoría de crédito, asesoría crediticia, intermediación de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes y custodia de instrumentos financieros, tienen características particulares y puede ser muy disímiles en algunos aspectos. De esta manera, la revisión de principios de órganos reguladores, así como

⁴ Integrantes de una misma familia: quienes mantengan entre sí una relación de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad y las entidades controladas, directa o indirectamente, por cada una de esas personas.

estándares internacionales, comprende un amplio abanico de temas que incluyen transparencia de los mercados y formación precios, tratamiento de los conflictos de intereses, idoneidad en la prestación de servicios, requisitos de integridad, transacción algorítmica, gestión de riesgos, requisitos prudenciales, entre otros. En ese sentido, el énfasis y enfoque en cada una de esas temáticas puede diferir de manera considerable en los servicios en cuestión, para lo cual se ha debido revisar un amplio rango de estándares y principios que permitan adecuar los requerimientos regulatorios a la prestación de cada uno de los servicios Fintec.

Asimismo, la Ley Fintec también incluye una dimensión adicional, que corresponde al tipo de productos sobre los que se pueden prestar los servicios mencionados. Por ejemplo, la definición de instrumentos financieros abarca facturas, contratos por diferencias y activos digitales, entre otros. Así, existen estándares particulares para las prestaciones de algunos servicios regulados por esta Ley sobre ciertos productos. Es el caso de custodia o emisión de criptomonedas, que ha sido abordado en el último tiempo por el Banco Internacional de Pagos (BIS) o por Financial Stability Board.

El objetivo de la regulación presentada para consulta pública es la aplicación del principio de “misma actividad, mismo riesgo, misma regulación”, entendiendo que los riesgos de las empresas Fintec son modificaciones de riesgos ya observados en el mercado financiero, pero que deben ser adaptados. Bajo este mismo lineamiento, se tomó en consideración la regulación local de servicios financieros, para los cuales se estimó existe un riesgo similar, de manera de evitar asimetrías regulatorias.

En términos de referencias internacionales, para el desarrollo de la presente normativa se han utilizado principios y recomendaciones de entidades que establecen estándares para el mercado financiero, tales como el Banco Internacional de Pagos (BIS), la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) y el Financial Stability Board. Si bien la lista no es exhaustiva, destacan los documentos IOSCO (2017), sobre empresas financieras basadas en tecnología; IOSCO (2017) y IOSCO (2013)⁵ sobre los objetivos y principios de la regulación en el mercado de valores. Dichos estándares han servido de base para establecer requisitos de divulgación de información a los clientes y público en general, del correcto funcionamiento de mercado (integridad, eficiencia, confiabilidad y formación de precios, entre otros) de los requerimientos de las PFC y SAT.

Otro conjunto de documentos se refiere a la idoneidad necesaria de quienes presten servicios financieros. Entre ellos se cuenta IOSCO (2013), sobre requerimientos de idoneidad respecto de la distribución de productos financieros complejos; IOSCO (2009), sobre evaluación de mejores prácticas de Fit and Proper; IOSCO (2021) en el uso de inteligencia artificial y machine learning por intermediarios de mercado y gestores de activos; IOSCO (2017) ya mencionado. Además, FSI (2021) “Humans keeping AI in check-emerging regulatory

⁵ Ver sección VII Bibliografía.

expectations in the financial sector” y CFA Institute (2022) “Ethics and artificial intelligence in investment management”, Banco Mundial y ICCR (2019) “Credit Scoring Approaches Guidelines”, han servido para establecer la base de los requisitos a asesores de inversión y crédito, y a enrutadores, en la propuesta.

En el caso de intermediarios y custodios de instrumentos financieros, IOSCO (2013), en conjunto con otros documentos ya citados, se adicionan elementos de conflictos de intereses y la correcta divulgación de la información al cliente.

En términos de gestión de riesgo, que constituye uno de los elementos transversales considerados en la Ley Fintec, se han utilizado como referencia, entre otros, Mechanisms for Trading Venues to Effectively Manage Electronic Trading Risks and Plans for Business Continuity (IOSCO, 2015); Principles for Operational Resilience (BCBS, 2021); High-level principles for business continuity (BIS, 2006); Market Intermediary Business Continuity and Recovery Planning (IOSCO, 2015); Principles on Outsourcing (IOSCO, 2021); ISO 31000; COSO (2017)

Junto a la consideración de los estándares y principios mencionados, también se hizo una revisión de la regulación aplicable en múltiples jurisdicciones, entre las que destacan especialmente las Directivas Europeas MiFID II relativa a los mercados de instrumentos financieros, cubriendo gran parte de los servicios regulados por la Ley Fintec, y MiCA, una regulación específica sobre cripto activos. También se revisaron e incorporaron elementos de las regulaciones de financiamiento colectivo y sistemas alternativos de transacción de la Unión Europea, EE.UU., Australia, Brasil y Canadá, mientras que para el caso de asesores se consideraron principalmente las regulaciones de la Unión Europea, Australia, Reino Unido y EE.UU.

Para una revisión más completa de las referencias utilizadas en la elaboración de la propuesta se incorporó la bibliografía en los anexos de este documento.

V. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO

La presente propuesta normativa permite la implementación de la Ley Fintec en lo referente a la inscripción y autorización para la prestación de servicios, así como los requisitos que deberán cumplir los prestadores de servicios en materias de gobierno corporativo y gestión de riesgos; patrimonio mínimo y garantías; y obligaciones de información, dando cumplimiento al mandato legal de la Comisión.

En relación con la inscripción de los prestadores de servicios Fintec, ésta consiste en acreditar la identidad y capacidad legal del solicitante, sin introducir costos significativos. Además, la normativa contiene disposiciones que aclaran cómo se procederá en el evento que una solicitud se encuentre incompleta y en el caso que se solicite o aplique una cancelación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros. En tal sentido, no se están generando costos adicionales a los ya incorporados por la Ley Fintec en relación con la inscripción para las entidades que deberán formar parte del referido Registro.

Por otro lado, las disposiciones referentes a obligaciones de información, gobierno corporativo y gestión de riesgos, patrimonio mínimo y garantías, y capacidad operacional, entregan certeza regulatoria a las entidades respecto a los requisitos que deberán acreditar para iniciar la prestación de servicios.

En cuanto a las obligaciones de información, la normativa estandariza la información que se deberá proveer a los inversionistas y/o clientes, facilitando la comprensión de los productos o servicios ofrecidos y permitiendo la comparación entre prestadores de servicios en términos de comisiones, conflictos de intereses y políticas de gestión de riesgo, lo cual promueve la transparencia y competencia en la industria.

A su vez, los estándares de gobierno corporativo y gestión de riesgo permiten a las entidades implementar políticas, procedimientos y controles orientadas a la prevención, monitoreo y mitigación de los riesgos inherentes a su actividad, lo cual fortalecería la confianza de los clientes y el resguardo de la integridad del mercado. Dichos estándares también contribuyen a mitigar el riesgo legal derivado de incidentes que pudieran afectar la confidencialidad, integridad y exactitud de la información que maneja la entidad para fines de cumplimiento regulatorio, en línea con las disposiciones legales referentes a la protección de datos personales y derechos del consumidor.

En el caso particular de la gestión de riesgo operacional, la implementación de estas políticas y procedimientos permite la prevención y monitoreo de incidentes operacionales, lo que contribuye a reducir las vulneraciones de seguridad de la información que pueden significar un perjuicio económico para la entidad y sus clientes producto de incidentes informáticos que deriven en una pérdida de información o recursos y pudieran afectar la viabilidad financiera de la entidad. Adicionalmente, la reanudación temprana de las operaciones de la entidad ante incidentes operacionales ayuda a mitigar las externalidades negativas hacia otras entidades y, por lo tanto, tiende a fortalecer la confianza de los clientes.

Por su parte, el requisito de patrimonio mínimo permite resguardar la estabilidad financiera y la fe pública, al requerir que los intermediarios y custodios de instrumentos financieros constituyan un patrimonio que refleje adecuadamente el nivel de riesgo al que están expuestos; mientras que la constitución de garantías otorga un resguardo a los inversionistas respecto a los perjuicios que puedan sufrir producto de acciones u omisiones en la prestación del servicio.

En cuanto a los costos regulatorios originados por la propuesta normativa, los principales tienen origen en las disposiciones de gobierno corporativo y gestión de riesgos, y patrimonio mínimo y garantías, sin perjuicio de los costos inherentes al cumplimiento de las exigencias de información con fines de fiscalización que estableciere esta Comisión a través de normativa.

En particular, respecto a que las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna sean llevadas a cabo por unidades o áreas independientes de la entidad, esto podría requerir la contratación o capacitación de personal. No obstante, la propuesta normativa incorpora elementos de proporcionalidad, de manera de

permitir que dichas funciones sean llevadas a cabo, en ciertos casos, por la alta administración u otra persona designada, o por la unidad corporativa del grupo empresarial al que pertenece la entidad, siempre que sus actividades estén adecuadamente segregadas entre sí y respecto de las áreas comerciales de la entidad.

Por otra parte, se destaca el costo asociado a la implementación de las políticas, procedimientos y controles establecidos en la normativa. No obstante, entidades que se encuentran operando y han alcanzado cierto nivel de negocios, así como aquellas que están relacionadas a entidades reguladas en jurisdicciones extranjeras, ya contarían con una estructura de gobierno corporativo, así como con políticas, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos del negocio, resultando en un costo de cumplimiento regulatorio menor respecto a otras entidades nuevas o con menores volúmenes de negocios.

Respecto a los requisitos de patrimonio mínimo y garantías, cabe mencionar el costo de oportunidad de los recursos que las entidades deban destinar a cumplir con este requisito.

No obstante, estos costos regulatorios se mitigan al explicitar que los lineamientos deben observarse de manera proporcional a la naturaleza de la entidad, su modelo de negocios, y estructura organizacional. Adicionalmente, la propuesta normativa incorpora el principio de proporcionalidad, estableciendo requisitos diferenciales por tipo de entidad (clasificadas en la propuesta normativa en Bloques 1, 2 y 3), lo cual se traduce en exenciones respecto al cumplimiento de ciertas políticas y procedimientos; la posibilidad de desarrollar las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna sin necesidad de constituir unidades especializadas; y la exención del requisito de patrimonio mínimo y garantías, para entidades cuyo volumen de negocios no impliquen un riesgo para la estabilidad financiera y la fe pública.

En relación a la CMF, la propuesta normativa permitiría establecer un marco de supervisión basada en riesgos para los prestadores de servicios Fintec, homogeneizando los requerimientos de gestión de riesgos con entidades tradicionales, bajo el principio de "misma actividad, mismo riesgo, misma regulación". Esto, a su vez, permite disminuir la posibilidad de fraudes o el desarrollo de actividades financieras ilícitas que afecten a inversionistas o clientes, lo que puede reducir la capacidad de la Comisión para incidir en el buen funcionamiento del mercado financiero.

Por último, se debe mencionar que habrá costos adicionales de supervisión, destacándose el incremento en horas-humanas destinadas al monitoreo del cumplimiento de los planes de acción anuales comprometidos por las entidades para mitigar sus riesgos, además de potenciales costos de implementación de herramientas tecnológicas de supervisión a distancia y de supervisión de las exigencias de información continua que estableciere esta Comisión a través de normativa.

VI. PROPUESTA NORMATIVA

La propuesta que se presenta a continuación deroga la NCG N°493 y N°494, estableciendo las nuevas instrucciones y exigencias que se deberán cumplir en materia de registro; autorización para la prestación de los servicios; obligaciones de divulgación y entrega de información; gobierno corporativo y gestión de riesgos; capital y garantías, y capacidad operacional.

A. NORMATIVA QUE REGULA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA LEY N°21.521

Texto Propuesto:

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° []

[] de [] de 2023

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren los artículos 1, 3, 5 en sus numerales 1, 8 y 18, y 20 en su numeral 3 del Decreto Ley N°3.538; los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 de la Ley N° 21.521; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°[XXX] de [XX] de [XXXX] de 2023, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones respecto de la prestación de servicios financieros basados en tecnología a los que se refiere el título II de la Ley N°21.521, Ley Fintec:

Índice

<i>I. Registro de Prestadores de Servicios Financieros</i>	<i>16</i>
<i>II. Autorización para la Prestación de Servicios.....</i>	<i>20</i>
<i>III. Obligaciones de Divulgación y Entrega de Información</i>	<i>27</i>
<i>IV. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos</i>	<i>36</i>
<i>V. Gestión de Riesgo Operacional.....</i>	<i>84</i>
<i>VI. Capital y Garantías</i>	<i>102</i>
<i>VII. Capacidad Operacional</i>	<i>115</i>
<i>VIII. Actividades Inherentes al Giro Regulado por la Ley N°21.521</i>	<i>115</i>
<i>IX. Derogación</i>	<i>116</i>
<i>X. Vigencia</i>	<i>116</i>
<i>Anexo N°1: Definiciones</i>	<i>117</i>
<i>Anexo N°2: Reporte de Incidentes Operacionales.....</i>	<i>121</i>
<i>Anexo N°3: Reporte de Pérdidas Operacionales</i>	<i>125</i>

I. REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

A. SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

A efectos de solicitar la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros al que se refiere el artículo 5 de la Ley N° 21.521, se deberá ingresar una solicitud a través del sitio web de la Comisión, la que deberá ser presentada por el representante legal o convencional del solicitante, quien será el responsable de la veracidad e integridad de toda la información proporcionada a la Comisión.

La referida solicitud de inscripción deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre o Razón social de la persona o entidad y nombre de fantasía o comercial en caso de contar con uno.*
- b) Cédula de identidad, Rol Único Tributario o Legal Entity Identifier, si tuviere, en el caso de entidades extranjeras.*
- c) Identificación de la persona natural con poder para actuar en representación convencional o legal en Chile de la persona o entidad: nombre completo y cédula nacional de identidad.*
- d) Número de Teléfono.*
- e) Dirección de correo electrónico para efectos de las notificaciones y comunicaciones que practique esta Comisión.*
- f) URL del sitio web al que se refiere el inciso primero del artículo 5 de la Ley N°21.521.*

Además, junto a la solicitud, se deberán acompañar los siguientes antecedentes:

- a) Tratándose de personas jurídicas constituidas en Chile (sean o no de propiedad de extranjeros):*
 - 1) En el caso de sociedades que no estén sometidas al régimen simplificado establecido en la Ley N°20.659 e inscritas en el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, copia de la escritura de constitución y de las escrituras modificatorias de los últimos 10 años, de las inscripciones de los extractos de cada una de éstas, y de la publicación de éstos en el Diario Oficial, junto con el certificado de vigencia de la sociedad y una copia de la inscripción social con constancia de las anotaciones*

marginales practicadas, ambos de una antigüedad inferior a 15 días contados desde la fecha de la solicitud.

- 2) *En el caso de sociedades sometidas al régimen simplificado de la Ley N°20.659, no será necesario acompañar otros antecedentes.*
- b) *Tratándose de entidades constituidas en el extranjero y que prestarán los servicios de la Ley N°21.521 sin constituir una sociedad en Chile, deberán establecer una agencia, adjuntando a la solicitud copia del extracto a que se refiere el artículo 123 de la Ley N°18.046 o el artículo 449 del Código de Comercio según corresponda.*
- c) *En caso que la solicitud la presente una persona natural en calidad de representante convencional de la persona o entidad que motiva la solicitud, deberá acompañar copia del documento en el que consta el poder correspondiente.*
- d) *Declaración de no estar afecto a las inhabilidades a que se refiere el inciso segundo del artículo 6 de la Ley N°21.521:*
 - 1) *En el caso de sociedades, al efectuar la solicitud de inscripción la persona natural facultada para actuar por la sociedad declarará, identificándose mediante el mecanismo electrónico dispuesto para esos efectos en el sitio en Internet de la Comisión, que ni la entidad ni sus socios principales, directores o administradores se encuentran en alguna de las circunstancias a las que se refiere el inciso segundo del artículo 6 de la Ley N°21.521, en Chile ni en el extranjero.*
 - 2) *En el caso de personas naturales que se acojan a la excepción de personalidad jurídica contenida en la letra C.1 de esta sección, declaración efectuada en el sitio en Internet de la Comisión, identificándose mediante el mecanismo electrónico dispuesto para esos efectos, respecto a que no se encuentra en alguna de las circunstancias a las que se refiere el inciso segundo del artículo 6 de la Ley N°21.521, ni en Chile ni en el extranjero.*
- e) *Certificado de Procedimientos Concursales Vigentes / Quiebras, emitido por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, en el que conste que la persona o entidad cuya inscripción se solicita no se encuentra en los registros de quiebra, ni está sometida a un procedimiento concursal de liquidación, reorganización o renegociación, de una antigüedad igual o inferior a los 30 días. En el caso de entidades extranjeras dicha circunstancia se declarará en los mismos términos al que se refiere el número 1) de la letra d) anterior.*
- f) *En el caso de sociedades:*
 - 1) *Identificación de cada socio principal, director o administrador: nombre completo, nacionalidad, y cédula de identidad o número de*

pasaporte en caso de extranjeros. En virtud de lo señalado en el inciso segundo del artículo 6 de la Ley N°21.521, para estos efectos se entenderá como socio principal a las personas naturales que posean directa o indirectamente una participación igual o superior al 10% del capital o tengan la capacidad de elegir a lo menos un miembro del directorio o administración.

- 2) Estructura de propiedad del grupo empresarial al que pertenece, indicando los principales negocios que realizan las empresas de ese grupo. Para estos efectos, debe estarse a lo establecido en el artículo 96 de la Ley N°18.045.*
- g) Síntesis del plan estratégico (misión, visión y objetivos) y del plan de negocios, indicando las principales líneas de negocios, las actividades que pretende realizar, refiriéndose expresamente los servicios del Título II de la Ley N°21.521 que llevará a cabo, los ingresos y egresos esperados y el organigrama con una descripción de las principales funciones de sus áreas, cargos claves, comités y estructura de responsabilidades.*

Ingresada la solicitud y verificada la completitud de los antecedentes requeridos en la presente sección, se procederá a la inscripción de la entidad en el Registro, previo pago por parte del solicitante de los derechos establecidos en el artículo 33 del D.L. N°3.538.

Para el evento que una solicitud se encuentre incompleta o presentada de tal forma que requiera un gran número de correcciones, la Comisión podrá solicitar a la entidad que se efectúe una nueva presentación.

En el evento de que por la inactividad del solicitante se produzca por más de treinta días la paralización del procedimiento y se proceda conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, se entenderá por no presentada la solicitud de inscripción.

Desde la fecha de la solicitud de inscripción y mientras esté inscrita la persona en el Registro, se deberá informar, a través del canal oficial de comunicación y envío de información entre la Comisión y sus fiscalizados, cualquier modificación que haya sufrido la información proporcionada con motivo de la solicitud, dentro del plazo de cinco días hábiles de ocurrido el hecho respectivo o tomado conocimiento del mismo. Lo anterior, sin perjuicio que, tratándose de cambios en la identificación del solicitante, dicha comunicación deberá ser acompañada de la respectiva solicitud de modificación a la inscripción. Por consiguiente, junto con la inscripción en el Registro, la Comisión otorgará al representante un nombre de usuario y contraseña para el acceso y utilización del sistema implementado por la Comisión para estos efectos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley N°21.521, sólo procederá la inscripción de personas jurídicas cuyo giro exclusivo sea la prestación de uno o más los servicios regulados por la Ley N°21.521 y aquellas actividades que la Comisión haya autorizado por normativa, razón por la que quienes soliciten su inscripción deberán tener ese sólo objeto social. Lo anterior, con la excepción de quienes se encuentren en las circunstancias y condiciones establecidas en la letra C de esta sección, para lo cual deberán acompañar a su solicitud de inscripción los antecedentes exigidos en dicha sección.

B. CANCELACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN

Para efectos de requerir su cancelación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, se deberá remitir a la Comisión una solicitud de cancelación suscrita por el representante de la entidad, acompañando además los antecedentes legales que den cuenta de la modificación del estatuto social por el cambio del objeto social a servicios no regulados ni sometidos a obligación de inscripción.

Lo anterior, sin perjuicio que esta Comisión pueda proceder a la cancelación de oficio de la inscripción de quienes, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 21.521, no hubieren solicitado la autorización para realizar alguna de las actividades reguladas por dicha Ley dentro del plazo de doce meses contado desde la inscripción correspondiente, así como también de quienes en un periodo de 12 meses continuos no hubieren realizado las actividades que les fueron autorizadas.

Asimismo, la Comisión procederá a la cancelación de la inscripción en el Registro de aquellas entidades que pasen a tener la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, de conformidad a lo prescrito en el artículo 13 de la Ley N° 21.521, o en aquellos casos en que la entidad hubiere sido sancionada por las infracciones graves a que se refiere el artículo 14 de la misma Ley; o, de aquellas que dejen de cumplir con alguno de los requisitos en virtud de los cuales se procedió con su inscripción.

C. EXCEPCIONES

C.1. DEL REQUISITO DE PERSONA JURÍDICA

En virtud de lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 21.521, esta Comisión ha estimado pertinente exceptuar del requisito de constituirse como persona jurídica a efectos de solicitar su inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros a las personas naturales que sólo se dediquen a la prestación del servicio de asesoría de inversión, y siempre que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- 1) Que sólo efectúen asesorías a personas determinadas; y*

- 2) Que el número de personas determinadas a las que efectuaron asesorías por medio de cualesquiera de los medios que emplea para ese efecto, incluidas redes sociales, en los últimos doce meses, no supere las 100.000 personas.

Para acreditar esta circunstancia, bastará con la declaración que efectúe la persona a través del sitio en Internet de la Comisión, mediante el mecanismo electrónico dispuesto para esos efectos. Dicha declaración deberá actualizarse cada 12 meses a partir de la fecha de inscripción.

II. AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Previo a prestar cualesquiera de los servicios regulados por el Título II de la Ley N°21.521, las entidades deberán solicitar la autorización de esta Comisión, la cual podrá ser presentada junto con la solicitud de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros o una vez inscritas en el mismo. Para estos efectos, deberán remitir la solicitud respectiva a través del sitio web de la Comisión, la que deberá ser presentada por el representante legal o convencional del solicitante, quien será el responsable de la veracidad e integridad de toda la información proporcionada a la Comisión.

Dicha solicitud deberá señalar expresamente el o los servicios para los cuales solicita autorización y ser acompañada de los antecedentes que se indican más adelante según el servicio del que se trate. Los manuales, descripciones y reglamentación interna que se solicitan en esta Sección deberán ser presentados en idioma español o inglés, señalando expresamente en los mismos el caso que estos correspondan a una traducción del original.

Para el evento que una solicitud se encuentre incompleta o presentada de tal forma que requiera un gran número de correcciones, la Comisión podrá requerir al solicitante que efectúe una nueva presentación, entendiendo como no presentada la ingresada con anterioridad.

En el evento de que por la inactividad del solicitante se produzca por más de treinta días la paralización del procedimiento y se proceda conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, se entenderá por no presentada la solicitud de autorización.

En el caso que luego de tramitada la referida solicitud de autorización, la misma sea rechazada para todos los servicios que se hubiere solicitado, se procederá a la cancelación de la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros de quienes no tuvieren otra autorización vigente a esa fecha.

Mientras se encuentre vigente la autorización será responsabilidad de la entidad o persona mantener actualizada la información a la que se refiere esta

sección a través del módulo del sistema de información y comunicación dispuesto por la Comisión para estos efectos.

A. ASESORIA DE INVERSIÓN

- a) *Identificación de los canales mediante los que interactuará con clientes o el público, indicando, en lo que corresponda:*
 - 1) *Los nombres de usuario o apodos que emplea para identificarse en esos canales.*
 - 2) *Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 3) *En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.*
- b) *Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refiere la letra A de la Sección IV de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esa sección para eximirse de contar con ellas.*
- c) *Documento con la descripción de los procedimientos con los que se efectuará y comunicará la recomendación al cliente, indicando aquellas partes del proceso que son realizados por personas o por algoritmos informáticos, y cuáles con recursos propios, sub contratados o adquiridos a terceros. Al referirse a las partes del proceso que son realizadas por esos algoritmos, deberá describir en términos generales el funcionamiento del mismo, indicando claramente el grado de automatización e intervención humana requerido.*
- d) *En el caso que las recomendaciones de inversión emanen de un algoritmo informático, sin intervención humana, se deberá acompañar el certificado de acreditación de conocimientos de la persona responsable de verificar la coherencia de dicho algoritmo, entre los elementos ingresados al algoritmo para realizar la recomendación, los resultados que éste entrega y las necesidades manifestadas por los clientes que contratan dichos servicios, conforme a las exigencias establecidas en la Norma de Carácter General N°[**norma que reemplaza a la NCG 412**].*
- e) *En el caso que las recomendaciones de inversión emanen de personas naturales, se deberá acompañar el certificado de acreditación de conocimientos de al menos una de esas personas, conforme a las exigencias establecidas en la Norma de Carácter General N°[**norma que reemplaza a la NCG 412**]. Tratándose de personas naturales que se acojan a lo dispuesto en la sección I de la Norma de Carácter General N°[**norma que reemplaza a la NCG 412**], respecto a las condiciones que le permitan desempeñar excepcionalmente sus funciones de manera temporal sin haber aprobado el*

examen de acreditación de conocimientos, se deberá hacer expresa mención a ese hecho.

Las personas naturales a las que se refieren las dos letras anteriores, es decir, las responsables de verificar la coherencia de los algoritmos y de las cuales emanan las recomendaciones de inversión, previo a desempeñar esa función deberán haber aprobado un programa académico de carácter profesional o técnico, nacional o extranjero, sobre materias relacionadas con el mercado financiero, su funcionamiento, marco jurídico, participantes o instrumentos, de una duración de al menos 4 semestres.

En caso que el servicio se preste sólo a personas que tengan la condición de Inversionista Institucional y de 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, bastará con la sola declaración respecto a ese hecho que efectúe el representante de la entidad en el sitio en Internet de la Comisión, mediante el mecanismo electrónico dispuesto para esos efectos, no siendo necesario acompañar los antecedentes a que se refieren las letras a) a e) anteriores. Lo anterior, en ningún caso exime a la entidad de cumplir con los requisitos establecidos en esta normativa y que no se hayan eximido expresamente en virtud de esa circunstancia.

B. ASESORÍA CREDITICIA

- a) Identificación de los canales mediante los que interactuará con clientes o el público, indicando, en lo que corresponda:
 - 1) Los nombres de usuario o apodos que emplea para identificarse en esos canales.*
 - 2) Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 3) En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.**
- b) Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refiere la letra B de la Sección IV de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esa sección para eximirse de contar con ellas.*
- c) Documento con la descripción de los procedimientos con los que se efectuará y comunicará la evaluación al cliente, o se verificará la identidad del mismo, indicando aquellas partes del proceso que son realizados por personas o por algoritmos informáticos y cuáles con recursos propios, sub contratados o adquiridos a terceros.*

En caso que el servicio se preste sólo a personas que tengan la condición de Inversionista Institucional y de 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, bastará con la sola declaración respecto a ese hecho que efectúe el representante de la entidad en el sitio en Internet de la Comisión, mediante el mecanismo electrónico dispuesto para esos efectos, no siendo necesario acompañar los antecedentes a que se refieren las letras a) a c) anteriores. Lo anterior, en ningún caso exige a la entidad de cumplir con los requisitos establecidos en esta normativa y que no se hayan eximido expresamente en virtud de esa circunstancia.

C. PLATAFORMA DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO

- a) *Identificación de los canales mediante los que interactuará con clientes o el público, indicando, en lo que corresponda:
 - 1) *Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 2) *En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.**
- b) *Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refieren la letra C de la Sección IV, y la Sección V de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esa sección para eximirse de contar con ellas.*
- c) *Documento con la descripción de los procedimientos que se llevarán a cabo para prevenir que los proyectos o necesidades de financiamiento que se difundan en la plataforma resulten fraudulentos, o que los recursos provengan o estén destinados a actividades ilícitas. No será necesario acompañar este documento si esa descripción está contenida en los documentos a que se refiere la letra b) anterior.*
- d) *Documento con la descripción de los procedimientos que se llevarán a cabo, de forma adicional a aquellos referidos en la letra c) anterior, para analizar la viabilidad económica, jurídica y financiera de aquellos proyectos de inversión o necesidades de financiamiento que se difundan en la plataforma con el fin de obtener recursos por montos superiores al equivalente a 20.000 Unidades de Fomento. No será necesario acompañar este documento si esa descripción está contenida en los documentos a que se refiere la letra b) anterior.*
- e) *Documento con la descripción de los mecanismos establecidos para acotar o ajustar el grado de exposición al riesgo que tienen en los proyectos quienes entregan financiamiento en la plataforma, conforme a las expectativas o necesidades por ellos manifestadas.*
- f) *Documento con la descripción de la información sobre los proyectos de inversión o necesidades de financiamiento que será divulgada conforme a lo*

establecido en la Sección III de esta normativa, acompañando un ejemplar, a modo ilustrativo, de la forma en que entregará la información.

D. SISTEMA ALTERNATIVO DE TRANSACCIÓN

- a) *Identificación de los canales a través de los cuales se accederá al sistema transaccional, indicando, en lo que corresponda:*
 - 1) *Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 2) *En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.*
- b) *Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refieren la letra C de la Sección IV, y la Sección V de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esas secciones para eximirse de contar con ellas.*
- c) *Documento con la descripción de los mecanismos establecidos para acotar o ajustar el grado de exposición al riesgo que tienen en los instrumentos financieros los participantes del sistema, conforme a las expectativas o necesidades por ellos manifestadas.*
- d) *[Acreditación de la capacidad operacional conforme a lo establecido en la Sección VII de esta normativa.]*
- e) *Documento con la descripción de la información que será divulgada conforme a lo establecido en la Sección III de esta normativa, acompañando un ejemplar, a modo ilustrativo, de la forma en que entregará la información.*
- f) *Reglamentación interna, la que al menos deberá referirse a las siguientes materias:*
 - 1) **Normas de Acceso:** *qué condiciones objetivas y no discriminatorias se exigirán a los participantes para tener acceso a los sistemas y poder ingresar ofertas de compra venta de instrumentos financieros, y cómo se acreditará el cumplimiento de las mismas al órgano a cargo de esa función en el sistema alternativo de transacción. Además, las circunstancias en que los participantes pudieran ser suspendidos o expulsados del sistema.*
 - 2) **Normas de admisión a negociación de instrumentos:** *qué características o condiciones deberán cumplir los instrumentos financieros, sus emisores, activos representados, garantes, garantías, protocolos, deudores o custodios, según corresponda, para ser admitidos a cotización en el sistema y cómo se verificará su cumplimiento por parte del órgano a cargo de esa función para el sistema alternativo de transacción. Para lo cual deberá distinguir entre aquellos instrumentos que, por su naturaleza, requieran reglas de admisión diferenciadas.*

Además, respecto de activos virtuales, sólo se admitirán a cotización criptoactivos que cuenten con un documento público que contenga las especificaciones técnicas que permitan conocer la tecnología y aspectos relevantes que subyacen al mismo, de conformidad con las especificaciones mínimas que establezca el sistema alternativo para estos efectos, ya sea traducido al español o inglés de su original o de aquel que el propio sistema alternativo haya elaborado para ese efecto.

- 3) **Reglas de formación de precios:** qué mecanismos de recepción de ofertas o posturas, y de calce de las mismas se emplearán; esto es, si será mediante un libro abierto de ofertas, un sistema de calce automático de ofertas compatibles, una subasta abierta o una licitación, entre otros, y cómo se priorizarán las ofertas que compiten entre sí.*
- 4) **Reglas de liquidación:** cómo se deberá proceder con posterioridad al cierre de la negociación a objeto de materializar la entrega física, lógica o simbólica del instrumento financiero adquirido y el pago por la compra del mismo, o a pagar los saldos a favor que se produzcan, según corresponda, y qué rol tendrá en ese proceso el sistema alternativo.*
- 5) **Mecanismos de suspensión:** Normas que establezcan si el sistema contará con reglas o criterios para suspender o cancelar la cotización, oferta o transacción de los instrumentos financieros, por variación significativa de precios, ciberataques, fraudes u otras circunstancias relevantes que ameriten adoptar esa medida para prevenir que clientes del sistema alternativo se vean afectados. Además, el mecanismo que empleará para suspender o cancelar la cotización de aquellos instrumentos que dejen de cumplir las características o condiciones en virtud de las cuales se les admitió al sistema, y comunicar ese hecho a sus clientes.*

Sin perjuicio de que la reglamentación no queda sujeta a la aprobación de esta Comisión, toda modificación o actualización de ésta deberá ser remitida a este Servicio a más tardar el día en que entre en vigencia.

Quienes presten el servicio de sistema alternativo de transacción en ningún caso podrán admitir a cotización o permitir el ingreso de ofertas que consistan en colocaciones primarias de títulos valores o de criptoactivos (por ejemplo, "Initial Public Offering" o "Initial Coin Offering"), sin haber obtenido la autorización previa para actuar como plataforma de financiamiento colectivo y cumpliendo con todas las obligaciones exigibles a esas plataformas respecto de ese tipo de colocaciones primarias.

Para los efectos de la Ley N°21.521, no quedará comprendido dentro del servicio de sistema alternativo de transacción la mera puesta disposición a personas de un sistema de comunicación (como Whatsapp, IRC, Zoom, MS Teams, entre otros), salvo que éste contemple en su diseño mecanismos o herramientas que tienen por objeto permitir a los usuarios el intercambio o cierre

de ofertas, órdenes o posturas de compra o venta de instrumentos financieros o títulos valores.

E. ENRUTAMIENTO DE ÓRDENES

- a) *Identificación de los canales a través de los cuales se accederá a los servicios, indicando, en lo que corresponda:*
 - 1) *Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 2) *En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.*
- b) *Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refiere la letra A de la Sección IV de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esa sección para eximirse de contar con ellas.*
- c) *Documento que acredite la constitución de la garantía del artículo 10° de la Ley N°21.521, de conformidad a lo establecido en la Sección VI de esta normativa.*
- d) *Documento con la descripción de la información que será divulgada conforme a lo establecido en la Sección III de esta normativa, acompañando un ejemplar, a modo ilustrativo, de la forma en que entregará la información.*
- e) *[Acreditación de la capacidad operacional conforme a lo establecido en la Sección VII de esta normativa.]*

F. INTERMEDIACIÓN Y CUSTODIA DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

- a) *Identificación de los canales a través de los cuales se accederá a los servicios, indicando, en lo que corresponda:*
 - 1) *Las aplicaciones que se deben emplear para acceder a esos canales y en qué plataforma se soportan.*
 - 2) *En caso de canales físicos, el o los domicilios en que se da esa interacción y si son propios o de terceros.*
- b) *Documento que contenga las políticas y procedimientos a que se refiere la letra D de la Sección IV, y la Sección V de esta normativa, o declaración respecto a que la entidad cumple las condiciones establecidas en esas secciones para eximirse de contar con ellas.*
- c) *Documento que acredite la constitución de la garantía del artículo 10° de la Ley N°21.521, de conformidad a lo establecido en la Sección VI de esta normativa.*

- d) *Estados financieros anuales auditados de la entidad, y del trimestre inmediatamente anterior a la solicitud, en el caso de las entidades que cumplan las condiciones del Bloque 3 de la Sección VI. En el caso de las entidades que cumplan las condiciones del Bloque 2 de esa sección y que no cuenten con las garantías correspondientes, deberán acompañar declaración respecto al hecho que la entidad cumple con el requisito de patrimonio exigido por la normativa junto a copia de vale vista, depósito a plazo o cartolas con saldo en cuentas bancarias a nombre de la entidad por el monto de patrimonio respectivo.*
- e) *Documento con la descripción de la información que será divulgada conforme a lo establecido en la Sección III de esta normativa, acompañando un ejemplar, a modo ilustrativo, de la forma en que entregará la información.*
- f) *[Acreditación de la capacidad operacional conforme a lo establecido en la Sección VII de esta normativa.]*

III. OBLIGACIONES DE DIVULGACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los proveedores de servicios financieros, independiente de las actividades que les hayan sido autorizadas, deberán implementar políticas, procedimientos y controles para cumplir con las obligaciones de información a las que se refiere la presente sección.

En particular, toda información que se elabore, se entregue, o ponga a disposición de clientes o el público, deberá ser:

- a) *Redactada en términos acorde a las características y condiciones de quien la recibe, empleando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos, salvo en los casos en que resulte estrictamente necesario, debiendo explicarlos claramente. Además, deberá tener especial consideración para el caso de personas en situación de discapacidad intelectual, visual y auditiva.*
- b) *Comunicada mediante herramientas, formatos, recursos o medios interactivos y didácticos que faciliten su lectura y comprensión, como, por ejemplo, videos (debe incluir subtítulos), podcasts, infografías, preguntas y respuestas, cuadros resúmenes, entre otros, sin perjuicio de que aquella esté documentada en otros medios. En caso que se empleen formatos escritos y de larga extensión, además, o en su reemplazo, se deberá comunicar la información relevante mediante la modalidad de preguntas y respuestas.*
- c) *Evaluada sobre la base de estudios o análisis que permitan determinar si está siendo leída y comprendida por quienes la recibieron. Por ejemplo, analizando las consultas o reclamos recibidos para considerar el resultado de ese análisis en el proceso de elaboración y perfeccionamiento de la información.*

- d) *Comunicada de manera oportuna y mediante canales o medios idóneos para informar al cliente y público en general, sobre la base de las costumbres o prácticas propias del cliente o público respectivo, así como la naturaleza de la información que comunica. Por ejemplo, comunicaciones que requieran de una reacción urgente del cliente por la relevancia de la materia, como sería el caso de fraudes, ciberataques u otras contingencias, a través de aplicaciones de mensajería instantánea o llamado telefónico.*

A. ASESORÍA DE INVERSIÓN

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) *Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe el asesor, esto es, si cobra una comisión fija o variable a clientes; si recibe una retribución de quienes emiten, intermedian, canalizan o colocan los instrumentos adquiridos o mantenidos por los clientes del asesor; por referir clientes a otro prestador de servicios, entre otros.*
- b) *Descripción del modelo de asesoría utilizado, esto es, si la recomendación emana de personas, algoritmos informáticos o una combinación de éstos; periodicidad de revisión del algoritmo, de ser el caso; y, en términos generales, sobre la base de qué elementos se efectúa la recomendación, por ejemplo, si emana de un análisis fundamental que toma como base los estados financieros o situación financiera, o si es un tipo de análisis técnico o estadístico sobre la base del comportamiento histórico del instrumento, o del juicio experto de un individuo, entre otros. En la descripción del modelo la entidad deberá evitar generar percepciones erradas en el público respecto al grado de sofisticación del algoritmo informático utilizado. Por ejemplo, que la recomendación emane de operaciones matemáticas y lógicas simples realizadas en una planilla de cálculo, no debe presentarse como que emana de un algoritmo informático.*
- c) *La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos, y cómo los resuelve adecuadamente.*
- d) *Los valores, instrumentos financieros y/o proyectos de inversión sobre los que hubiere efectuado recomendaciones de inversión en los últimos 6 meses, describiendo brevemente la recomendación efectuada y su resultado. Para cumplir con lo anterior, el asesor deberá llevar un registro de las recomendaciones efectuadas, que deberá contener: fecha de la recomendación; valores, instrumentos financieros y/o proyectos de inversión recomendados, detallando brevemente sus principales características, cliente(s) a los que se dirigió la recomendación o si se trató de una recomendación dirigida a persona indeterminada.*

Al momento de efectuar la recomendación, deberá entregar al cliente la siguiente información:

- a) Las principales características financieras, económicas, tributarias y jurídicas del instrumento financiero recomendado, poniendo especial énfasis en los riesgos que conllevan la inversión en ese instrumento y cómo esas características se adecúan a las necesidades del cliente.*
- b) Los conflictos de intereses que respecto al cliente en particular se susciten, cómo se resolverán y cómo pueden afectar al cliente si no se resolvieren adecuadamente.*

No será necesario entregar la información a que se refieren la letra d) del inciso primero de este literal y las letras a) y b) del inciso anterior, en caso de clientes que tengan la calidad de Inversionista Institucional, y de 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.

B. ASESORÍA CREDITICIA

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe el asesor, esto es, si cobra una comisión fija o variable a clientes; si recibe una retribución por referir clientes a otro prestador de servicios; o por el monto del crédito colocado, entre otros.*
- b) Descripción del modelo de asesoría utilizado, esto es, si la evaluación emana de personas, algoritmos informáticos o una combinación de éstos; periodicidad de revisión del algoritmo, de ser el caso; y, en términos generales, sobre la base de qué elementos se efectúa la evaluación, por ejemplo, si emana de un análisis fundamental que toma como base los estados financieros o situación financiera, o si es un tipo de análisis técnico o estadístico sobre la base del comportamiento histórico de la persona o entidad evaluada, o del juicio experto de un individuo, entre otros. En la descripción del modelo la entidad deberá evitar generar percepciones erradas en el público respecto al grado de sofisticación del algoritmo informático utilizado. Por ejemplo, que la recomendación emane de operaciones matemáticas y lógicas simples realizadas en una planilla de cálculo, no debe presentarse como que emana de un algoritmo informático.*
- c) La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos, y cómo los resuelve adecuadamente.*

Al momento de efectuar la evaluación, deberá entregar al cliente la siguiente información:

- a) *En caso que quien solicita la evaluación crediticia sea la propia persona natural que requiere el financiamiento, el asesor crediticio deberá informar a esa persona respecto de las consecuencias económicas, financieras y jurídicas que tiene el sobre endeudamiento.*
- b) *Los conflictos de intereses que respecto al cliente en particular se susciten, cómo se resolverán y cómo pueden afectar al cliente si no se resolvieren adecuadamente.*

No será necesario entregar la información a que se refieren las letras a) y b) del párrafo anterior, en caso de clientes que tengan la calidad de Inversionista Institucional, y de 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.

C. PLATAFORMA DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) *Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe la plataforma, esto es, si cobra una comisión o remuneración a quienes financian, a quienes obtienen financiamiento o ambos, y el método de determinación de esa comisión o remuneración.*
- b) *La existencia de conflictos de intereses generales que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos y cómo se resuelven adecuadamente.*
- c) *Descripción de los mecanismos que la plataforma ha establecido para prevenir que mediante ella se financien proyectos fraudulentos, lavado de activos, financiamiento del terrorismo o la comisión de otro tipo de ilícitos.*
- d) *Descripción de los mecanismos que la plataforma ha establecido para acotar o ajustar el grado de exposición al riesgo que tienen en los proyectos quienes entregan financiamiento a través de ella, conforme a las expectativas o necesidades por ellos manifestadas.*
- e) *Descripción de los procesos que la plataforma ha establecido para analizar la viabilidad económica, financiera y jurídica de los proyectos o de quienes obtienen financiamiento por su intermedio, de forma adicional a lo establecido en la letra d) anterior, especificando el límite al que se refiere el literal d) de la letra C de la Sección II anterior, o bien otros parámetros que se haya establecido la propia entidad para no realizar tales procesos.*

Al momento de difundir un proyecto o necesidad de financiamiento en particular, deberá entregar a los clientes que potencialmente realizarán el financiamiento, la siguiente información:

- a) *Información sobre quien tiene el proyecto de inversión o necesidad de financiamiento y cómo el cliente podría contactarle si así lo requiriera.*
- 1) *Tratándose de personas naturales, los datos de identificación de las mismas y todo antecedente que resulte relevante para comprender su capacidad para gestionar el proyecto de inversión o cumplir con las obligaciones que contrajere con el financiamiento de la necesidad de financiamiento.*
 - 2) *Tratándose de personas jurídicas, se deberá entregar su identificación, sus socios y representante legal; una breve reseña de la historia de la entidad, señalando cuál es su objeto social y los hitos más relevantes desde su fundación a la fecha. Junto con lo anterior deberá proveer una descripción sobre la conformación del equipo de administración de la entidad, ya sea un directorio u órgano equivalente y ejecutivos principales, al menos, para que se identifique a cada uno de sus integrantes y el rol que le corresponde dentro de la organización. Deberá también referirse a los productos y servicios que desarrolla en la actualidad y, en tal contexto, proveer una descripción de él o los sectores industriales o económicos en que se desarrollan, incluyendo, en caso de que corresponda, una referencia al marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa.*
- b) *Una explicación sobre el uso que se dará a los recursos que se obtengan con el financiamiento, incluyendo el monto que se espera recaudar y el monto total de recursos que se destinarán al mismo objetivo, esto es, si el financiamiento obtenido a través de la plataforma será complementado con otros recursos, señalando de donde provienen los mismos.*
- c) *Indicadores y controles que se generarán para que los financistas puedan monitorear y verificar el desarrollo del proyecto y, cuando corresponda, el pago de la deuda conforme a lo planificado.*
- d) *Descripción de la naturaleza jurídica del instrumento a través del cual se concretará el financiamiento, esto es, si es mediante acciones de sociedades anónimas o de sociedades por acciones, títulos de crédito, cuotas de fondos o comunidades, contratos de mutuo, criptoactivos, etc. Se deberá hacer especial énfasis en los derechos, preferencias, obligaciones, tecnología y protocolos de soporte, y riesgos asociados al mismo, especificando si se adquieren obligaciones civiles o naturales.*
- e) *Una explicación de cómo se procederá al momento de cerrar la ronda de financiamiento, ya sea en el caso que se complete el financiamiento solicitado o no, indicando cómo se deberá proceder para materializar el aporte y la contraprestación al financiamiento. Por ejemplo, si quedará en contacto directo con quien tiene el proyecto o necesidad de financiamiento, o si deberá entregar los recursos al prestador del servicio u otro tercero.*

- f) *Nivel recomendado de exposición al riesgo de financiamiento, esto es, para qué tipos de necesidades de riesgo-retorno-horizonte de inversión el proyecto es aconsejable.*

D. SISTEMA ALTERNATIVO DE TRANSACCIÓN

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) *Reglamentación interna a que se refiere el literal f) de la Sección II.D.*
- b) *Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe la plataforma, esto es, si cobra una comisión o remuneración fija o variable, el monto o porcentaje o la forma de su determinación.*
- c) *La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos y cómo se resuelven adecuadamente.*
- d) *Descripción de las normas de admisión de los instrumentos financieros, destacando los mecanismos establecidos para prevenir que en el sistema se negocien instrumentos financieros que resulten o tengan un fin fraudulento.*
- e) *Descripción de las principales características de los instrumentos admitidos a cotización, así como el nivel recomendado de exposición al riesgo, esto es, para qué tipos de necesidades de riesgo-retorno-horizonte de inversión el instrumento es aconsejable. Tratándose de activos virtuales además se deberá facilitar el acceso al documento público que se hubiere elaborado para referirse a las especificaciones técnicas respecto de la tecnología y aspectos relevantes que subyacen al instrumento.*
- f) *Precios de cotización, unidades y montos por transacción, con un desfase inferior a los 5 minutos de efectuada la cotización o negociación.*
- g) *Precios de cierre, unidades y montos totales diarios negociados de cada instrumento, al cierre del día o a las 00:00 del día siguiente si el sistema no tuviere horario de cierre.*
- h) *Descripción de las políticas de gestión de riesgo operacional y los niveles de servicio comprometidos en cuanto a disponibilidad, desempeño y continuidad, así como la forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información. A su vez, la forma en que se procederá en caso que aquéllos se produzcan para las empresas del Bloque 3 de acuerdo con la sección V.D.*

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del cliente al momento de la negociación:

- a) *Condiciones pactadas en la negociación, esto es, instrumento, contraparte, precio, unidades y monto, con indicación clara de la moneda en la que se acordaron esas condiciones.*
- b) *Condiciones, fecha y procedimiento de liquidación de las operaciones y, en caso que los instrumentos negociados queden en custodia, ese hecho junto a la identificación de la entidad encargada de la misma.*

E. ENRUTAMIENTO DE ÓRDENES

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) *Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe el enrutador, esto es, si cobra a los clientes por canalizar órdenes o percibe una retribución del intermediario o sistema al que canaliza la orden, o del colocador o emisor de los instrumentos objeto de la orden; y si esa comisión o remuneración es fija o variable, el monto o porcentaje o la forma de su determinación.*
- b) *La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos y cómo los resuelve adecuadamente.*
- c) *Descripción de las políticas de gestión de riesgo operacional y los niveles de servicio comprometidos en cuanto a disponibilidad, desempeño y continuidad, así como la forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- d) *Forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- e) *Identificación de las garantías que la entidad haya constituido para indemnizar los perjuicios que se puedan producir a clientes, así como la descripción de la forma o mecanismos de ejecución y asignación.*

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del cliente al momento de, o previo a, canalizar la orden:

- a) *El hecho de que se recibió y canalizó la orden, así como la confirmación de su recepción y eventual ejecución por parte del intermediario, sistema alternativo o tercero al que se hubiere derivado esa orden.*
- b) *Los conflictos de intereses que respecto al cliente en particular se susciten, cómo se resolverán y cómo pueden afectar al cliente si no se resolvieren adecuadamente.*

F. INTERMEDIACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe la entidad, esto es, si cobra a los clientes por ejecutar órdenes; si percibe una retribución del emisor de los instrumentos objeto de la orden o de terceros; y si esa comisión o remuneración es fija o variable, el monto o porcentaje o la forma de su determinación.*
- b) La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos y cómo los resuelve adecuadamente.*
- c) Descripción de las políticas de gestión de riesgo operacional y los niveles de servicio comprometidos en cuanto a disponibilidad, desempeño y continuidad, así como la forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- d) Forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- e) Identificación de las garantías que la entidad haya constituido para indemnizar los perjuicios que se puedan producir a clientes, así como la descripción de la forma o mecanismos de ejecución y asignación.*
- f) Descripción de las principales políticas, procedimientos, mecanismos y controles que ha implementado la entidad a objeto de preservar su solvencia y liquidez.*
- g) Situaciones que están pendientes de resolución y que pueden comprometer de manera relevante su solvencia, liquidez o capacidad de cumplir sus obligaciones.*

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del cliente al momento de, o previo a, recibir y ejecutar la orden:

- a) El hecho de que se recibió y ejecutó la orden, así como las condiciones en las que fue ejecutada.*
- b) Los conflictos de intereses que respecto al cliente en particular se susciten, cómo se resolverán y cómo pueden afectar al cliente si no se resolvieren adecuadamente.*
- c) Cualquier situación material que esté en conocimiento de la entidad que diga relación con el instrumento objeto de la orden y que, para una persona promedio, sea relevante para sus decisiones de inversión.*

G. CUSTODIA DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del público en todo momento, debidamente actualizada:

- a) Descripción de la estructura de comisiones o remuneraciones que recibe la entidad, esto es, si cobra a los clientes por almacenar claves, documentación o instrumentos; si esa retribución es fija o variable, y el monto o porcentaje o la forma de su determinación.*
- b) La existencia de conflictos de intereses que emanen del modelo de negocios o sus fuentes de ingresos y cómo los resuelve adecuadamente.*
- c) Descripción de las políticas de gestión de riesgo operacional y los niveles de servicio comprometidos en cuanto a disponibilidad, desempeño y continuidad, así como la forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- d) Forma y oportunidad en que serán informados los incidentes que comprometan la disponibilidad y seguridad de la información.*
- e) Identificación de las garantías que la entidad haya constituido para indemnizar los perjuicios que se puedan producir a clientes, así como la descripción de la forma o mecanismos de ejecución y asignación.*
- f) Situaciones que están pendientes de resolución y que pueden comprometer de manera relevante su solvencia, liquidez o capacidad de cumplir sus obligaciones.*

La siguiente información deberá ser puesta a disposición del cliente al momento de, o previo a, recibir los instrumentos en custodia:

- a) El hecho de que se recibió el instrumento en custodia.*
- b) Los conflictos de intereses que respecto al cliente en particular se susciten, cómo se resolverán y cómo pueden afectar al cliente si no se resolvieren adecuadamente.*
- c) Cualquier situación que pueda afectar de manera material la capacidad de la entidad de resguardar adecuadamente los instrumentos en custodia o de restituirlos a sus dueños.*
- d) Cualquier situación material que esté en conocimiento de la entidad y que, para una persona promedio, sea relevante para sus decisiones de inversión.*
- e) Si la entidad quedará o no a cargo de ejercer los derechos societarios inherentes a los instrumentos financieros y, en caso afirmativo, las*

políticas de ejercicio de tales derechos.

IV. GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

Las disposiciones expuestas en la presente sección deben observarse de manera proporcional, atendiendo a la naturaleza de la entidad, su modelo de negocios y estructura organizacional; de manera de compatibilizar la capacidad de contar con respuestas estratégicas idóneas para los riesgos inherentes a las líneas de negocios con la viabilidad económica y financiera de la entidad.

A. ASESORÍA DE INVERSIÓN Y ENRUTAMIENTO DE ÓRDENES

A.1. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE

El Directorio u órgano equivalente de la entidad es la instancia responsable de aprobar y autorizar las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno, como mínimo una vez al año o con la frecuencia necesaria en caso de que se produzcan cambios significativos en las políticas y los procedimientos establecidos, dejando evidencia de ello. Para esos efectos, el directorio u órgano equivalente deberá dar cumplimiento a los principios y elementos de gestión de riesgos que se señalan a continuación:

- a) Establecer la misión, visión y objetivos estratégicos, teniendo en consideración las responsabilidades que el marco regulatorio vigente establece para la entidad.*
- b) Aprobar políticas y procedimientos de gestión de riesgos que sean coherentes con los objetivos estratégicos y el marco regulatorio.*
- c) Revisar las políticas y procedimientos, al menos, anualmente y actualizarlas en caso de que se produzcan cambios significativos tales como introducción de nuevos productos o servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.*
- d) Evaluar periódicamente la suficiencia de recursos de las instancias encargadas de la gestión de riesgos.*
- e) Establecer una estructura organizacional adecuada para la gestión de riesgos de la entidad, que considere lo siguiente:*
 - 1) La administración y el control de todos los riesgos pertinentes derivados del desarrollo de sus actividades. En ese tenor, la estructura organizacional debe ser la adecuada en relación con el volumen de negocios; el número y tipo de clientes de la entidad; la complejidad de las relaciones con otras entidades, entre otros aspectos.*
 - 2) La definición de los roles, competencias y responsabilidades que permitan realizar sus actividades y gestionar adecuadamente los riesgos que enfrenta la entidad. Lo anterior involucra la segregación apropiada de los*

deberes y las funciones claves, especialmente aquéllas que, si fueran realizadas por una misma persona, puedan dar lugar a errores que no se detecten o que expongan a la entidad o sus participantes a riesgos indebidos; y entre las áreas generadoras de riesgo y de control de los mismos.

- 3) *La implementación de la función de gestión de riesgo, de conformidad con lo descrito en el literal A.3. de esta Sección.*
- f) *Establecer políticas y procedimientos 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. En el caso del personal que efectúe asesorías a los clientes, deberá cumplir con el requisito de acreditación de conocimientos, conforme a lo establecido en los requisitos de autorización para la prestación de servicios.*
- g) *Implementar políticas de remuneración y compensación para quienes presten servicios a la entidad, las cuales considerarán al menos lo siguiente:*
 - 1) *Identificar, vigilar, mitigar y prevenir posibles conflictos de intereses por parte de quienes gestionan recursos de la propia entidad.*
 - 2) *Velar por que no se generen conflictos de intereses por parte de quienes asesoran o mantienen relaciones comerciales con clientes.*
- h) *El directorio u órgano equivalente deberá evaluar la pertinencia de conformar un Comité de Gestión de Riesgos o una instancia similar que le permitan tratar y monitorear aspectos relevantes de los negocios, referidos a materias tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva (LA/FT/ADM), conflictos de intereses, seguridad de la información, entre otros. Los fundamentos considerados por el directorio u órgano equivalente para evaluar la conformación de comités o instancias similares deberán estar debidamente documentados.*

A.2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las entidades deberán elaborar y poner en práctica de manera formal, políticas y procedimientos de gestión de riesgos y control interno que contemplen los riesgos asociados a la asesoría de inversión o enrutamiento de órdenes, según corresponda. Tales políticas y procedimientos de gestión de riesgos y control interno tienen como propósito controlar con eficacia los riesgos a que se enfrenta el negocio de la entidad, a la vez que contribuyen a que se minimicen los riesgos asociados a los objetivos de supervisión de esta Comisión.

La función de gestión de riesgos será la responsable de asegurar la elaboración de la totalidad de las políticas y los procedimientos por parte de los encargados de las distintas áreas generadoras de riesgos; y de la exactitud,

integridad y actualización de tales políticas y procedimientos, los cuales, según ya se señaló, deben ser aprobados por el directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos establecidas deberán cumplir con los siguientes aspectos generales:

- a) Deberán ser acordes en relación número o tipo de clientes, y al volumen de operaciones efectuadas, y respecto de cada uno de los negocios o actividades que se desarrolle.*
- b) Las políticas deberán exponer los principios generales y directrices establecidas por el directorio u órgano equivalente para orientar las actividades de la organización.*
- c) Los procedimientos deberán definir cómo llevar a cabo un proceso, incorporando, al menos: la descripción de las actividades principales que lo componen y la identificación de sus responsables; determinación de los responsables de supervisar y controlar el resultado de las actividades ejecutadas; documentación que evidencia la ejecución de las actividades que conforman los procedimientos; definición y descripción de los controles asociados a dichas actividades. En el caso de actividades externalizadas, siempre deberá existir una persona responsable dentro de la organización respecto al control de estas.*
- d) Las políticas, procedimientos y mecanismos de control deberán estar formalmente establecidos y documentados.*

A.2.1. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Sin perjuicio de lo anterior, las políticas y procedimientos deberán abordar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Conflictos de intereses*

Las entidades deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen los métodos según los cuales se identificarán, manejarán y vigilarán todos los potenciales conflictos de intereses inherentes a los servicios ofrecidos por ella. Las políticas y procedimientos deberán considerar la identificación, la prevención y monitoreo de los conflictos que puedan surgir entre los servicios de asesoría de inversión o enrutamiento de órdenes y sus clientes, así como de otros productos ofrecidos por la entidad, según le permita la legislación y normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades deberán cumplir con la obligación de informar a sus clientes respecto a las comisiones, vínculos de la entidad con los oferentes de los productos recomendados y exposiciones de inversión a los productos ofrecidos.

b) *Confidencialidad de la información*

Las entidades deberán definir políticas y procedimientos destinados a resguardar la naturaleza confidencial de la información entregada por sus clientes para efectos del servicio de asesoría de inversión, así como de las órdenes pendientes de ejecución de los clientes o las recomendaciones efectuadas.

Las políticas y procedimientos deberán incluir el consentimiento expreso para el uso de la información por parte de los clientes, y 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. Dichas políticas, deberán incluir un proceso de gestión de reclamaciones en línea con lo dispuesto en el título II de la ley N°19.628 sobre la protección de datos de carácter personal.

c) *Oferta de productos acorde al perfil del inversionista*

Las entidades deberán definir políticas y procedimientos tendientes a que los inversionistas inviertan sus recursos en instrumentos financieros, conociendo la información que les permita entender el riesgo que están asumiendo y evitando ofrecer productos que no sean acordes a sus necesidades, expectativas y disposición al riesgo (perfil de inversionista), según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°21.521.

Las entidades deberán contar con procedimientos para asegurar que los distintos productos o servicios ofrecidos por la entidad mantengan el perfil de riesgo ofrecido. En aquellos casos en que un cliente decida invertir en un instrumento financiero que en opinión de la entidad no es acorde a su perfil de inversionista, ésta deberá acreditar a la Comisión que aquello fue debidamente advertido. Para determinar el perfil del inversionista, estas políticas podrán considerar el requerir a sus potenciales clientes antecedentes tales como, situación financiera, horizonte de inversión, grado de tolerancia al riesgo y otra información de esta naturaleza que la entidad considere relevante para elaborar dicho perfil.

La entidad 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 perfilamiento asociadas a cada tipo de cliente.

d) *Información al inversionista*

La entidad deberá definir políticas y procedimientos que determinen la forma en que se garantizará que los clientes cuenten con información suficiente y oportuna, relativa a los productos o servicios ofrecidos, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Fintec.

Estas políticas deberán especificar, al menos, la información que debe ser conocida por los clientes, obligatoriamente en razón de la normativa vigente, y aquella que adicionalmente la entidad estime necesaria 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 controlará el cumplimiento de estas disposiciones.

e) Revisión y control de algoritmos

Las entidades deberán contar con procedimientos de aprobación, evaluación y control de algoritmos, cuando proceda, que garanticen su adecuado funcionamiento al otorgar el servicio de asesoría de inversión o de enrutamiento de órdenes. Estos procedimientos deberán velar porque los algoritmos empleados garanticen que las transacciones u asesorías se realicen en el interés y la protección de los clientes, acorde con las necesidades, expectativas y disposición al riesgo que éstos les hayan comunicado previamente.

f) Cumplimiento de requisitos legales y normativos de funcionamiento

Se deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen la forma en que se monitoreará y garantizará el debido cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad, tales como aquellos establecidos en materia de autorización para la prestación de servicios por esta Comisión.

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.

g) Integridad de mercados

En el caso de las entidades que presten el servicio de enrutamiento de órdenes, éstas deberán establecer políticas y procedimientos destinados a la identificación de infracciones graves, de aquellas establecidas en la Ley N° 21.521 que regulan las transacciones que se efectúan en la entidad, las que deberán ser comunicadas oportunamente a esta Comisión.

h) Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Las entidades deberán cumplir con las disposiciones normativas referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°19.913.

A.2.2. RIESGO OPERACIONAL

Sin perjuicio de las políticas y procedimientos mínimos que deban implementar las entidades en virtud de la sección anterior, éstas deberán observar los siguientes lineamientos en términos de seguridad de la información

y ciberseguridad, adaptándolas según su modelo de negocios, volumen de operaciones, y número y tipo de clientes:

- a) La capacitación del personal en la materia, de manera que sea consciente de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad y contribuya a una adecuada gestión de éstos.*
- b) Clasificar la información, teniendo en consideración, dimensiones tales como disponibilidad, confidencialidad e integridad.*
- c) Resguardo de la información de sus clientes:
 - 1) Implementar un inventario de esos activos de información, incluyendo una clasificación de estos.*
 - 2) Implementar un inventario de servicios relacionados con los activos de información.*
 - 3) Implementar controles de acceso a las instalaciones, infraestructuras de negocios y sistemas de información.*
 - 4) Implementar herramientas de registro, control y monitoreo de la actividad de los usuarios de sistemas.**
- d) Implementar controles que permitan mitigar los riesgos derivados del uso de dispositivos móviles y del acceso remoto realizado por el personal.*
- e) Gestionar las condiciones ambientales para la localización segura para los equipos y herramientas.*
- f) Considerar herramientas de gestión de la ciberseguridad tales como programas de gestión de parches de software y firmware, segmentación de redes, protección de redes ante ataques por medio de firewalls, sistemas de prevención de intrusos, elevación de privilegios, gestión de identidades y acceso físico y lógico, mecanismos de control de identidad para evitar suplantación de terceros, normas y procedimientos que establecen la información que requiere ser protegida a través de técnicas de cifrado, entre otras.*
- g) Procedimientos de identificación de amenazas de ciberseguridad tales como phishing, malware, inyección de código, entre otros.*
- h) En el caso de entidades que presten el servicio de enrutamiento de órdenes, éstas deberán implementar procedimientos de respuesta y recuperación ante incidentes operacionales, los que deberán considerar la recuperación oportuna de funciones críticas; los procesos de respaldo y soporte; los activos críticos de información previamente definidos; y la interdependencia con terceros.*

A.3. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

A.3.1. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

La función de gestión de riesgos es la instancia responsable del monitoreo de los controles definidos en las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno de la entidad. Esta función deberá reportar directamente al directorio u órgano equivalente.

De acuerdo a la literal A.4. de esta Sección, la función de gestión de riesgos podrá ser realizada por una persona o unidad interna o, en ciertos casos, por la alta administración de la entidad o un tercero. También podrá ser ejercida por una unidad de gestión de riesgos corporativa en caso de que la entidad pertenezca a un grupo empresarial.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de gestión de riesgos de la entidad será siempre responsable de las actividades ejercidas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

Asimismo, la función de gestión de riesgos será responsable de la realización de actividades para monitorear el cumplimiento de las políticas definidas por la entidad.

Adicionalmente, deberá adoptar las medidas que permitan garantizar el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en las leyes y normativas, y en lo específico, en lo relativo al debido manejo de materias tales como, actividades prohibidas, conflictos de intereses, eventualidad de fraude, y otros delitos o infracciones.

Con objeto de implementar lo anteriormente señalado, la función de gestión de riesgos deberá:

- a) Verificar la existencia de las políticas y procedimientos mínimos descritos en el literal A.2 anterior.*
- b) Emitir un informe, al menos con una periodicidad semestral, al directorio u órgano equivalente para documentar las instancias de incumplimientos detectados, causas que los originaron, medidas adoptadas y efectividad de dichas medidas.*
- c) Proponer cambios en las políticas y en los procedimientos de gestión de riesgos en función de las deficiencias encontradas en sus actividades de control.*
- d) Elaborar un plan anual que se refiera a la naturaleza, el alcance y oportunidad de las actividades que la función de gestión de riesgos desarrollará., Este plan deberá ser aprobado por el directorio u órgano equivalente. En todo caso, dicho plan deberá ser actualizado cada vez que se produzcan cambios significativos tales como cambios en condiciones del entorno económico y mercados en que opera la entidad, introducción*

de nuevos productos o servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.

A.3.2. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

La función de gestión de riesgos estará a cargo de la elaboración de un plan de gestión de riesgos que incluirá las estrategias de mitigación de riesgos y la planificación de contingencias en relación con los principales riesgos, los que, como mínimo deben contemplar la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a través del reporte de operaciones sospechosas, los riesgos provenientes de conflictos de intereses y los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

El directorio u órgano equivalente deberá aprobar el plan de gestión de riesgos al menos anualmente, o con la periodicidad que se estime necesaria, con el fin de reflejar cambios significativos experimentados en la estrategia de negocios de la entidad o cambios en las condiciones de mercado. Finalmente, la función de gestión de riesgos controlará que se dé cumplimiento al plan de gestión de riesgos y a sus respectivos procedimientos.

La elaboración de estrategias de mitigación de riesgos y planificación de contingencias considerará lo siguiente:

a) Identificación de procesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, y los respectivos responsables de dichos procesos (mapa de procesos).

La función de gestión de riesgos en conjunto con el dueño de cada proceso deberá identificar formalmente los riesgos inherentes a los que se expone la entidad en el desarrollo de sus actividades.

b) Medición de los riesgos inherentes identificados en las actividades efectuadas por la entidad.

c) Definición de los mecanismos de control para mitigar los riesgos inherentes identificados. Al respecto, dichos mecanismos de control deberán considerar:

1) Descripción de cada control y su objetivo.

2) Identificación de los responsables del control formalmente designados para esos efectos.

3) Calificación de la efectividad de los controles para la mitigación de los riesgos inherentes, por una instancia independiente del responsable de los mismos.

d) 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 por riesgo llegue al directorio u órgano equivalente y a todas las partes interesadas.

- e) *Programa de mejoramiento continuo de la gestión de riesgos, con el objeto de evaluar la necesidad de realizar cambios frente a nuevos escenarios económicos y financieros que vaya enfrentando la entidad, cambios del perfil de riesgo y producto de la implementación o cambios en los estándares o mejores prácticas internacionales.*
- f) *En el caso de las entidades que presten el servicio de enrutamiento de órdenes, éstas deberán incorporar los siguientes elementos para la gestión de su riesgo operacional:*
 - 1) *La seguridad de la información y ciberseguridad, la continuidad operacional y la externalización de servicios por parte de la entidad, de acuerdo con la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa. En ello se deberán considerar al menos procedimientos de contingencia para acceder a registros y datos (por ejemplo, órdenes de compras y ventas de instrumentos financieros o de oferta pública) y respaldarlos en los sistemas tecnológicos e informáticos que emplea la entidad, en situaciones de crisis o en caso de fallas del sistema.*
 - 2) *Otros lineamientos que sean atingentes respecto a la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*

A.4. EXCEPCIONES

En línea con lo establecido en los artículos 1 y 12 de la Ley Fintec, las entidades podrán adaptar las disposiciones de esta Sección IV.A, conforme a su tamaño, volumen y naturaleza de sus negocios y riesgos. Al respecto, la Tabla 1 describe los requisitos para las entidades que presten el servicio de asesoría de inversión.

La proporcionalidad se aplicará dependiendo de si son personas naturales o jurídicas; si hacen uso o reciben información que califique como datos de carácter personal, en conformidad a la Ley N° 19.628; y en función de si tienen menos o más de 50 clientes activos no institucionales.

En el caso de las entidades que presten el servicio de asesoría de inversión y cuyo requisito sea que la función de gestión de riesgos sea independiente, esta función no podrá ser ejercida por la alta administración, debiendo reportar directamente al directorio u órgano equivalente.

Tabla 1. Proporcionalidad para la prestación del servicio de asesoría de inversión

Características del prestador de asesoría de inversión		Políticas	Función de gestión de riesgos	
<i>Personas Naturales</i>	<i>No realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.A</i>		
	<i>Realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Menos de 50 clientes activos no institucionales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.A</i>	
		<i>50 clientes activos no institucionales o más</i>	<i>CINF, OP, ALG, PLAFT</i>	<i>No especializada</i>
<i>Personas Jurídicas</i>	<i>No realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Menos de 50 clientes activos no institucionales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.A</i>	
		<i>50 clientes activos no institucionales o más</i>	<i>CI, OP</i>	<i>No especializada</i>
	<i>Realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Menos de 50 clientes activos no institucionales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.A</i>	
		<i>50 clientes activos no institucionales o más</i>	<i>CI, CINF, OP, II, ALG, RLN, PLAFT, RO.</i>	<i>Especializada</i>

Donde,

- *CI: Conflictos de intereses.*
- *CINF: Confidencialidad de la información.*
- *OP: Oferta de productos de acuerdo al inversionista.*
- *II: Información al inversionista.*
- *ALG: Revisión de algoritmos.*
- *RLN: Requisitos legales y normativos.*
- *PLAFT: Políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y armas de destrucción masiva.*
- *RO: Riesgo operacional.*
- *No especializada: La función de gestión de riesgos podrá ser ejercida por algún integrante de la alta administración de la entidad.*

En el caso de entidades que presten el servicio de enrutamiento de órdenes, la proporcionalidad se aplicará de acuerdo a los requisitos para personas jurídicas de la Tabla 1. Por lo tanto, dependerá si hacen uso o reciben información que califique como datos de carácter personal, en conformidad a la Ley N° 19.628, y en función de si tienen menos o más de 50 clientes activos no institucionales.

En caso de que una entidad alcance los 50 clientes activos no institucionales, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para dar cumplimiento a los requisitos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos correspondientes.

Una vez alcanzado los 50 clientes activos no institucionales, las entidades deberán cumplir con las exigencias de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.

B. ASESORÍA CREDITICIA

B.1. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE

El Directorio u órgano equivalente de la entidad es la instancia responsable de aprobar y autorizar las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno, como mínimo una vez al año o con la frecuencia necesaria en caso de que se produzcan cambios significativos en las políticas y los procedimientos establecidos, dejando evidencia de ello. Para esos efectos, el directorio u órgano equivalente deberá dar cumplimiento a los principios y elementos de gestión de riesgos que se señalan a continuación:

- a) Establecer la misión, visión y objetivos estratégicos, teniendo en consideración las responsabilidades que el marco regulatorio vigente establece para la entidad.*
- b) Aprobar los niveles de apetito por riesgo, verificando que aquellas definiciones permitan a la entidad cumplir con sus obligaciones legales, objetivos estratégicos y ser sostenible en el tiempo.*
- c) Aprobar políticas y procedimientos de gestión de riesgos que sean coherentes con los objetivos estratégicos, el marco regulatorio, los valores organizacionales y los niveles de apetito por riesgo definidos, estableciendo un proceso adecuado de difusión de una cultura de gestión de riesgos en toda la organización.*
- d) Revisar las políticas y procedimientos, al menos anualmente y actualizarlas en caso de que se produzcan cambios significativos tales como introducción de nuevos servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.*
- e) Aprobar el código de conducta, que dé cuenta de los valores y principios organizacionales y establezca directrices en el actuar del personal de la entidad, incluyendo al menos: canales de comunicación para posibles violaciones a la regulación; las normas que prevengan la comisión de fraudes, u otros delitos o infracciones; manejo de conflictos de intereses; uso de información privilegiada; resguardo de confidencialidad de información de las*

operaciones de la entidad; y la interacción con clientes y otros grupos de interés.

- f) Aprobar los planes de la función de gestión de riesgos y la función de auditoría interna. Asimismo, tomar conocimiento de los reportes emitidos por los encargados de dichas funciones en forma oportuna.*
- g) Evaluar periódicamente la suficiencia de recursos de las instancias encargadas de la gestión de riesgos y auditoría interna para efectuar sus labores, para lo cual deberá tener en consideración la cobertura del trabajo de dichas funciones, aprobando la asignación de los recursos necesarios para dichas unidades y monitoreando el grado de cumplimiento del presupuesto asignado a tal fin.*
- h) Disponer de sistemas de tecnología e información adecuados que apoyen el desarrollo de las actividades de la entidad, y que a su vez permitan la continuidad de la implementación de las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno.*
- i) Establecer una estructura organizacional adecuada para la gestión de riesgos de la entidad, que considere lo siguiente:*
 - 1) La administración y el control de todos los riesgos pertinentes derivados del desarrollo de sus actividades. En ese tenor, la estructura organizacional debe ser la adecuada en relación con el volumen de negocios; el número y tipo de clientes de la entidad; y la complejidad de las relaciones con otras entidades.*
 - 2) La definición de los roles, competencias y responsabilidades que permitan realizar sus actividades y gestionar adecuadamente los riesgos que enfrenta la entidad. 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 o sus participantes a riesgos indebidos; y entre las áreas generadoras de riesgo y de control de los mismos.*
 - 3) La implementación de la función de gestión de riesgo, de conformidad con lo descrito en el literal B.3.1 de esta Sección.*
 - 4) La implementación de la función de auditoría interna, de conformidad con lo descrito en el literal B.3.3 de esta Sección.*
 - 5) Que el directorio u órgano equivalente vele por el cumplimiento de la segregación de funciones y la independencia de las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna.*
- j) Establecer políticas y procedimientos 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.*

- k) *Implementar políticas de remuneración y compensación para quienes presten servicios a la entidad, las cuales considerarán al menos lo siguiente:*
- 1) *Identificar, vigilar, mitigar y prevenir posibles conflictos de intereses por parte de quienes gestionan recursos de la propia entidad.*
 - 2) *Velar por que no se generen conflictos de intereses por parte de quienes asesoran o mantienen relaciones comerciales con clientes.*
 - 3) *Promover la objetividad e independencia del personal a cargo de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna de la entidad.*
- l) *El directorio u órgano equivalente deberá evaluar la pertinencia de conformar un Comité de Gestión de Riesgos o una instancia similar que le permitan tratar y monitorear aspectos relevantes de los negocios, referidos a materias tales como auditoría, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva (LA/FT/ADM), seguridad de la información, entre otros. Los fundamentos considerados por el directorio u órgano equivalente para evaluar la conformación de comités o instancias similares deberán estar debidamente documentados.*

El directorio u órgano equivalente establecerá los procedimientos para la conformación y funcionamiento de los comités o instancias similares, los cuales deberán quedar debidamente documentados como también sus actuaciones, siendo de su exclusiva responsabilidad la adopción de decisiones sobre los temas tratados.

Sin perjuicio de ello, los siguientes comités, en caso de ser constituidos, deberán estar integrados al menos por un integrante del directorio u órgano equivalente: Comité de Gestión de Riesgos, Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/ADM) y Comité de Auditoría. Ninguna persona podrá ser miembro del Comité de Gestión de Riesgos y de Auditoría al mismo tiempo.

B.2. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE CONTROL

Las entidades deberán elaborar y poner en práctica de manera formal, políticas y procedimientos de gestión de riesgos y control interno que contemplen los riesgos asociados a la asesoría crediticia. Tales políticas y procedimientos de gestión de riesgos y control interno tienen como propósito controlar con eficacia los riesgos a que se enfrenta el negocio de la entidad, a la vez que contribuyen a que se minimicen los riesgos asociados a los objetivos de supervisión de esta Comisión.

La instancia encargada de la función de gestión de riesgos será la responsable de asegurar la elaboración de la totalidad de las políticas y los procedimientos por parte de los encargados de las distintas áreas generadoras de riesgos; y de la exactitud, integridad y actualización de tales políticas y procedimientos, los cuales, según ya se señaló, deben ser aprobados por el directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos establecidas deberán cumplir con los siguientes aspectos generales:

- a) Deberán ser acordes en relación número o tipo de clientes, y al volumen de operaciones efectuadas, y respecto de cada uno de los negocios o actividades que se desarrolle.*
- b) Las políticas deberán exponer los principios generales y directrices establecidas por el directorio u órgano equivalente para orientar las actividades de la organización.*
- c) Los procedimientos deberán definir cómo llevar a cabo un proceso, incorporando, al menos: la descripción de las actividades principales que lo componen y la identificación de sus responsables; determinación de los responsables de supervisar y controlar el resultado de las actividades ejecutadas; documentación que evidencia la ejecución de las actividades que conforman los procedimientos; definición y descripción de los controles asociados a dichas actividades. En el caso de actividades externalizadas, siempre deberá existir una persona responsable dentro de la organización respecto al control de éstas.*
- d) Las políticas, procedimientos y mecanismos de control deberán estar formalmente establecidos y documentados, siendo consistentes con los niveles de apetito por riesgo que haya definido la entidad.*
- e) Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deberán formar parte de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, de acuerdo con el literal B.2.2 de esta Sección.*

B.2.1. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Sin perjuicio de lo anterior, las políticas y procedimientos deberán abordar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Conflictos de intereses:** *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen los métodos según los cuales se identificarán, manejarán y vigilarán todos los potenciales conflictos de intereses inherentes a los servicios ofrecidos por ella. Las políticas y procedimientos deberán considerar la identificación, la prevención y monitoreo de los conflictos que puedan surgir entre el servicio de asesoría crediticia y sus clientes, así como de otros servicios ofrecidos por la entidad según le permita la legislación y normativa vigente.*
- b) Confidencialidad de la información:** *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos destinados a resguardar la naturaleza confidencial de la información entregada por sus clientes para efectos del servicio de asesoría crediticia, debiendo cumplir con todas las disposiciones legales al efecto, en particular, aquellas que establece la ley N°19.628 sobre la protección de datos de carácter personal. Las políticas y procedimientos*

deberán incluir el consentimiento expreso para el uso de la información por parte de los clientes, y 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. Dichas políticas, deberán incluir un proceso de gestión de reclamaciones en línea con lo dispuesto en el título II de la ley N°19.628 sobre la protección de datos de carácter personal.

c) Gestión de consultas, reclamos y denuncias: *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos que le 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) El directorio u órgano equivalente deberá mantenerse informado de los reclamos y denuncias relevantes.*
- 4) 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 u órgano equivalente en el caso de aquellas más relevantes.*
- 5) Las instancias que participarán en la gestión de las consultas, denuncias o reclamos de acuerdo a 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 del área donde se originaron los mismos.*
- 6) Los tiempos máximos establecidos para gestionar y responder cada consulta, denuncia o reclamo de acuerdo con su gravedad o relevancia.*
- 7) Un registro de las consultas, denuncias y reclamos junto con la gravedad o relevancia asignada y la solución implementada.*
- 8) Definir una instancia encargada de analizar, monitorear y proponer medidas para evitar que las situaciones que generaron las consultas, denuncias o reclamos se repitan.*

d) Comercialización y publicidad: *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos que le permitan controlar la calidad de la información que deban contener los materiales de publicidad, a objeto de que ésta cumpla con las exigencias establecidas en las disposiciones legales y la normativa vigente. Tales políticas y procedimientos también se aplicarán a las*

comunicaciones periódicas enviadas por las entidades a los potenciales clientes. Dicha información no deberá contener declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a errores o causar confusión al respecto a las características de los servicios ofrecidos, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°21.521. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades deben procurar que los servicios ofrecidos al cliente sean entendidos por él, en particular, en aspectos como los costos asociados y la finalidad del servicio de asesoría crediticia.

e) Información al cliente: La entidad deberá definir políticas y procedimientos que determinen la forma en que se garantizará que los clientes cuenten con información suficiente y oportuna, relativa a los servicios ofrecidos, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°21.521. Estas políticas deberán especificar, al menos, la información que debe ser conocida por los clientes, obligatoriamente en razón de la normativa vigente, y aquella que adicionalmente la entidad estime necesaria 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 controlará el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos.

f) Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo: Las entidades deberán cumplir con las disposiciones legales referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°19.913.

g) Aprobación de nuevos servicios: La entidad deberá definir procedimientos de aprobación de nuevos servicios que consideren aspectos tales como:

- 1) Identificar los riesgos inherentes de los nuevos servicios.
- 2) Evaluar si el nuevo servicio sería acorde a los límites de riesgos definidos, o si hubiera que actualizar dichos límites.
- 3) Definir métricas e indicadores clave para monitorear los riesgos del nuevo servicio.
- 4) Evaluar la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos adecuados para la gestión de sus riesgos antes de introducir nuevos servicios.
- 5) Asegurar el cumplimiento legal y normativo.

h) Revisión y control de algoritmos: La entidad deberá contar con procedimientos de aprobación, evaluación y control de algoritmos que garanticen un adecuado funcionamiento al otorgar el servicio de asesoría crediticia. Estos procedimientos deberán velar porque los algoritmos empleados garanticen que las asesorías se realicen en el interés y la protección de los clientes, acorde con las necesidades, expectativas y disposición al riesgo que éstos les hayan comunicado previamente.

- i) Cumplimiento de requisitos legales y normativos de funcionamiento:**
Se deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen la forma en que se monitoreará y garantizará el debido cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad, tales como los establecidos por esta Comisión en materia de autorización para la prestación de servicios. 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.

B.2.2. RIESGO OPERACIONAL

Sin perjuicio de las políticas y procedimientos mínimos que deban implementar las entidades en virtud de la sección anterior, éstas deberán observar los siguientes lineamientos en términos de seguridad de la información y ciberseguridad, adaptándolas en base a su modelo de negocios, volumen de operacionales, y número y tipo de clientes:

- a) La capacitación del personal en la materia, de manera que sea consciente de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad y contribuya a una adecuada gestión de éstos.*
- b) Clasificar la información, teniendo en consideración, dimensiones tales como disponibilidad, confidencialidad e integridad.*
- c) Resguardo de la información de sus clientes:
 - 1) Implementar un inventario de esos activos de información, incluyendo una clasificación de estos.*
 - 2) Implementar un inventario de servicios relacionados con los activos de información.*
 - 3) Implementar controles de acceso a las instalaciones, infraestructuras de negocios y sistemas de información.*
 - 4) Implementar herramientas de registro, control y monitoreo de la actividad de los usuarios de sistemas.**
- d) Implementar controles que permitan mitigar los riesgos derivados del uso de dispositivos móviles y del acceso remoto realizado por el personal.*
- e) Gestionar las condiciones ambientales para la localización segura para los equipos y herramientas.*
- f) Considerar herramientas de gestión de la ciberseguridad tales como programas de gestión de parches de software y firmware, segmentación de redes, protección de redes ante ataques por medio de firewalls, sistemas de prevención de intrusos, elevación de privilegios, gestión de identidades y acceso físico y lógico, mecanismos de control de identidad para evitar suplantación de terceros, normas y procedimientos que establecen la*

información que requiere ser protegida a través de técnicas de cifrado, entre otras.

- g) Procedimientos de identificación de amenazas de ciberseguridad tales como, vectores de ataque, denegación de servicios, phishing, malware, inyección de código, entre otros.*

B.3. PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGOS, CONTROL Y AUDITORÍA INTERNA

El programa de gestión de riesgos, control y auditoría interna que defina la entidad implica la realización de dos funciones esenciales: 1. Función de gestión de riesgos y 2. Función de auditoría. A continuación, se detallan cada una de ellas.

B.3.1. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

La función de gestión de riesgos es la instancia responsable del monitoreo de los controles definidos en las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno de la entidad. Esta función deberá ser independiente de las unidades generadoras de riesgos y de la función de auditoría interna, y reportar directamente al directorio u órgano equivalente.

De acuerdo al literal B.4. de esta Sección, la función de gestión de riesgos podrá ser realizada por una persona o unidad interna o, en ciertos casos, por la alta administración de la entidad o un tercero.

En el caso que la entidad pertenezca a un grupo empresarial, la función de gestión de riesgos de la entidad podrá ser ejercida por la unidad de riesgos 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 u órgano equivalente. Se deberá considerar la pertinencia respecto a la idoneidad de la unidad respectiva del grupo empresarial que ejercerá la función de riesgos, en relación al 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de gestión de riesgos de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

Asimismo, la función de gestión de riesgos será responsable de la realización de actividades para monitorear el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles para las áreas que la entidad defina.

Adicionalmente, deberá adoptar las medidas que permitan garantizar el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en las leyes y normativas,

y en lo específico, en lo relativo al debido manejo de materias tales como, actividades prohibidas, conflictos de intereses, eventualidad de fraude, y otros delitos o infracciones.

Con objeto de implementar lo anteriormente señalado, la función de gestión de riesgos deberá:

- a) Verificar la existencia de las políticas y procedimientos mínimos descritos en el literal B.2 anterior.*
- b) Contar con metodologías y herramientas para cuantificar, agregar y gestionar los riesgos que enfrenta la entidad, los cuales deberán evaluarse al menos anualmente y en forma prospectiva, incluyendo escenarios tales como cambios en las condiciones de la economía y situaciones de crisis. Además, deberá contar con metodologías y herramientas que le permita verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de control.*
- c) Emitir un informe, al menos con una periodicidad trimestral al directorio u órgano equivalente para documentar las instancias de incumplimientos detectados, causas que los originaron, medidas adoptadas y efectividad de dichas medidas.*
- d) Proponer cambios en las políticas y en los procedimientos de gestión de riesgos en función de las deficiencias encontradas en sus actividades de control.*
- e) Promover una cultura organizacional responsable en el ámbito de gestión de riesgo, que comprenda programas periódicos de difusión, concientización y capacitación, que contribuyan a que el personal de la entidad, incluyendo el directorio u órgano equivalente y el personal externo que realice funciones críticas para la entidad, comprenda los riesgos atinentes a sus funciones, y cuál es su contribución a la efectividad de la gestión de dichos riesgos.*
- f) La naturaleza, el alcance y oportunidad de las actividades que la función de gestión de riesgos desarrollará deberá estar contenido en un plan anual, el que deberá ser aprobado por el directorio u órgano equivalente. En todo caso, dicho plan deberá ser actualizado cada vez que se produzcan cambios significativos tales como cambios en condiciones del entorno económico y mercados en que opera la entidad, introducción de nuevos servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.*

B.3.2. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

La función de gestión de riesgos estará a cargo de la elaboración de un plan de gestión de riesgos que incluirá las estrategias de mitigación de riesgos y la planificación de contingencias en relación con los principales riesgos que surjan de las actividades de la entidad.

El directorio u órgano equivalente deberá aprobar el plan de gestión de riesgos al menos anualmente, o con la periodicidad que se estime necesaria, con el fin de reflejar cambios significativos experimentados en la estrategia de

negocios de la entidad o cambios en las condiciones de mercado. Finalmente, la función de gestión de riesgos controlará que se dé cumplimiento al plan de gestión de riesgos y a sus respectivos procedimientos.

La elaboración de estrategias de mitigación de riesgos y planificación de contingencias considerará lo siguiente:

- a) Identificación de procesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, y los respectivos responsables de dichos procesos (mapa de procesos). La función de gestión de riesgos en conjunto con el dueño de cada proceso deberá identificar formalmente los riesgos inherentes a los que se expone la entidad en el desarrollo de sus actividades.*
- b) Medición de los riesgos inherentes identificados en las actividades efectuadas por la entidad.*
- c) Definición de los mecanismos de control para mitigar los riesgos inherentes identificados. Al respecto, dichos mecanismos de control deberán considerar:
 - 1) Descripción de cada control y su objetivo.*
 - 2) Identificación de los responsables del control formalmente designados para esos efectos.*
 - 3) Calificación de la efectividad de los controles para la mitigación de los riesgos inherentes, por una instancia independiente del responsable de los mismos.**
- d) 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 por riesgo llegue al directorio u órgano equivalente y a todas las partes interesadas.*
- e) Programa de mejoramiento continuo de la gestión de riesgos, con el objeto de evaluar la necesidad de realizar cambios frente a nuevos escenarios económicos y financieros que vaya enfrentando la entidad, cambios del perfil de riesgo y producto de la implementación o cambios en los estándares o mejores prácticas internacionales.*

B.3.3. FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La función de auditoría interna es la instancia responsable de verificar el correcto funcionamiento del sistema de control interno y de gestión de riesgos de la entidad. Esta función deberá ser independiente de las unidades generadoras de riesgos y de la función de gestión de riesgos, debiendo reportar directamente al directorio u órgano equivalente.

De acuerdo al literal B.4. de esta Sección, la función de auditoría interna podrá ser realizada por una persona o unidad interna, o por un tercero.

En el caso que la entidad 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 u órgano equivalente. 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de auditoría interna de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

Con el objeto de que la entidad desarrolle una adecuada función de auditoría interna se deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos que se señalan a continuación:

- a) La función de auditoría interna deberá ser desarrollada por personal con experiencia y conocimientos comprobables en marcos de gestión de los riesgos específicos que dicha función deberá auditar.*
- b) La función de auditoría interna deberá ser desarrollada sobre la base de una metodología que considere al menos los siguientes aspectos:*
 - 1) La naturaleza, alcance y oportunidad de las auditorías que podrían ser efectuadas.*
 - 2) Programas de trabajo de auditoría.*
 - 3) El seguimiento que se efectuará a las observaciones detectadas.*
 - 4) La forma en que se reportarán las deficiencias significativas al directorio u órgano equivalente.*
 - 5) La elaboración y estructura de los informes que esta función realice.*
 - 6) La existencia y ejecución de un plan anual de auditoría que incluya la naturaleza, alcance y oportunidad de las actividades que se desarrollarán, y considerar:*
 - i) Que las áreas, procesos, líneas de negocio o riesgos más relevantes sean auditados periódicamente, incluyendo la función de gestión de riesgos.*
 - ii) El seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las áreas auditadas en revisiones anteriores.*
- c) La función de auditoría interna deberá emitir un informe semestral al directorio u órgano equivalente que considere:*

- 1) *Respecto de las áreas, procesos, líneas de negocio o riesgos auditados durante el periodo:*
 - i) *La calidad y efectividad de las políticas, procedimientos y mecanismos de control.*
 - ii) *El resultado de las auditorías efectuadas con su respectiva calificación.*
 - iii) *Las acciones o medidas propuestas para subsanar las observaciones levantadas y el plazo estimado para su implementación.*
 - iv) *Fecha de la última auditoría realizada a cada unidad auditable.*
- 2) *Respecto de la función de gestión de riesgos:*
 - i) *La efectividad del sistema de gestión de riesgos.*
 - ii) *Los incumplimientos de políticas y procedimientos de gestión de riesgos detectados en las auditorías, las causas que los originaron y las acciones correctivas adoptadas para evitar su reiteración.*
- 3) *El resultado del seguimiento de la corrección de las situaciones detectadas en las auditorías realizadas.*

El informe deberá ser remitido al directorio u órgano equivalente en un plazo no superior a 30 días corridos de finalizado el periodo al cual se refiere.

B.4. EXCEPCIONES

En línea con lo establecido en los artículos 1 y 12 de la Ley Fintec, las entidades podrán adaptar las disposiciones de esta Sección IV.B, conforme a su tamaño, volumen y naturaleza de sus negocios y riesgos.

La proporcionalidad para asesores crediticios se aplicará dependiendo si hacen uso o reciben información que califique como datos de carácter personal, en conformidad a la Ley N° 19.628, y en función de si tienen menos o más de 50 clientes activos no institucionales, de acuerdo a la Tabla N°2.

En el caso de las entidades que presten el servicio de asesoría crediticia y cuyo requisito sea que la función de gestión de riesgos sea independiente, esta función no podrá ser ejercida por la alta administración, debiendo reportar directamente al directorio u órgano equivalente.

Tabla 2. Proporcionalidad para la prestación del servicio de asesoría crediticia

Características del prestador de asesoría crediticia		Políticas	Función de gestión de riesgos
<i>Personas Jurídicas</i>	<i>No realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Menos de 50 clientes activos no institucionales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.B</i>
		<i>50 clientes activos no institucionales o más</i>	<i>CI, ALG, RLN</i> <i>No especializada</i>
	<i>Realiza tratamiento de datos personales</i>	<i>Menos de 50 clientes activos no institucionales</i>	<i>Se exime de todos los requisitos de esta Sección IV.B</i>
		<i>50 clientes activos no institucionales o más</i>	<i>CI, CINF, CP, IC, ALG, ANS, RLN, PLAFT, RO</i> <i>Especializada</i>

Donde,

- *CI: Conflictos de intereses.*
- *CINF: Confidencialidad de la información.*
- *CP: Comercialización y publicidad.*
- *IC: Información al cliente.*
- *ALG: Revisión de algoritmos.*
- *ANS: Aprobación de nuevos servicios.*
- *RLN: Requisitos legales y normativos.*
- *PLAFT: Políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y armas de destrucción masiva.*
- *RO: Riesgo operacional*
- *No especializada: La función de gestión de riesgos podrá ser ejercida por algún integrante de la alta administración de la entidad.*

En caso de que un asesor crediticio alcance los 50 clientes activos no institucionales, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para dar cumplimiento a los requisitos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos correspondientes.

Una vez alcanzado los 50 clientes activos no institucionales, los asesores crediticios deberán cumplir con las exigencias de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.

B.5. INFORMACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

Las entidades asesoras de crédito que realicen tratamiento de datos personales deberán comunicar a esta Comisión los incidentes operacionales que

afecten la información de la entidad o los datos personales de sus clientes, tales como, problemas tecnológicos que afecten la seguridad de la información; virus o malware detectados en los activos de información críticos; pérdidas o fugas de información de la entidad o sus clientes, entre otros.

Para estos efectos, las entidades podrán usar el formato del Reporte de Incidentes Operacionales (RIO) del Anexo N°2 de esta normativa, y dispondrán de un plazo de 2 horas transcurridas desde que la entidad tomó conocimiento del hecho.

El directorio u órgano equivalente deberá definir un funcionario encargado y un suplente para la realización de reportes y envío de información, así como para mantener informado en forma oportuna al directorio u órgano equivalente respecto al incidente y las medidas adoptadas para resolverlo.

C. PLATAFORMAS DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO Y SISTEMAS ALTERNATIVOS DE TRANSACCIÓN

C.1. ROL DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE

El Directorio u órgano equivalente es el responsable de establecer la estructura organizacional, objetivos, políticas y procedimientos que permitan gestionar adecuadamente los riesgos que pueden afectar las actividades que desarrolle la entidad (marco de gestión de riesgos), debiendo asegurarse de contar con una apropiada cultura de gestión de riesgos, entendida como la adecuada comprensión del gobierno corporativo y riesgos inherentes a la entidad. Los miembros del directorio u órgano equivalente deberán contar con los conocimientos, experiencia y dedicación adecuados a este respecto.

El directorio u órgano equivalente deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos que se señalan a continuación:

- a) Aprobar los niveles de apetito por riesgo de aquellos previamente identificados. Una efectiva definición debiera cuantificar el nivel de riesgo que el directorio u órgano equivalente desee aceptar en consideración a los objetivos estratégicos de la entidad y las responsabilidades que le son aplicables por el marco regulatorio. Además, deberá informarse continuamente del cumplimiento del apetito por riesgo.*
- b) Aprobar las políticas y procedimientos que se señalan en los literales C.2, C.3 y C.4 de esta Sección, considerando para ello:
 - 1) Que las políticas y procedimientos implementados para gestionar los riesgos sean coherentes con la misión, visión, objetivos estratégicos, los niveles de apetito por riesgo y el marco regulatorio que le es aplicable a la entidad.*
 - 2) Que las políticas y procedimientos se revisen y actualicen al menos anualmente o con la frecuencia necesaria en caso de que se produzcan**

cambios significativos tales como introducción de nuevos productos o servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.

c) Establecer una estructura organizacional adecuada para la gestión de riesgos de la entidad, que considere lo siguiente:

- 1) La definición de los roles, competencias y responsabilidades que permitan realizar sus actividades y gestionar adecuadamente los riesgos que enfrenta la entidad. Lo anterior involucra la segregación apropiada de los deberes y las funciones claves, especialmente aquéllas que, si fueran realizadas por una misma persona, puedan dar lugar a errores que no se detecten o que expongan a la entidad o sus participantes a riesgos no deseados o no mitigados y controlados; y entre las áreas generadoras de riesgo y de control de los mismos.*
- 2) La implementación de la función de gestión de riesgo, de conformidad con lo descrito en las C.3 y C.5 siguientes.*
- 3) La implementación de la función de auditoría interna, de conformidad con lo descrito en las secciones C.4 y C.5 siguientes.*
- 4) Que el directorio u órgano equivalente vele por el cumplimiento de la segregación de funciones y la independencia de las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna.*

d) Contar con un Comité de Gestión de Riesgos o una instancia similar. Sin perjuicio de ello, el directorio u órgano equivalente deberá evaluar la pertinencia de conformar otros comités o instancias similares que le permitan tratar y monitorear aspectos relevantes de los negocios y la gestión de los riesgos, referidos a materias tales como, por ejemplo: Auditoría Interna; Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de Armas de Destrucción Masiva; Inversiones; Nuevos Servicios o Productos; Continuidad del Negocio; Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Los fundamentos considerados por el directorio u órgano equivalente para evaluar la conformación de comités o instancias similares deberán estar debidamente documentados. El directorio u órgano equivalente deberá establecer los procedimientos para la conformación y funcionamiento de los comités o instancias similares, los cuales deberán quedar debidamente documentados, como también sus actuaciones, las que deberán ser reportadas al directorio en forma continua, siendo responsabilidad exclusiva de este último la adopción de decisiones sobre los temas tratados. Sin perjuicio de lo anterior, los Comités de Gestión de Riesgos y de Auditoría Interna (éste último, en caso de ser constituido) deberán estar integrados al menos por un miembro del directorio u órgano equivalente. Ninguna persona podrá ser miembro del Comité de Gestión de Riesgos y del Comité de Auditoría Interna al mismo tiempo. La actuación de los comités que se conformen, en las materias antes mencionadas, deberá constar por escrito en actas, las que deberán reflejar con claridad los asuntos tratados.

- e) *Aprobar los planes anuales de las funciones de Gestión de Riesgos y de Auditoría Interna y estar en conocimiento, en forma oportuna, de su cumplimiento y de los informes que elabore.*
- f) *Establecer una política y programa de contratación y capacitación del personal de la entidad, de forma de contar con recursos humanos calificados. Esta política y programa deberá considerar:*
 - 1) *La adecuada difusión de los valores, principios organizacionales y marco de gestión de riesgos de la entidad.*
 - 2) *Capacitación continua en relación con las actividades que realiza el personal de la entidad.*
- g) *Establecer sistemas de registro y procesamiento de información con medidas de protección y seguridad adecuadas que permitan que:*
 - 1) *El directorio u órgano equivalente tenga acceso oportuno a información relacionada con el desarrollo del negocio, la gestión de riesgos, y toda otra información relevante para el cumplimiento de sus funciones.*
 - 2) *Las áreas de negocio y las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna tengan acceso a información relevante para el cumplimiento de sus funciones.*
 - 3) *La entidad dé cumplimiento a la divulgación de información que el marco regulatorio le exige.*
- h) *Evaluar periódicamente la suficiencia de recursos de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna para efectuar su labor, aprobar la asignación de los recursos necesarios para dichas funciones y monitorear el grado de cumplimiento del presupuesto asignado a tal fin.*
- i) *Asegurar que las actas o documentación equivalente den cuenta de las principales temáticas tratadas en las sesiones del directorio u órgano equivalente y los comités, así como las políticas y los procedimientos mencionados previamente, y todo material que se elabore o presente al directorio u órgano equivalente o los comités, deberán estar debidamente documentados y archivados de conformidad a las normas generales aplicables en la materia.*

C.2. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE CONTROL

C.2.1. ASPECTOS GENERALES

Las políticas, procedimientos y mecanismos de control de la entidad, deberán tener en cuenta los siguientes principios:

- a) *Establecer políticas, procedimientos y controles operativos efectivos en relación con el número o tipo de participantes; volumen de operaciones; proyectos de inversión, necesidades de financiamiento o instrumentos*

financieros negociados, cotizados u ofertados; y respecto de cada uno de los negocios o actividades que se desarrolle.

- b) Las políticas deberán exponer los principios generales y directrices establecidas por el directorio u órgano equivalente para orientar las actividades de la organización.*
- c) Los procedimientos deberán permitir la implementación de las políticas, para ello debe definir cómo llevar a cabo un proceso, incorporando, al menos: la descripción de las actividades principales que lo componen y la identificación de sus responsables; determinación de los responsables de supervisar y controlar el resultado de las actividades ejecutadas; documentación que evidencia la ejecución de las actividades que conforman los procedimientos; definición y descripción de los controles asociados a dichas actividades. En el caso de actividades externalizadas, siempre deberá existir una persona responsable dentro de la organización respecto al control de estas.*
- d) Las políticas, procedimientos y mecanismos de control deberán estar formalmente establecidos y documentados, siendo consistentes con los niveles de apetito por riesgo que haya definido la entidad.*
- e) Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deberán formar parte de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, de acuerdo con las disposiciones en materia de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*

C.2.2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS A IMPLEMENTAR

La entidad deberá contar, al menos, con las políticas y procedimientos que se detallan a continuación.

- a) *Mantención de instrumentos financieros, proyectos de inversión o necesidades de financiamiento elegibles para transar u ofertar:*** *Se deberán definir políticas y procedimientos que permitan garantizar que los instrumentos sujetos a negociación en los sistemas alternativos de transacción, así como los proyectos de inversión o necesidades de financiamiento que se oferten en plataformas de financiamiento colectivo, cumplan con los requisitos establecidos por el marco legal y normativo vigente.*

Para estos efectos, las entidades deberán establecer los procedimientos a los que se refiere la Sección II.C, requisitos y procesos de acceso y de aprobación que se aplican antes de admitir proyectos de inversión o instrumentos financieros, según corresponda. Lo anterior deberá considerar la estrategia general del negocio; las necesidades, expectativas y disposición al riesgo de sus clientes; las disposiciones legales y normativas; y las políticas y procedimientos internos de la entidad.

- b) *Conflictos de intereses:*** *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen los métodos según los cuales se identificarán, manejarán y vigilarán todos los potenciales conflictos de intereses inherentes a*

los servicios ofrecidos por ella, debiendo cumplir con la obligación de informar a sus clientes, al menos, respecto a potenciales vínculos de la entidad con los proyectos de inversión o necesidades de financiamiento publicados en la plataforma, o con los emisores de instrumentos financieros admitidos a transacción, según corresponda al tipo de servicio prestado.

c) Cumplimiento de requisitos legales y normativos de funcionamiento: *Se deberán definir políticas y procedimientos que especifiquen la forma en que se monitoreará y garantizará el debido cumplimiento de los requisitos legales y normativos de funcionamiento, establecidos en los cuerpos legales que regulan su funcionamiento. 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. Asimismo, las entidades que presten el servicio de plataforma de financiamiento colectivo deberán atender especialmente a los requisitos de debida diligencia e información continua de proyectos de inversión; mientras que las entidades que presten el servicio de sistema alternativo de transacción, a los requisitos de acceso a la negociación, formación de precios y manejo de incumplimientos, cuando corresponda, establecidos en la sección de autorización para la prestación de servicios.*

d) Acceso directo al mercado: *En el caso de que los inversionistas accedan de forma directa a los sistemas alternativos de transacción, se deberán establecer políticas y procedimientos que regulen dicho acceso, las que considerarán al menos lo siguiente:*

- 1) La integridad en las prácticas para la transacción de instrumentos financieros que garantice el acceso y uso transparente y equitativo de los sistemas alternativos de transacción.*
- 2) La posibilidad de identificar las órdenes ingresadas por cada cliente, aunque estas órdenes no hayan sido calzadas, de forma que exista trazabilidad integra.*
- 3) La existencia de controles previos a la negociación, de forma que las entidades puedan establecer límites a las operaciones, para la prevención de fraudes o infracciones graves, tomando en consideración variables tales como, por ejemplo, bandas de precios; valor máximo de órdenes de negociación; o límites a los montos que puedan invertir los clientes, en virtud de su perfil de inversionista.*
- 4) Establecer estándares mínimos de idoneidad, educación y/o solvencia financiera para los clientes con acceso directo al mercado.*
- 5) Mantener registros que permitan identificar a las personas con acceso directo al mercado, considerando a lo menos, cédula de identidad, RUT o similar en caso de ser un cliente extranjero; nombres y apellido o razón social; representante legal de ser el caso; persona natural con facultades suficientes para operar en la cuenta; nacionalidad; dirección y cualquier*

otra información que permita la identificación del cliente. Esto, sin perjuicio de la obligación de cumplir con las disposiciones legales referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo de la Ley N°19.913.

6) Establecer mecanismos que permitan suspender operativamente y congelar los fondos, en forma inmediata a los clientes con acceso directo al mercado, en caso de ser requerido.

e) Integridad de mercado: *Se deberán establecer políticas y procedimientos destinados a la identificación de infracciones graves, de aquellas establecidas en la Ley Fintec que regulan las transacciones que se efectúan en la entidad, las que deberán ser comunicadas oportunamente a esta Comisión. En el caso de los sistemas alternativos de transacción, éstos deberán contar con una reglamentación que vele por la existencia de un mercado secundario equitativo, competitivo, ordenado y transparente, para promover la adecuada formación de precios y la mejor ejecución de órdenes de sus usuarios, de acuerdo con la establecido en la sección de autorización para la prestación de servicios.*

f) Introducción de nuevos servicios, productos, líneas de negocio, procesos o sistemas: *Se deberán contar con políticas y procedimientos referidos a la implementación de nuevos productos, servicios, líneas de negocios, procesos o sistemas, que consideren al menos:*

- 1) La verificación del cumplimiento del giro exclusivo o si corresponde a una actividad inherente o complementaria autorizada.*
- 2) La evaluación del riesgo de su implementación y los posibles mitigadores.*
- 3) Se verifique el adecuado funcionamiento de los servicios y los sistemas e infraestructuras vigentes.*
- 4) Se revise el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres, de acuerdo con las disposiciones en materia de Gestión de Riesgo Operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- 5) Se evalúe la compatibilidad con la misión, visión y objetivos estratégicos, y con la gestión de tecnologías de información y comunicación.*

g) Garantías: *En caso de requerirse garantías para operaciones que se efectúen en los sistemas alternativos de transacción, se deberán establecer políticas y procedimientos referidos a:*

- 1) La metodología utilizada para la determinación de garantías.*
- 2) La metodología para la valorización de los instrumentos entregados en garantía.*
- 3) La elegibilidad de los instrumentos a entregar en garantías.*
- 4) La revisión periódica de las metodologías.*

5) *Las pruebas retrospectivas para determinar la suficiencia de las garantías.*

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión podrá solicitar un "informe de procedimiento acordado" por parte de una empresa de auditoría externa para verificar el cumplimiento de estos requisitos, en la medida que durante la actividad de supervisión se hayan identificado deficiencias en dichos procesos, o en los mecanismos de control implementados.

h) Normas de conducta

1) *Las entidades deberán contar con un código de conducta que considerará al menos lo siguiente:*

i) *La relación del personal de la entidad con clientes, terceros y cualquier parte interesada, que prevengan la comisión de fraudes u otros delitos o infracciones, conflictos de intereses, así como directrices referentes a la comercialización, publicidad y confidencialidad de la información de las operaciones de la entidad y sus clientes.*

ii) *Deber de denuncia y sanciones ante incumplimientos del código de conducta.*

iii) *Canales de comunicación internos y externos para denunciar posibles violaciones a la regulación.*

2) *Contar con una política y procedimiento para la recepción, gestión y resolución de reclamos internos y externos y denuncias de incumplimiento al código de conducta, permitiendo resguardar la reserva de quien los formule. Dicha política deberá definir claramente cómo se calificará la gravedad o relevancia de las denuncias o reclamos, y cómo se comunicarán a las instancias que correspondan. El directorio u órgano equivalente deberá mantenerse informado de los reclamos y denuncias relevantes.*

3) *Implementar políticas de remuneración y compensación para quienes presten servicios a la entidad, las cuales considerarán al menos lo siguiente:*

i) *Identificar, vigilar, mitigar y prevenir posibles conflictos de intereses por parte de quienes gestionan recursos de la propia entidad o por cuenta de terceros.*

ii) *Velar por la correcta gestión de los conflictos de intereses por parte de quienes mantienen relaciones comerciales con clientes.*

iii) *Promover la objetividad e independencia del personal a cargo de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna de la entidad.*

4) *Las entidades deberán definir políticas y procedimientos tendientes a que sus clientes inviertan sus recursos en proyectos de inversión o instrumentos financieros, conociendo la información que les permita*

entender el riesgo que están asumiendo, de acuerdo a sus necesidades, expectativas y disposición al riesgo, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Fintec.

- 5) *En el caso de las entidades que presten el servicio de plataformas de financiamiento colectivos, éstas deberán contar con procedimientos que impidan el uso de información que no esté difundida al público, respecto a los proyectos de inversión ofertados.*

i) *Aceptación de riesgos y divulgación de información continua:* *La entidad deberá contar con un procedimiento de divulgación y aceptación de riesgos por parte del cliente, debiendo procurar que los riesgos asociados a la inversión en instrumentos financieros o proyectos de inversión o necesidades de financiamiento sean entendidos por el cliente. Asimismo, se deberá contar con un procedimiento de divulgación de información que otorgue a sus clientes información veraz, suficiente y continua respecto a sus inversiones, así como de los instrumentos financieros o proyectos de inversión ofertados por la entidad, y de los emisores de instrumentos financieros o solicitantes de financiamiento, según lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Fintec. El procedimiento deberá especificar el contenido, la periodicidad y los medios a través de los cuales la información de los productos y servicios de la entidad pueda ser conocida por el cliente, de acuerdo con las obligaciones de divulgación y entrega de información a la que se refiere la Sección III de esta normativa.*

j) *Gestión de riesgo operacional:* *Las entidades deberán establecer políticas y procedimientos para resguardar su continuidad operacional considerando la continuidad del negocio; la protección de los activos financieros y de información, tanto de la entidad como de sus clientes; y sistemas que permitan el mantenimiento apropiado de los registros exigidos por la normativa vigente. Para estos efectos, las políticas y procedimientos mencionados deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*

C.3. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

C.3.1. DISPOSICIONES GENERALES

La instancia encargada de la función de gestión de riesgos tiene por objeto que las actividades del proceso de gestión de riesgos sean desarrolladas adecuadamente en la entidad (marco de gestión de riesgo), conforme a las políticas y procedimientos establecidos para dicho efecto.

La función de gestión de riesgos podrá ser realizada por una persona o unidad interna o por un tercero, de acuerdo a la Sección C.5 siguiente. Dicha función deberá ser independiente de las áreas operativas y de negocios de la entidad y de la instancia encargada de la función de auditoría interna, con reporte directo al Directorio u órgano equivalente.

En el caso que la entidad pertenezca a un grupo empresarial, la función de gestión de riesgos de la entidad podrá ser ejercida por la unidad de riesgos 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 u órgano equivalente. Se deberá considerar la pertinencia respecto a la idoneidad de la unidad respectiva del grupo empresarial que ejercerá la función de riesgos, en relación al 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de gestión de riesgos de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

El marco de gestión de riesgo deberá tener como propósito gestionar eficazmente los riesgos que se presentan en el desarrollo de su negocio, como por ejemplo el riesgo general del negocio, riesgo operacional y riesgo reputacional, entre otros. Las políticas, procedimientos y sistemas de gestión de riesgos deberán cautelar además el cumplimiento de los requisitos establecidos en las leyes y la normativa aplicable.

Para el desarrollo de sus actividades, se deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos que se señalan a continuación:

- a) La función de gestión de riesgos deberá ser independiente de las áreas generadoras de riesgos y de la función de auditoría interna, con línea de responsabilidad directa al directorio u órgano equivalente.*
- b) El personal encargado deberá contar con experiencia y conocimientos comprobables en estándares o mejores prácticas de común aceptación para la gestión de riesgos y de los riesgos específicos que debe gestionar de acuerdo al marco de gestión de riesgos.*
- c) La función de gestión de riesgos deberá proponer políticas y procedimientos para la gestión de riesgos al directorio u órgano equivalente, consistentes con la misión, visión, objetivos estratégicos y las responsabilidades que el marco regulatorio le asigna.*
- d) La función de gestión de riesgos deberá contar con metodologías y herramientas para cuantificar, agregar y gestionar los riesgos que enfrenta la entidad, los cuales deberán evaluarse al menos anualmente y en forma prospectiva, incluyendo escenarios tales como cambios en las condiciones de la economía y situaciones de crisis. Además, deberá contar con metodologías y herramientas que le permita verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de control.*
- e) La naturaleza, el alcance y oportunidad de las actividades que la función de gestión de riesgos desarrollará deberá estar contenido en un plan anual, el*

que deberá ser aprobado por el directorio u órgano equivalente. En todo caso, dicho plan deberá ser actualizado cada vez que se produzcan cambios significativos tales como cambios en condiciones del entorno económico y mercados en que opera la entidad, introducción de nuevos productos o servicios, o cambios en la regulación aplicable a la entidad.

- f) *La función de gestión de riesgos deberá promover una cultura organizacional responsable en el ámbito de gestión de riesgo, que comprenda programas periódicos de difusión, concientización y capacitación, que contribuyan a que el personal de la entidad, incluyendo directorio u órgano equivalente y personal externo que realice funciones críticas para la organización, comprenda los riesgos atinentes a sus funciones, y cuál es su contribución a la efectividad de la gestión de dichos riesgos.*

C.3.2. PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO

El proceso de gestión de riesgos considerará las siguientes actividades principales:

- a) *Identificación de procesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad, y los respectivos responsables de dichos procesos (mapa de procesos). La función de gestión de riesgos, en conjunto con el dueño de cada proceso, deberá identificar formalmente los riesgos inherentes a los que se expone la entidad en el desarrollo de sus actividades.*
- b) *Medición de los riesgos inherentes identificados en las actividades efectuadas por la entidad, para ello deberá elaborarse una matriz de riesgo que permita estimar una probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos, como también calificar su severidad considerando estos factores.*
- c) *Definición de los mecanismos de control para mitigar los riesgos inherentes identificados. Al respecto, dichos mecanismos de control deberán considerar:*
- 1) *Descripción de cada control y su objetivo.*
 - 2) *Identificación de los responsables del control formalmente designados para esos efectos.*
 - 3) *Calificación de la efectividad de los controles para la mitigación de los riesgos inherentes, por una instancia independiente del responsable de los mismos.*
- d) *Cuantificación de los riesgos residuales, los que será determinado a partir de los riesgos inherentes considerando la calificación de la efectividad de los controles.*
- e) *Definición del tratamiento de los riesgos residuales, para lo cual se deberá tener en consideración los niveles de apetito por riesgo.*
- f) *Procedimiento de monitoreo de los riesgos y controles establecidos, considerando al menos:*

- 1) *Definición y medición de indicadores clave de evaluación de riesgos.*
 - 2) *Procedimientos de monitoreo continuo de riesgos que permitan identificar oportunamente una posible materialización de riesgos por encima de los niveles de apetito por riesgo definidos. Para ello, la entidad deberá implementar un mecanismo de alertas basado en los indicadores clave de riesgos.*
 - 3) *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 esta normativa y al directorio u órgano equivalente en el caso de deficiencias significativas.*
 - 4) *Seguimiento continuo de las medidas correctivas que se hubieren definido para las deficiencias identificadas en el proceso de monitoreo de riesgos, para que éstas sean efectivamente implementadas en los plazos establecidos.*
-
- g) *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 por riesgo llegue al directorio u órgano equivalente y a todas las partes interesadas.*
 - h) *Programa de mejoramiento continuo de la gestión de riesgos, con el objeto de evaluar la necesidad de realizar cambios frente a nuevos escenarios económicos y financieros que vaya enfrentando la entidad, cambios del perfil de riesgo y producto de la implementación o cambios en los estándares o mejores prácticas internacionales.*

C.3.3. REPORTE

La función de gestión de riesgos deberá informar mensualmente al directorio u órgano equivalente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgo, del nivel de exposición a los distintos riesgos y los eventuales incumplimientos a las políticas, procedimientos y controles de gestión de riesgos ocurridos durante el periodo que se informa. Incluirá recomendaciones de mejora que permitan mantener los riesgos por debajo de los niveles de apetito por riesgo definidos en caso de que pudieran materializarse distintos escenarios.

C.4. FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La instancia encargada de la función de auditoría interna tiene por objeto verificar el correcto funcionamiento del sistema de 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 a la entidad.

La función de auditoría interna podrá ser realizada por una persona o unidad interna o por un tercero, de acuerdo a la Sección C.5 siguiente.

En el caso que la entidad 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 u órgano equivalente. 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de auditoría interna de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

Para el desarrollo de sus actividades, se deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos que se señalan a continuación:

- a) La función de auditoría interna deberá ser independiente de las áreas generadoras de riesgos y de la función de gestión de riesgos, con línea de responsabilidad directa al directorio u órgano equivalente.*
- b) El personal encargado deberá tener experiencia y conocimientos comprobables en marcos de gestión de los riesgos específicos que deberá auditar.*
- c) La auditoría interna deberá ser desarrollada sobre la base de una metodología que considere al menos los siguientes aspectos:*
 - 1) La naturaleza, alcance y oportunidad de las auditorías.*
 - 2) Programas de trabajo de auditoría.*
 - 3) Las categorías utilizadas para calificar las observaciones detectadas.*
 - 4) El seguimiento que se efectuará a las observaciones detectadas.*
 - 5) La forma en que se reportarán las deficiencias significativas al directorio.*
 - 6) La elaboración y estructura de los informes que la función de auditoría interna realice.*
- d) La existencia y ejecución de un plan anual de auditoría que incluya la naturaleza, alcance y oportunidad de las actividades que la función de auditoría interna desarrollará, y considerar:*
 - 1) Que las áreas, procesos, líneas de negocio o riesgos más relevantes sean auditados periódicamente, incluyendo la función de gestión de riesgos.*
 - 2) El seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las áreas auditadas en revisiones anteriores.*

- e) *La función de auditoría interna deberá emitir un informe semestral al directorio u órgano equivalente que considere:*
- 1) *Respecto de las áreas, procesos, líneas de negocio o riesgos auditados durante el periodo:*
 - i) *La calidad y efectividad de las políticas, procedimientos y mecanismos de control.*
 - ii) *El resultado de las auditorías efectuadas con su respectiva calificación.*
 - iii) *Las acciones o medidas propuestas para subsanar las observaciones levantadas y el plazo estimado para su implementación.*
 - iv) *Fecha de la última auditoría realizada a cada unidad auditable.*
 - 2) *Respecto de la función de gestión de riesgos:*
 - i) *La efectividad del sistema de gestión de riesgos.*
 - ii) *Los incumplimientos de políticas y procedimientos de gestión de riesgos detectados en las auditorías, las causas que los originaron y las acciones correctivas adoptadas para evitar su reiteración.*
 - 3) *El resultado del seguimiento de la corrección de las situaciones detectadas en las auditorías realizadas.*

El informe deberá ser remitido al directorio u órgano equivalente en un plazo no superior a 30 días corridos de finalizado el periodo al cual se refiere. Lo anterior, sin perjuicio de la información mensual que la función de auditoría interna le pueda proporcionar al directorio u órgano equivalente, de forma de mantenerlo informado de la labor de esta función.

C.5. EXCEPCIONES

- a) *De acuerdo con lo establecido en los artículos 1 y 12 de la Ley Fintec, las entidades 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: entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales menor a 50, y no cumplan ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades Bloque 3. Se considerarán clientes activos no institucionales aquellos que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo N°1 de esta normativa.*
 - 2) *Bloque 2: entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales entre 50 y 2.000, y no cumplan ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades Bloque 3. Se considerarán clientes activos no institucionales aquellos que cumplan con las condiciones del Anexo N°1 de esta normativa.*

3) *Bloque 3: entidades que cumplan cualquiera de las siguientes condiciones:*

- i) Más de 2.000 clientes activos no institucionales.*
- ii) Más de UF 500.000 en transacciones promedio diarias en el último trimestre.*
- iii) Más de UF 25.000 en ingresos anuales.*

En caso de que una entidad sea reclasificada a un bloque superior, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para dar cumplimiento a los requisitos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos correspondientes a dicho bloque. Las entidades podrán ser reclasificadas a bloques inferiores después de un mínimo de 6 meses con indicadores en el bloque menor y con autorización de la Comisión.

Las entidades que clasifiquen dentro del Bloque 1 y Bloque 2 podrán desarrollar las funciones de gestión de riesgos o de auditoría interna, por una persona o unidad interna, o ser realizadas por un tercero, velando siempre por el cumplimiento de la segregación e independencia de ambas funciones.

D. INTERMEDIACIÓN Y CUSTODIA DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

D.1. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE

El Directorio u órgano equivalente, 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 riesgos de la entidad. También deberá promover que tanto la entidad como sus funcionarios se atengan a los procedimientos y normas definidos.

Para esos efectos, el Directorio u órgano equivalente deberá dar cumplimiento, al menos, a los principios y elementos de gestión de riesgos que se señalan a continuación:

- a) Aprobar el apetito a los riesgos identificados, verificando que aquellas definiciones permitan a la entidad cumplir con sus responsabilidades legales, objetivos estratégicos y ser sostenible en el tiempo.*
- b) Aprobar políticas y procedimientos de gestión de riesgos 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 las entidades que prestan servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros.*
- c) 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, incluyendo al menos: canales de comunicación para posibles violaciones a la regulación; las normas que prevengan la comisión de fraudes, infracciones graves establecidas en la Ley N°21.521; manejo de conflictos de*

intereses; resguardo de confidencialidad de información de las operaciones de la entidad; y la interacción con inversionistas y otros grupos de interés.

- d) Contar con un Comité de Gestión de Riesgos u otra instancia similar. Sin perjuicio de ello, el Directorio u órgano equivalente deberá evaluar la pertinencia de conformar comités u otras instancias, que le permitan tratar y monitorear aspectos relevantes de los negocios, referidos a materias tales como Auditoría, Lavado de Activos, Inversiones, Nuevos Productos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, entre otros. Los fundamentos de las actuaciones considerados por el Directorio u órgano equivalente para evaluar la conformación de comités o instancias similares deberán estar debidamente documentados.*
- e) El Directorio u órgano equivalente establecerá los procedimientos para la conformación y funcionamiento de los comités o instancias similares, los cuales deberán quedar debidamente documentados como también sus actuaciones. No obstante, será exclusiva responsabilidad del directorio u órgano equivalente la adopción de decisiones sobre los temas tratados en los comités. 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 u órgano equivalente. Ninguna persona podrá ser miembro del Comité de Gestión de Riesgo y del Comité de Auditoría al mismo tiempo.*
- f) La actuación de los comités que se conformen, en las materias antes mencionadas, deberá constar por escrito en actas, las que deberán reflejar con claridad los asuntos tratados.*
- g) Aprobar los planes anuales de las funciones de Gestión de Riesgos y de Auditoría Interna, y estar en conocimiento, en forma oportuna, de su cumplimiento y de los informes que elabore.*
- h) 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 ellas, aprobando la asignación de los recursos necesarios y monitoreando el grado de cumplimiento del presupuesto asignado a tal fin.*
- i) Conocer y comprender los riesgos inherentes a los negocios y actividades que desarrolla la entidad.*
- j) Establecer una estructura organizacional adecuada, consistente con el volumen y complejidad de las operaciones y que contemple una apropiada segregación de funciones.*
- k) Aprobar y revisar al menos una vez al año, o con una mayor frecuencia si es necesario, las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos.*
- l) Velar por la existencia de un adecuado diseño, implementación y documentación de políticas y procedimientos para:
 - 1) Los distintos tipos de operaciones y actividades que realiza la entidad en el desarrollo de su giro.**

- 2) *El manejo de información no difundida al público.*
 - 3) *La resolución de conflictos de intereses entre la entidad o sus empleados y sus clientes.*
 - 4) *El conocimiento de los clientes, de sus necesidades y objetivos de inversión, y la entrega de información periódica a los mismos, al 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.*
 - 5) *Disponer de controles que eviten la realización de actividades u operaciones prohibidas.*
 - 6) *Prevenir, detectar y evitar la realización de operaciones vinculadas al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva, de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en la Ley N°19.913.*
 - 7) *Incorporar un nuevo producto o servicio.*
- m) *Aprobar los sistemas y metodologías de medición y control de los distintos tipos de riesgos que enfrenta la entidad.*
 - n) *Aprobar políticas para el tratamiento de excepciones a los límites de exposición a los diversos riesgos.*
 - o) *Aprobar el Manual de Gestión de Riesgos y asegurarse de su permanente revisión y actualización.*
 - p) *Velar por la existencia de una instancia encargada de la función de Gestión de Riesgos y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.*
 - q) *Velar por la existencia de una instancia encargada de la función de Auditoría Interna y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.*
 - r) *Velar porque la entidad cuente con el recurso humano calificado, con el fin de que la actividad de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros se desarrolle bajo altos estándares de profesionalismo e idoneidad, con apego a las disposiciones legales y normativas vigentes.*
 - s) *Velar por una política de remuneraciones que promueva la objetividad e independencia del personal que forma parte de las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna.*
 - t) *Velar por la implementación de un sistema de información para el desarrollo de las actividades de la entidad, el control y gestión de riesgo.*
 - u) *Definir un proceso adecuado de difusión de una cultura de gestión de riesgo en toda la organización.*
 - v) *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 u órgano equivalente deberá mantenerse informado de las denuncias y reclamos relevantes.

- w) *Tomar conocimiento de los reportes o informes emitidos por las funciones de gestión de riesgos y de auditoría interna.*
- x) *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, al objeto de gestionar con mayor eficacia los riesgos que se presentan en el desarrollo de las actividades de la entidad.*

La actuación del Directorio u órgano equivalente en las materias antes mencionadas deberá constar por escrito en las actas de reunión de Directorio, cuando la entidad esté constituida como sociedad anónima, o en una documentación equivalente, cuando se constituya como otro tipo de sociedad.

D.2. GESTIÓN DE RIESGOS

Cada entidad está expuesta a una gama de riesgos, sean de origen interno o externo, que amenazan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización. En este contexto, las entidades deberán implementar un sistema de gestión de riesgos adecuado al nivel y complejidad de sus operaciones. El referido sistema debe tener como propósito gestionar eficazmente los riesgos financieros, operacionales 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 debe considerar al menos las siguientes actividades:

- a) *Identificación de procesos en los que se descomponen las actividades efectuadas por la entidad (mapa de procesos) a través de:*
 - 1) *Una descripción de las actividades y negocios principales;*
 - 2) *Identificación de los responsables de efectuar dichas actividades, así como de su supervisión; y*
 - 3) *La documentación que evidencia dicha ejecución y supervisión.*
- b) *Identificar 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.*
- c) *Determinar los niveles de apetito al riesgo en relación con sus objetivos y a la protección de los activos e intereses de los inversionistas.*
- d) *Establecer controles tendientes a mitigar los riesgos identificados.*
- e) *Monitorear las alertas definidas, el cumplimiento de los límites y controles establecidos o si se han seguido los procedimientos formales de excepción.*
- f) *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 u órgano equivalente y otras instancias responsables.*

D.2.1. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

La instancia encargada de la función de gestión de riesgos deberá estar adecuadamente segregada de las áreas generadoras de riesgos y de auditoría interna, siendo responsables ante Directorio u órgano equivalente. 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 la entidad enfrenta en el desarrollo de su negocio.

La función de gestión de riesgos podrá ser realizada por una persona o unidad interna o por un tercero, de acuerdo con la sección D.4 siguiente. Dicha función deberá ser independiente de las áreas operativas y de negocios de la entidad y de la instancia encargada de la función de auditoría interna, con reporte directo al Directorio u órgano equivalente.

En el caso que la entidad pertenezca a un grupo empresarial, la función de gestión de riesgos de la entidad podrá ser ejercida por la unidad de riesgos 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 u órgano equivalente. Se deberá considerar la pertinencia respecto a la idoneidad de la unidad respectiva del grupo empresarial que ejercerá la función de riesgos, en relación al 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de gestión de riesgos de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar 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:

- a) Desarrollar las actividades señaladas en el literal D.3 siguiente.*
- b) Proponer políticas y procedimientos para la gestión de riesgos al Directorio u órgano equivalente, consistentes con la estrategia de negocios y la protección de los activos e intereses de los clientes.*
- c) Analizar los riesgos asociados a los cambios en las condiciones del entorno económico, de la industria y de los mercados en los que opera la entidad y sus efectos en la posición de riesgos.*
- d) Evaluar permanentemente si las políticas y procedimientos de la entidad para gestionar sus riesgos se encuentran actualizados, si son adecuados para la entidad y si éstos se recogen apropiadamente en el Manual de Gestión de Riesgos.*

- e) *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.*
- f) *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.*
- g) *Emitir un informe al Directorio u órgano equivalente, al menos con una periodicidad trimestral, 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 de la entidad.*
- h) *Emitir un informe al cierre de cada ejercicio anual, destinado al Directorio u órgano equivalente, 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.*
- i) *Proponer un plan anual de actividades para el ejercicio siguiente, el cual debe ser aprobado por el Directorio u órgano equivalente.*
- j) *Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas, tanto interna como externamente, que tengan implicancias en la gestión de riesgo de la entidad.*

Los fundamentos que sustenten cualquiera de las medidas de éste numeral, deberán quedar debidamente documentados en las actas del Directorio u órgano equivalente.

D.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las entidades que presten los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros deberán contar con un Manual de Gestión de Riesgos, el que deberá ser aprobado por el Directorio u órgano equivalente, 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.

El Manual de Gestión de Riesgos deberá contener al menos lo siguiente:

- a) *Las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, los que deben ser acordes con la estrategia de negocios y el volumen y complejidad de las operaciones que realiza la entidad.*
- b) *Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional, de acuerdo con la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- c) *La matriz de riesgo de la entidad, 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 de la entidad 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:

- 1) Una descripción de cada control y de su objetivo.*
 - 2) La identificación de los responsables del control formalmente designados para esos efectos y la oportunidad en que se aplica.*
 - 3) La calificación de la efectividad de los controles.*
 - 4) Los riesgos residuales los que deberán ser cuantificados a partir de los riesgos inherentes considerando la calificación de la efectividad de los controles. A partir de los riesgos residuales, se deberá definir su tratamiento teniendo en consideración los niveles de apetito al riesgo.*
- d) 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:*
- e) Mecanismos de alerta que permitan comunicar oportunamente a las personas responsables toda deficiencia en los controles mitigantes que lleve o pueda llevar a una desviación significativa de los riesgos residuales por encima de los niveles de apetito al riesgo definidos.*
 - f) 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 u órgano equivalente y a todas las instancias pertinentes.*
 - g) La identificación del personal responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos, sus cargos y descripción de éstos.*
 - h) 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.*
 - i) En el evento que se definan situaciones de excepción en determinados procedimientos, la identificación de las personas responsables de autorizar tales excepciones.*
 - j) La descripción del proceso de monitoreo, documentación e informe de cumplimiento/incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgo.*
 - k) La descripción del procedimiento mediante el cual se aprueban, revisan y actualizan los procedimientos y controles y la periodicidad de estas gestiones.*

D.3. ORGANIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

La organización interna de las entidades dependerá de la naturaleza, tamaño y complejidad de los negocios que realizan y de los riesgos que enfrentan, entre otras variables. No obstante, en su diseño el Directorio u órgano equivalente deberá considerar al menos los siguientes aspectos:

D.3.1. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

Las entidades que presten los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros 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) *La idoneidad en la oferta, publicidad y comercialización de productos y servicios que permita un intercambio efectivo de información entre la entidad y sus clientes y contribuya a una adecuada toma de decisiones por parte de estos últimos y una apropiada información de los riesgos asociados a las operaciones realizadas. Para ello, la entidad deberá:*
 - 1) *Contar con políticas y procedimientos de aprobación y monitoreo de los riesgos asociados a la introducción de nuevos productos o servicios previo a su comercialización por canales físicos o digitales. Lo anterior deberá considerar la estrategia general del negocio; las necesidades, expectativas y disposición al riesgo de sus clientes; las disposiciones legales y normativas y las políticas y procedimientos de la entidad.*
 - 2) *Contar con un procedimiento de divulgación y aceptación de riesgos del cliente, debiendo procurar que los riesgos asociados a la contratación de un producto o servicio sean entendidos por el cliente.*
 - 3) *Especificar el contenido, la periodicidad y los medios a través de los cuales la información de los productos y servicios de la entidad pueda ser conocida por el cliente en forma veraz, suficiente y oportuna, de acuerdo los requisitos de publicidad, comercialización y educación financiera establecidos en la normativa de obligaciones de información emitida al respecto por esta Comisión.*
- b) *El cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva, según lo dispuesto en la Ley N°19.913.*
- c) *La integridad de las prácticas de los prestadores de servicio de intermediación de instrumentos financieros en materia de negociación tal que:*
 - 1) *Garantice el acceso y uso transparente y equitativo de los sistemas de negociación por parte de los clientes. Para ello, la entidad deberá contar con procedimientos de presentación, edición, restricción y suspensión de órdenes para operar, tomando en consideración variables tales como, por ejemplo, bandas de precios o valor máximo de órdenes de negociación.*
 - 2) *Garantice el suministro oportuno de datos de mercado al usuario, de manera que contribuya a evitar prácticas de fraude e infracciones graves (por ejemplo, manipulación de precios) y resguarde la privacidad de la información de las operaciones de la entidad y de sus clientes.*

- d) *La integridad de las prácticas de los prestadores del servicio de custodia de instrumentos financieros en materia de custodia de activos físicos y digitales, que considere:*
- 1) *Los medios de acceso del cliente a los activos físicos y digitales, incluyendo claves criptográficas privadas.*
 - 2) *El mantenimiento de un registro de custodia con información de operaciones realizadas sobre activos físicos y digitales, incluyendo: transacciones efectuadas por el cliente, posiciones mantenidas por el cliente, transferencias y conciliaciones de activos efectuadas por la entidad, cambios en la custodia de claves criptográficas privadas, entre otros. Esta información debe ponerse a disposición del cliente en forma veraz, suficiente y oportuna de forma tal que el cliente conozca cómo se conservan sus activos y las medidas de salvaguarda de los mismos y de sus claves criptográficas privadas.*
 - 3) *La posibilidad de segregación de las cuentas y activos de los clientes de los activos de la entidad, de manera que los activos de los clientes no puedan ser reutilizados o prestados sin su consentimiento expreso.*
- e) *La protección de los activos de la entidad y los clientes ante posibles incidentes operacionales en los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros, de acuerdo a la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- f) *Procedimientos de liquidación ordenada y oportuna de activos ante escenarios de interrupción o falla en la prestación de los servicios, de acuerdo a la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa; o bien producto de situaciones de crisis que desencadenen un rescate significativo de las inversiones canalizadas a través de la entidad.*
- g) *Procedimientos para la externalización de servicios asociados con la prestación de los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros, de acuerdo a la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- h) *La correcta resolución de los conflictos de intereses que se presenten entre la entidad o sus empleados y los clientes, lo que será contemplado, además, en las políticas de comunicaciones y de remuneraciones de la entidad y en los contratos de prestación de servicios, de manera que el cliente pueda tomar una decisión informada respecto a la contratación del servicio. Esto incluye, pero no se limita, a la identificación de las partes involucradas en el contrato; una descripción detallada del servicio, incluyendo tarifas y costos asociados; descripción de los sistemas de negociación y medidas de seguridad; los vínculos legales y financieros con entidades relacionadas a la entidad o con terceros que provean productos o servicios relacionados con los productos o servicios comercializados por la entidad. Una entidad 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 a través de su sitio web y otros medios de comunicación pertinentes (tales como correo electrónico,*

entre otros). También debe considerarse la emisión de normas internas de confidencialidad o la abstención de intervenir en los casos en que el conflicto resulte inevitable.

- i) *La protección de los activos financieros tanto de la entidad como de sus clientes.*
- j) *La protección de activos de información, tanto de la entidad como del cliente, de acuerdo con la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- k) *El mantenimiento apropiado de registros contables y otros registros exigidos por la normativa vigente, y la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.*
- l) *La segregación apropiada de los deberes y las funciones claves, especialmente aquéllas que, si fueran realizadas por una misma persona, pueden dar lugar a errores que no se detecten o infracciones graves que expongan a la entidad o a sus clientes a riesgos indebidos.*
- m) *La seguridad de la información y ciberseguridad, la continuidad operacional y la externalización de servicios por parte de la entidad, de acuerdo con la normativa de gestión de riesgo operacional a la que se refiere la Sección V de esta normativa.*
- n) *El cumplimiento por parte de la entidad, sus directivos y empleados, de todos los requisitos legales y normativos aplicables.*
- o) *Las políticas y procedimientos de aprobación, evaluación y control de algoritmos de negociación que garanticen que las transacciones se realicen en el interés y la protección de los clientes de la entidad, considerando al menos lo siguiente:*
 - 1) *Las personas que realicen negociación algorítmica, ya sea para sí o para sus clientes, deberán contar con procedimientos para aprobar el desarrollo, implantación y modificaciones a los algoritmos de negociación, estableciendo líneas claras de rendición de cuentas.*
 - 2) *La entidad deberá contar con personal capacitado que comprenda la negociación algorítmica.*
 - 3) *La entidad deberá verificar continuamente el correcto funcionamiento de los algoritmos propios y de sus clientes.*
 - 4) *Previo a su utilización, los algoritmos deberán ser probados por la entidad, de forma de verificar su correcto funcionamiento y que no implique riesgo para la integridad del mercado.*
 - 5) *La entidad deberá establecer procesos de desarrollo e implementación de código para algoritmos.*
 - 6) *En caso de tercerizar el servicio de algoritmos de negociación, deberá cumplir con las disposiciones para la externalización de servicios y de idoneidad, establecidas en las disposiciones respectivas de gestión de*

riesgo operacional y de idoneidad de sistemas, siendo la entidad la responsable última de dicho servicio.

D.3.2. FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

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

- a) Evaluar la adhesión a los objetivos, políticas y procedimientos en materia de control interno de las distintas unidades o áreas de la entidad.*
- b) 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 ejecución de órdenes en el interés de los clientes, 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, entre otros.*
- c) Evaluar el funcionamiento de la instancia encargada de la función de Gestión de Riesgo desarrollada en la entidad.*
- d) 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.*
- e) Revisar la estructura organizacional para verificar la adecuada segregación de funciones.*
- f) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables a las entidades, sus directivos y empleados, como así también toda documentación interna tal como códigos de ética y manuales operativos*
- g) Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas en materia de control interno y gestión de riesgo.*

Para llevar a cabo estas labores, la función de auditoría interna deberá contar con un plan de revisión anual, debidamente aprobado por el Directorio u órgano equivalente y con procedimientos documentados para el desarrollo de estas revisiones.

La función de auditoría interna deberá informar por escrito al Directorio u órgano equivalente en forma periódica, al menos semestral, sobre el desempeño de las labores descritas y sobre el cumplimiento de su plan de revisión anual. La función de auditoría 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 u órgano equivalente y podrá ser realizada por una persona o unidad interna o por un tercero, de acuerdo a la Sección D.4 siguiente.

En el caso que la entidad 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 u órgano equivalente. 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la función de auditoría interna de la entidad será siempre responsable de las actividades desarrolladas por otras instancias, debiendo revisar y aprobar los informes realizados al respecto, para lo cual deberá hacerse de toda la documentación relevante.

En cuanto a los informes que se generen producto del plan de revisión anual, deberán dirigirse al Directorio u órgano equivalente 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.

D.4. EXCEPCIONES

En línea con lo establecido en los artículos 1 y 12 de la Ley N° 21.521, las entidades que presten los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros, se clasifican de acuerdo a la siguiente tipología, con el fin de establecer requisitos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos proporcionales a su volumen de negocio:

- a) **Bloque 1:** *entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales menor a 50, y no cumplan ninguna de las métricas de volumen de negocios de las entidades del Bloque 3. Se considerarán clientes activos no institucionales aquellos que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo N°1 de esta normativa.*
- b) **Bloque 2:** *entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales entre 50 y 2.000. Adicionalmente, estas entidades no deben cumplir ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades del Bloque 3.*
- c) **Bloque 3:** *entidades que cumplan cualquiera de las siguientes condiciones:*
 - 1) *Más de 2.000 clientes activos no institucionales.*
 - 2) *Más de UF 500.000 en transacciones promedio diarias en el último trimestre*
 - 3) *Más de UF 100.000 en activos custodiados durante el último trimestre.*
 - 4) *Más de UF 25.000 en ingresos anuales.*

En caso de que una entidad sea reclasificada a un bloque superior, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para dar cumplimiento a los requisitos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos correspondientes a dicho

bloque. Las entidades podrán ser reclasificadas a bloques inferiores después de un mínimo de 6 meses con indicadores en el bloque menor y con autorización de la Comisión.

- d) Las entidades del Bloque 1 y 2 podrán contratar los servicios de un tercero para el desarrollo de las funciones de gestión de riesgos y auditoría interna, debiendo velar el Directorio u órgano equivalente por que los conflictos de intereses de las personas designadas para ello sean mitigados. No obstante, su adecuado funcionamiento será responsabilidad del Directorio u órgano equivalente de la entidad.*

D.5. OTRAS DISPOSICIONES

Esta Comisión podrá solicitar un "informe de procedimiento acordado" a una empresa de auditoría externa registrada en esta Comisión relativo al cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles de riesgos las entidades.

V. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

Esta Sección V aplica a las entidades que prestan los servicios de intermediación de instrumentos financieros, custodia de instrumentos financieros y sistemas alternativos de transacción, las que deberán tener la capacidad de seguir entregando sus servicios en caso que se presente un evento disruptivo, para lo cual deberá gestionar el riesgo operacional mediante una adecuada combinación de políticas, procedimientos, controles, estructura organizacional y sistemas de información, conforme, al volumen y complejidad de las actividades que realiza.

El riesgo operacional corresponde al riesgo 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 el riesgo de pérdidas ante cambios legales o regulatorios que afecten las operaciones de la entidad, como también pérdidas derivadas de incumplimiento o falta de apego a la regulación vigente.

Con el objeto de que la entidad desarrolle una adecuada gestión de riesgo operacional, se deberá dar cumplimiento a los principios y elementos que se señalan a continuación:

- a) Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deberán estar formalmente establecidas y documentadas, debiendo formar parte de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, de acuerdo con la normativa de gobierno corporativo y gestión de riesgos emitida a tal efecto por esta Comisión.*

- b) *Los planes de trabajo y la emisión de informes de gestión de riesgo operacional al directorio, u órgano equivalente, deberán formar parte de la gestión de riesgo integral, de acuerdo con la normativa de gobierno corporativo y gestión de riesgos de la entidad.*
- c) *Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo operacional deberán incluir, al menos, los siguientes ámbitos relacionados, descritos en las próximas secciones: seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad de negocio; y externalización de servicios. Los ámbitos mencionados deberán ser considerados por la entidad en los informes que realicen las instancias encargadas de la gestión de riesgos y la auditoría interna, según corresponda. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las normativas aplicables a la entidad que requieren la gestión de sus riesgos operacionales. Las políticas de gestión de riesgo operacional deben estar diseñadas para brindar una seguridad razonable que la entidad pueda desarrollar las operaciones del negocio en forma continua y eficiente, incluso ante la presencia de eventos disruptivos, salvaguardando sus servicios, procesos y activos de información. Estas políticas deben ser establecidas y aprobadas por el directorio, u órgano equivalente, y ser difundidas a todo el personal dentro de la organización. Además, dichas políticas deben establecer los niveles de apetito por riesgo definidos por el directorio u órgano equivalente, que determinará la necesidad de evitar, reducir, transferir o aceptar los riesgos, y acorde con ello, diseñar controles mitigantes.*
- d) *El directorio, u órgano equivalente, debe velar porque las políticas, procesos y sistemas dentro de la organización sean consistentes con el apetito por riesgo definido y contengan líneas claras de responsabilidad sobre la gestión de riesgo operacional. Asimismo, deberá dotar a las instancias pertinentes de la entidad con los recursos y personal necesario para la gestión de riesgo operacional, en función del volumen y complejidad de las operaciones de la entidad.*
- e) *Contar con indicadores claves de medición del riesgo operacional consistentes con la metodología de evaluación y monitoreo de riesgos integrales de la entidad, permitiendo al mismo tiempo establecer niveles de alerta y evaluar la eficacia de los controles adoptados. El detalle de cálculo de estos indicadores deberá ser incluido expresamente en las políticas de gestión de riesgo operacional de la entidad.*
- f) *En línea con lo establecido en el artículo 1 y 12 de la Ley N° 21.521, las entidades que presten los servicios de Intermediación y/o Custodia de instrumentos financieros, Plataformas de Financiamiento Colectivo y Sistemas Alternativos de Transacción se clasificarán en alguno de los siguientes bloques, con el fin de establecer requisitos de gestión de riesgo operacional proporcionales al volumen y complejidad de sus actividades:*
- 1) **Bloque 1:** *entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales menor a 50, y no cumplan ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades Bloque 3. Se considerarán*

clientes activos no institucionales aquellos que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo N° 1 de esta normativa.

- 2) **Bloque 2:** *entidades que tengan un número de clientes activos no institucionales entre 50 y 2.000, y no cumplan ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades Bloque 3.*
- 3) **Bloque 3:** *entidades que cumplan cualquiera de las siguientes condiciones:*
 - i) *Más de 2.000 clientes activos no institucionales.*
 - ii) *Más de UF 500.000 en transacciones promedio diarias en el último trimestre.*
 - iii) *Más de UF 100.000 en activos custodiados promedio en el último trimestre.*
 - iv) *Más de UF 25.000 en ingresos anuales*

En caso de que una entidad sea reclasificada a un bloque superior, dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para dar cumplimiento a los requisitos de gestión de riesgo operacional correspondientes a dicho bloque. Las entidades podrán ser reclasificadas a bloques inferiores después de un mínimo de 6 meses con indicadores en el bloque menor y con autorización de la Comisión.

A. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

A.1. DISPOSICIONES GENERALES

En el ámbito de seguridad de la información y ciberseguridad, la gestión de riesgo operacional deberá incluir los siguientes elementos aplicables a todas las entidades:

- a) *Contar con una política de seguridad de la información y ciberseguridad que considere al menos lo siguiente:*
 - 1) *Procedimientos para la implementación y mantención de un sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, de forma resguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos de información.*
 - 2) *Niveles de apetito por riesgo en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.*
 - 3) *Principales funciones y responsabilidades sobre la materia.*
 - 4) *Procedimientos para la evaluación de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad que se podrían estar asumiendo al introducir nuevos productos, servicios, sistemas, emprender nuevas actividades o*

definir nuevos procesos.

- 5) *La política de seguridad de la información y ciberseguridad formará parte de las políticas de gestión de riesgos de la entidad, debiendo ser actualizada y aprobada al menos anualmente por el directorio, u órgano equivalente, o con una periodicidad mayor en caso de cambios significativos.*
- b) *Contar con una política de tecnologías de información y comunicación (TIC), que considere al menos lo siguiente:*
- 1) *Definición de las líneas de responsabilidad en cuanto a la gestión de los activos de información en la entidad.*
 - 2) *Definición de los procesos TIC que aseguren un adecuado diseño, transición, operación de servicio y gestión a través de sus activos de información.*
 - 3) *Definición de los procedimientos que se deberán seguir para la adecuada gestión de los procesos TIC.*
- c) *Definición del perfil y número necesario de personas con conocimientos o experiencia comprobables en estándares de seguridad de la información y ciberseguridad.*
- d) *Establecimiento de los procedimientos para que el personal de la entidad, incluyendo el directorio u órgano equivalente, contribuya a una adecuada gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de conformidad con sus roles y responsabilidades, mediante la implementación de:*
- 1) *Políticas de difusión, capacitación y concientización que traten sobre los riesgos, vulnerabilidades y amenazas a la seguridad de la información, la gestión de los mismos, y las lecciones aprendidas respecto de los incidentes en esta materia para garantizar que el personal de la entidad esté debidamente preparado para enfrentar los escenarios de contingencia definidos y que comprendan sus responsabilidades en la gestión de dichos riesgos.*
 - 2) *Acuerdos contractuales con los empleados que establezcan sus responsabilidades y las de la entidad en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo sanciones.*
- e) *Generación de acuerdos contractuales para la revocación de derechos de acceso a información y devolución de activos de información como parte del proceso de cambio de posición o desvinculación de un empleado.*
- f) *Auditoría de los procesos de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, con la profundidad y alcance necesario, que considere aspectos tales como el cumplimiento de las políticas y la eficacia de los*

procedimientos y controles definidos en estas materias.

- g) Disposición de procedimientos que le permitan al directorio u órgano equivalente mantenerse informado en forma oportuna y periódica sobre el sistema de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. Deberá dejarse constancia del reporte de la información de estas materias en las respectivas actas del directorio u órgano equivalente y los comités que se conformen para revisar estas materias.*

A.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Se deberán considerar los siguientes procedimientos aplicables a todas las entidades (salvo indicación en contrario):

a) Identificación

- 1) Contar con una definición clara de activos de información que sea suficiente para la adecuada gestión de los riesgos asociados.*
- 2) Clasificar la información, teniendo en consideración las dimensiones de disponibilidad, confidencialidad e integridad.*
- 3) Definir los activos de información críticos, que son los activos considerados como indispensables para el funcionamiento del negocio, con un nivel suficiente de detalle que permita su gestión, clasificados desde una perspectiva de disponibilidad, confidencialidad e integridad.*
- 4) Implementar un inventario de activos de información que permita conocer las principales características del activo, considerando al menos: hardware, software, aplicaciones, dispositivos, sistemas, datos, personal, sistemas de información externos, procesos, instalaciones, estaciones de trabajo, servidores, medios de almacenamiento y documentación física.*
- 5) Actualizar el inventario de activos de información en forma continua, para lo cual los distintos procesos de gestión de riesgo operacional deberán reportar la información que pueda tener efecto en dicho inventario.*

b) Protección y Detección

- 1) Controles de acceso a las instalaciones e infraestructuras de negocios, operativas y dependencias técnicas, dentro de las que se encuentran los centros de datos, fuentes de energía alternativa y respaldos de datos y aplicativos.*
- 2) Controles de acceso a los sistemas, de manera de mitigar los riesgos de suplantación o uso indebido por parte de terceros. En el caso de instalaciones, infraestructuras y sistemas críticos, se deberá privilegiar el uso de mecanismos de autenticación multifactor.*

- 3) *Implementación de herramientas de registro, control y monitoreo de las actividades realizadas por los usuarios y administradores de sistemas y activos de información, incluyendo usuarios de alto privilegio.*
- 4) *Procedimientos para otorgar, revocar o modificar los privilegios otorgados a los usuarios de los sistemas, servicios de red, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones de negocios en función de los roles y responsabilidades del personal y sólo lo estrictamente necesario para que éste cumpla sus funciones actuales.*
- 5) *Controles que permitan mitigar los riesgos derivados del uso de dispositivos móviles y del acceso remoto realizado por personal interno o externo, así como también los dispositivos Internet de las Cosas (IoT).*
- 6) *Mecanismos de control y monitoreo de las condiciones ambientales para la localización segura para los equipos y herramientas, teniendo en consideración las condiciones de humedad, temperatura y la posibilidad de incendios y desastres naturales.*
- 7) *Procedimientos de seguridad de las operaciones y comunicaciones de la entidad, mediante la implementación de:*
 - i) *Herramientas y controles para la detección y protección proactiva de ataques cibernéticos y otras actividades anómalas. Por ejemplo, el uso de firewalls de aplicaciones web, sistemas de prevención de intrusos, sistemas de prevención de pérdida de datos, sistemas anti-denegación de servicios, filtrado de correo electrónico, antivirus, anti-spyware y anti-malware, entre otros.*
 - ii) *Un proceso de gestión de la configuración de los sistemas y activos de información.*
 - iii) *Herramientas y procedimientos para el respaldo, transferencia, restauración y eliminación segura de la información, al interior de la organización y con terceros, incluyendo medios físicos y electrónicos. Para ello se deberá considerar:*
 - a) *Las disposiciones relativas al respaldo, transferencia, restauración y eliminación de información en las normas que resguardan la protección de datos y los derechos de los inversionistas, incluyendo acuerdos de no divulgación.*
 - b) *Técnicas de encriptación y segmentación de redes para información en tránsito y en reposo.*
 - c) *Los procesos de administración de respaldos que aseguren la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información ante la ocurrencia de un incidente, el que debe ser concordante con el análisis de los riesgos para la gestión de la continuidad del negocio.*

Los respaldos de la información se debiesen mantener en lo posible en ambientes libres de códigos maliciosos y en instalaciones distintas a los sitios de producción. Además, se deben realizar pruebas de restauración de respaldos periódicas, al menos anuales, con el fin de verificar que la información crítica puede ser recuperada en caso de que los datos originales se pierdan o se dañen.

- d) Herramientas y procedimientos de identificación, autenticación y control de acceso para los canales digitales a través de los cuales la entidad interactúa con sus clientes.*
- e) Herramientas y procedimientos para que la información que la entidad decidiera almacenar o procesar mediante servicios en la nube conserve sus características de disponibilidad, confidencialidad e integridad.*

c) Respuesta y Recuperación

- 1) La entidad deberá contar con procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, considerando:*
 - i) Una instancia de alto nivel definida por el directorio u órgano equivalente encargada de la gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.*
 - ii) Procedimientos de respuesta y recuperación ante incidentes, aprobados por el directorio u órgano equivalente, que consideren la recuperación oportuna de las funciones críticas, los procesos de respaldo y soporte, los activos de información críticos y las interdependencias con terceros en caso de incidentes. Dichos procedimientos deberán considerar las disposiciones relativas al registro, reporte y comunicación de incidentes de la sección I.D de esta norma. Asimismo, dependiendo de la severidad del incidente, corresponderá escalar la situación al directorio u órgano equivalente para la toma de decisiones. Los procedimientos de respuesta y recuperación ante incidentes deberán actualizarse al menos anualmente, cada vez que se registran cambios en los activos de información o se produzcan incidentes que amenacen la seguridad de estos.*
 - iii) Procedimientos de comunicaciones para mantener informado en forma oportuna al directorio u órgano equivalente, a otras partes interesadas (tanto internas como externas), a las autoridades pertinentes en materia de seguridad de la información y ciberseguridad y a esta Comisión de la ocurrencia de un incidente y las medidas adoptadas para resolverlo. Estos procedimientos deberán considerar las disposiciones relativas al registro, reporte y comunicación de incidentes de la sección V.D de esta norma. Asimismo, tratándose de*

incidentes que afecten la calidad o continuidad de los servicios a los clientes o de un hecho de público conocimiento, la institución será responsable de informar oportunamente a los usuarios sobre la ocurrencia de dicho evento, debiendo actualizar la información disponible hasta que se conozcan las conclusiones sobre las causas del incidente y las medidas adoptadas para resolverlo, incluyendo el cumplimiento de las normas que resguardan la protección de datos personales y los derechos de los inversionistas.

2) *Procedimientos para el desarrollo, adquisición y actualización de la infraestructura tecnológica de la entidad, que consideren:*

- i) Las necesidades de infraestructura tecnológica de la entidad.*
- ii) Implementación de un proceso de gestión de cambio, de forma de asegurar que las modificaciones realizadas a los activos de información producto de la introducción de nuevos productos, sistemas y actividades sean efectuadas y monitoreadas de manera segura y controlada.*

Como parte de este proceso, previo al paso de producción de un servicio o activo de información se deben realizar pruebas de carácter funcional, integral, de seguridad, de ciberseguridad, de continuidad y normativas, con el propósito de asegurar que no hubiere un impacto adverso en la seguridad de la información y en las operaciones del negocio.

- iii) Implementación de un proceso de gestión de obsolescencia tecnológica, que permita mantener el software y hardware con soporte, salvo las excepciones debidamente fundamentadas que no generen efectos adversos para la operación de los servicios de la entidad. Se deberá prevenir el uso de software no autorizado o sin licenciamiento comercial*
- iv) Implementación de un proceso de gestión de actualizaciones de seguridad de software (parches).*

3) *La entidad deberá contar con un procedimiento para el mejoramiento continuo de las herramientas, procedimientos y controles de seguridad de la información y ciberseguridad que considere:*

- i) Recolectar y analizar información sobre el funcionamiento de activos de información.*
- ii) Analizar los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad y la efectividad de las medidas adoptadas para resolverlo.*
- iii) Ejecutar pruebas para identificar amenazas y vulnerabilidades en la seguridad de la información:*

- a) *Las pruebas deberán ser realizadas con una periodicidad no mayor a un año supervisadas por la instancia responsable de la Gestión de Riesgos de la entidad.*

Las pruebas deberán estar basadas en escenarios de riesgo planificados diseñados para demostrar que los mecanismos y herramientas implementados para preservar la seguridad de la información cumplen adecuadamente con su objetivo, incluyendo ataques cibernéticos.

- b) *Los resultados de las pruebas realizadas deberán ser reportados al directorio u órgano equivalente, incluyendo recomendaciones de mejora en las herramientas, procedimientos y controles.*

B. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

B.1. DISPOSICIONES GENERALES

En el ámbito de continuidad de negocio, la gestión de riesgo operacional deberá incluir los siguientes elementos:

- a) *Contar con una política de continuidad de negocio que contenga a lo menos lo siguiente:*
- 1) *Procedimientos de respuesta ante la ocurrencia de eventos internos o externos que pudieran crear una interrupción en la continuidad de las operaciones del negocio. Para las empresas del Bloque 3, estos procedimientos se deberán referir al menos a la ejecución de un análisis de impacto de negocio (BIA, por su sigla en inglés) y un Análisis de Impacto de Riesgo (RIA, por su sigla en inglés).*
 - 2) *Establecer las principales funciones y responsabilidades sobre la materia, en especial, cuáles serán las instancias encargadas de definir, diseñar, ejecutar y mejorar los procedimientos y metodologías para la gestión de continuidad de negocio. La política de continuidad del negocio formará parte de las políticas de gestión de riesgos de la entidad, debiendo ser actualizada y aprobada al menos anualmente por el directorio u órgano equivalente o con una periodicidad menor en caso de cambios significativos.*
- b) *Contar con personas con conocimientos o experiencia comprobables en estándares de continuidad de negocio y experiencia en la gestión de los riesgos asociados, cuyas actividades principales serán el desarrollo y mejora de las políticas, procedimientos y controles para la gestión de continuidad de negocio.*
- c) *Políticas de capacitación y concientización para garantizar que el personal de la entidad esté debidamente preparado para enfrentar los escenarios de contingencia definidos y que comprendan sus responsabilidades en la gestión*

de los riesgos del sistema de continuidad de negocio.

- d) El directorio u órgano equivalente deberá mantenerse informado sobre la gestión de continuidad de negocio, para lo cual deberá disponer de procedimientos que le permitan informarse de manera oportuna y periódica. Deberá dejarse constancia del reporte de la información en estas materias en las respectivas actas del directorio u órgano equivalente y en los comités que se conformen para revisar estas materias.*

B.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Las empresas que presten los servicios considerados en el inciso primero de esta sección V deberán implementar los siguientes elementos mínimos para la gestión de la continuidad de negocios:

- a) Disponer de un sitio secundario físico o en la nube que permita a la entidad reanudar la operación en caso de que esta se vea interrumpida en el sitio principal, permitiendo restablecer los procesos de mayor relevancia del negocio, tales como plataformas, infraestructura, sistemas y procesamiento de datos.*
- b) Las empresas del Bloque 3 deberán realizar o actualizar, al menos anualmente, ante eventos que amenacen la continuidad de las operaciones del negocio, un BIA con el objeto de identificar los procesos de mayor relevancia para la continuidad de negocio, el impacto que tendría una interrupción de esos procesos, y los tiempos y recursos necesarios para la continuidad y recuperación de estos. El BIA deberá realizarse a nivel estratégico, táctico y operativo. De esos procesos, y considerando los niveles de apetito por riesgo definidos, se deberá determinar:*
- 1) Los tiempos máximos tolerables de interrupción (MTPD por sus siglas en inglés);*
 - 2) Los tiempos objetivos de recuperación (RTO por sus siglas en inglés);*
 - 3) Los puntos objetivos de recuperación (RPO por sus siglas en inglés);*
 - 4) Los niveles mínimos aceptables de operación; y*
 - 5) Los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura e información necesarios para su continuidad y recuperación.*

Los resultados del BIA deberán ser aprobados por el directorio u órgano equivalente.

- c) Las empresas del Bloque 3 deberán realizar o actualizar, al menos anualmente, una evaluación de impacto de riesgos (RIA) que permita identificar y analizar los riesgos de continuidad de negocio que, de materializarse, provocarían una interrupción en los procesos de mayor*

relevancia de la entidad. Para lo anterior, se deberá considerar escenarios internos y externos, contemplando, entre otros, la falta total y parcial de los sistemas tecnológicos; ataques maliciosos que afecten la ciberseguridad; la ausencia de personal crítico; la imposibilidad de acceder o utilizar las instalaciones físicas y la falta de provisión de los servicios críticos contratados a proveedores.

- d) Las empresas del Bloque 3, en consideración de los resultados del BIA y el RIA, se deberá definir una estrategia de continuidad de negocio que tenga por objetivo mantener la continuidad de los procesos de mayor relevancia, considerando medidas preventivas para reducir la probabilidad de materialización de daños, minimizar el tiempo de recuperación y limitar el impacto en las operaciones del negocio de la entidad.*
- e) Contar con un Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres, aprobado anualmente por el directorio u órgano equivalente, que contenga:
 - 1) Los procedimientos para la gestión de eventos de continuidad, con un nivel de detalle que permita a las distintas instancias afectadas determinar las actividades a desarrollar en cada escenario definido.*
 - 2) Los criterios para la activación del Plan y para la vuelta a la normalidad. Esto incluye evaluar oportunamente los riesgos asociados a la continuidad de negocios que se podrían estar asumiendo al introducir nuevos productos, sistemas, emprender nuevas actividades o definir nuevos procesos.*
 - 3) Roles y responsabilidades del personal.**

La periodicidad de actualización de este Plan podría ser mayor dependiendo de la normativa propia de la industria de la entidad, o a requerimiento de esta Comisión.

- f) Se deberá implementar un Plan de crisis en el que se determine los procedimientos de escalamiento, comunicaciones, gestión y reporte de eventos de continuidad operacional para mantener informado en forma oportuna al directorio u órgano equivalente, a todas las partes interesadas y a esta Comisión, respecto de información relevante respecto del evento de continuidad, las medidas adoptadas para resolverlo y para coordinar una respuesta adecuada dentro de los puntos objetivos y tiempos objetivos de recuperación previstos en el BIA (entidades del Bloque 3).*
- g) Contar con un procedimiento para el mejoramiento continuo de las políticas, planes y procedimientos de continuidad del negocio con el objeto de disminuir los tiempos de respuesta cuando se repita un incidente igual o similar; identificar posibles mejoras en los procesos; facilitar el intercambio de conocimientos; y disponer de información que permita apoyar la toma de decisiones en caso de materializarse nuevos incidentes.*
- h) El Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres deberá ser*

probados anualmente, de forma de asegurar que son adecuados y efectivos, sin perjuicio de que esta Comisión pueda solicitar una periodicidad diferente para las entidades del Bloque 3. Estas pruebas deberán considerar a lo menos lo siguiente:

- 1) Deberán ser supervisadas por la instancia responsable de la Gestión de Riesgos de la entidad.*
- 2) Estar basadas en escenarios de riesgo que se asimilen a eventos reales incluyendo escenarios severos pero plausibles. Lo anterior, para demostrar que los procedimientos de continuidad de negocio funcionarán en caso de ser necesarios, incluyendo ataques cibernéticos, desastres naturales y contingencias sanitarias.*
- 3) Las entidades del Bloque 1 y 2 podrán utilizar indicadores de continuidad del negocio distintos de los establecidos en la sección B.2.2.*

Se deberán emitir reportes de los resultados de las pruebas realizadas al directorio u órgano equivalente, que contengan recomendaciones y acciones para implementar mejoras al Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastres.

C. EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

C.1. RIESGOS DE EXTERNALIZACIÓN

a) Los servicios prestados por proveedores, relacionados con el cumplimiento normativo, la continuidad del negocio, la seguridad de la información y la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la entidad contratante, deberán ser considerados en los procesos de gestión de riesgo operacional de la entidad. En tal sentido, para la evaluación de riesgos de contratación de proveedores, se deberán considerar, entre otros, los siguientes riesgos:

- 1) Riesgo de sustitución: la posibilidad de sustituir o no a un proveedor dentro de un plazo determinado que garantice la continuidad del servicio contratado.*
- 2) Riesgo de intervención: la posibilidad que la entidad tenga que hacerse cargo de la función contratada.*
- 3) Riesgo de subcontratación: la posibilidad que el proveedor subcontrate a su vez todo o parte del servicio, reduciendo la capacidad de la entidad de supervisar la función subcontratada.*
- 4) Riesgo de concentración: la posibilidad que una entidad contrate uno o varios servicios en un mismo proveedor que sea difícil de sustituir, incrementando la posibilidad de fallas o interrupciones prolongadas.*

C.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS

En el ámbito de externalización de servicios, la gestión de riesgo operacional deberá:

a) Contar con una política para la externalización de servicios que considere a lo menos lo siguiente:

- 1) Definir la estructura de gobierno y de los procedimientos a seguir para autorizar y gestionar la externalización de servicios por terceros, incluyendo las líneas de reporte y de responsabilidad.*
- 2) Establecer los objetivos en materia de externalización de servicios.*
- 3) Establecer los niveles de apetito por riesgo en la externalización de servicios y las estrategias de mitigación.*
- 4) Cumplir con las disposiciones en materia de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocios.*
- 5) Establecer los procedimientos para la determinación de los servicios críticos. En tal sentido, para entender como crítico un servicio se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:*
 - i) El efecto que una debilidad o falla en la provisión o ejecución del servicio tenga sobre el cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la entidad contratante.*
 - ii) La complejidad de las funciones comerciales asociadas.*
 - iii) El grado en que el servicio puede transferirse rápidamente a otro proveedor, considerando los costos y el tiempo para hacerlo.*
- 6) Definir los servicios que solo pueden ser externalizados con la aprobación previa del directorio u órgano equivalente.*
- 7) Definir los elementos mínimos que deberá incorporar el contrato de prestación de servicios.*
- 8) Definir los elementos de la gestión de riesgo que no serán aplicados a actividades que por su naturaleza no tengan impacto relevante en la prestación de los servicios.*
- 9) Incluir a la política de externalización de servicios como parte de las políticas de gestión de riesgos de la entidad, debiendo ser aprobada y actualizada al menos anualmente por el directorio u órgano equivalente, o con una frecuencia mayor en caso de cambios internos o externos significativos.*

b) *Establecer procedimientos para la selección, contratación y monitoreo de proveedores que consideren:*

- 1) *Una definición de los criterios particulares de contratación, cuando el proveedor se trate de una entidad relacionada. Estos criterios deberán estar destinados a evitar los conflictos de intereses que se pueden presentar.*
- 2) *La incorporación al análisis de elementos que permitan llevar a cabo un proceso de debida diligencia, de forma de asegurar que los proveedores tengan una adecuada reputación comercial, solvencia financiera, experiencia y recursos suficientes para garantizar la calidad de la provisión del servicio. En el caso de servicios de procesamiento de datos realizados en el extranjero, el directorio u órgano equivalente de la entidad deberá revisar y evaluar antecedentes que respalden la calidad del servicio prestado, la solidez financiera del proveedor y la existencia de una adecuada legislación de protección de datos personales en la jurisdicción aplicable, haciéndose responsable por la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información entregada al proveedor contratado.*

c) *Contemplar en los contratos con los proveedores de servicios externalizados los siguientes contenidos mínimos:*

- 1) *Una descripción clara del servicio contratado y el plazo de vigencia.*
- 2) *Las obligaciones de prestación del servicio por parte del proveedor, definiendo niveles de servicio acordados. La entidad deberá definir las situaciones que se considerarán graves incumplimientos contractuales y causales de término anticipado del contrato.*
- 3) *La obligación de comunicar cualquier acontecimiento que pueda tener un impacto material en la capacidad para llevar a cabo el servicio externalizado.*
- 4) *Los requisitos de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocios que deberá cumplir el proveedor, que deben ser concordantes con las disposiciones establecidas en esta materia por la entidad. Los proveedores deberán contar con procedimientos de gestión de incidentes y continuidad de negocios que le permitan seguir brindando los servicios en el evento que se presenten situaciones disruptivas.*
- 5) *La documentación de los procedimientos operacionales, administrativos y tecnológicos propios del servicio contratado. En el caso de existir subcontratación en cadena, la entidad deberá documentar el cumplimiento de las condiciones pactadas con el proveedor de servicios inicial y las entidades subcontratadas por este último.*
- 6) *Los procedimientos para la evaluación y monitoreo periódico de la calidad de la provisión del servicio externalizado. La entidad podrá pactar con el*

proveedor la realización de auditorías por terceros designados o por la propia entidad, quien será responsable en última instancia por garantizar la calidad de la provisión del servicio externalizado.

- 7) Las estrategias para el término de la prestación de servicios externalizados sin perjudicar las operaciones de la entidad, considerando esas situaciones en el Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación ante Desastres.*
- d) Contar con un registro de servicios externalizados para gestionar los riesgos de subcontratación que deberá incluir al menos la siguiente información:*
- 1) Identificación del servicio externalizado, incluyendo una breve descripción del mismo y de los datos involucrados si corresponde a un servicio crítico, si existe subcontratación en cadena, y si se lleva a cabo en la nube.*
 - 2) Identificación del proveedor, incluyendo si corresponde a una entidad relacionada o no.*
 - 3) Fecha de inicio, renovación y término del servicio.*
 - 4) En el caso de servicios de procesamiento de datos, una descripción de los datos y tratamientos que se subcontratan, las medidas de seguridad adoptadas, y la ubicación geográfica del proveedor.*
 - 5) En caso de subcontratación en cadena, se deberá detallar cuáles son las entidades a las que el proveedor subcontrata el servicio, una descripción de los riesgos asociados y si el proveedor realiza un control de la calidad de la provisión del servicio subcontratado en cadena.*
- e) Monitorear periódicamente que los proveedores cumplen con las condiciones pactadas para garantizar la calidad de la provisión del servicio. La entidad será responsable de la calidad de los servicios externalizados.*
- f) En el caso que la entidad decida contratar servicios de acceso y tratamiento de información en la nube, o que el proveedor como parte de la subcontratación en cadena considere los servicios en la nube, se deberá realizar un análisis reforzado de los riesgos inherentes a esos servicios, analizando en particular cómo podría afectarse la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, y la continuidad de negocio de la entidad. Ese análisis deberá tener en consideración factores tales como:*
- 1) Las certificaciones independientes respecto a la gestión de la seguridad de la información y la calidad de la prestación del servicio del proveedor.*
 - 2) La celebración del contrato de externalización de servicios directamente entre la entidad y el proveedor, con la finalidad de minimizar los riesgos en este tipo de servicios.*
 - 3) El procesamiento o almacenamiento de información en otras*

jurisdicciones, y en ese caso la existencia de normas que resguardan la protección de datos personales, la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información y la resolución de contingencias legales.

- 4) La existencia de adecuados mecanismos de seguridad del proveedor, tanto físicos como lógicos, que permitan aislar los componentes de la infraestructura en la nube que la entidad comparte con otros clientes del proveedor, de manera de prevenir fugas de información o eventos que puedan afectar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos de la entidad.*
 - 5) La utilización de técnicas de encriptación para los datos que la entidad establezca, de acuerdo a su naturaleza y sensibilidad*
- g) Evaluar que el proveedor de los servicios contratados posea adecuados conocimientos y experiencia.*
- h) Mantener personal con el debido conocimiento y experiencia para efectuar el control de la prestación de servicios efectuada por sus proveedores. Asimismo, también deberá vigilar el debido cumplimiento de aquellos aspectos regulatorios y legales que pudiesen afectar la provisión de los servicios contratados.*
- i) El directorio u órgano equivalente deberá mantenerse informado sobre las materias referidas a la externalización de servicios, para lo cual deberá disponer de procedimientos que le permitan informarse de manera oportuna y periódica. Deberá dejarse constancia del reporte de la información en estas materias en las respectivas actas del directorio u órgano equivalente y en los comités que se conformen para revisar estas materias.*

D. INFORMACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

D.1. REGISTRO Y COMUNICACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

- a) Las entidades pertenecientes al Bloque 3 deberán comunicar a esta Comisión los incidentes operacionales que afecten la continuidad del negocio, los recursos e información de la entidad o de sus clientes y la calidad de los servicios. A modo de ejemplo, y sin el objeto de ser exhaustivos ni taxativos, deberán ser reportadas las fallas en servicios importantes para las operaciones del negocio; problemas tecnológicos que afecten la seguridad de la información; ataques del ciberespacio; virus o malware detectados en los activos de información críticos; eventos de indisponibilidad o interrupción de algún servicio o producto que afecte a los clientes, en cualquier canal; pérdidas o fugas de información de la entidad o de clientes; los incidentes que afecten el patrimonio de la entidad producto de fraudes internos o externos; problemas que afecten la continuidad de proveedores de servicios críticos; entre otros. Esta información deberá ser mantenida por la entidad en una base de datos de incidentes y otra base de datos de pérdidas*

operacionales para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de riesgo operacional.

- b) La ocurrencia de un incidente operacional de aquéllos mencionados en el numeral anterior deberá ser informada a esta Comisión en un plazo máximo de 2 horas desde que la entidad tomó conocimiento del hecho. Las instrucciones para reportar los incidentes operacionales a esta Comisión se encuentran en el Anexo N° 2 de esta normativa.*
- c) Para estos efectos, el directorio u órgano equivalente deberá definir un funcionario encargado y un suplente para la realización de reportes y envío de información según lo indicado en esta sección. Ambas personas deberán tener un nivel ejecutivo y ser designados por la entidad, tanto para este efecto como para responder eventuales consultas por parte de esta Comisión.*
- d) Asimismo, en los casos en que esta Comisión lo estime necesario, podrá requerir a la entidad la elaboración de un informe interno que contenga al menos: el análisis de las causas del incidente; la generación de documentación e informes de investigación; un análisis del impacto generado en los servicios; y el procedimiento para evitar con alto grado de seguridad que se vuelva a presentar; y las materias adicionales que esta Comisión pueda requerir.*
- e) Sin perjuicio de lo anterior, la entidad deberá mantener informado en forma oportuna al directorio u órgano equivalente sobre las actualizaciones de todos los incidentes operacionales relevantes y las medidas adoptadas para resolverlo.*

D.2. REGISTRO Y COMUNICACIÓN DE PÉRDIDAS OPERACIONALES

- a) Se entiende por pérdida operacional toda pérdida financiera resultante de la materialización del riesgo operacional de acuerdo con lo definido anteriormente. Esto incluye las pérdidas financieras debido a cambios legales o regulatorios que afecten las operaciones de la entidad, o producto de incumplimientos con la regulación vigente.*
- b) La información de todos los incidentes que se materialicen individualmente en pérdidas operacionales mayores a 150 Unidades de Fomento deberá ser enviada a esta Comisión de acuerdo con las instrucciones del Anexo N° 3 de la presente norma, 15 días hábiles después del cierre de junio y diciembre de cada año.*
- c) Los criterios para la confección del registro de pérdidas operacionales son los siguientes:*
 - 1) La entidad deberá contar con procesos y procedimientos documentados para la identificación, recopilación, uso y comunicación de los registros de pérdida operacional. Esta Comisión podrá exigir que el cumplimiento de*

tales requisitos sea validado a través de un pronunciamiento emitido por empresas de auditoría externa, de aquellos inscritos en el Registro de Empresas de Auditoría Externa de esta Comisión, que cuenten con unidades especializadas en la evaluación de procedimientos y mecanismos de gestión de riesgo operacional, con una experiencia no inferior a 5 años en dichas materias.

- 2) Los registros internos sobre pérdidas operacionales de la entidad deberán ser integrales e incluir la totalidad de las actividades y exposiciones relevantes, en todos los sistemas y en todas las ubicaciones geográficas pertinentes.*
 - 3) La entidad deberá recopilar información sobre los importes brutos de las pérdidas, y sobre las fechas de referencia de los eventos de riesgo operacional. Además, la entidad deberá recoger información sobre recuperaciones de importes brutos de pérdidas, e información descriptiva sobre los factores determinantes o las causas del evento de pérdida. El grado de detalle de la información descriptiva deberá estar en proporción al importe bruto de la pérdida.*
 - 4) La entidad deberá utilizar la fecha de contabilización del evento para construir el conjunto de registros sobre pérdidas. En el caso de eventos legales, la fecha de contabilización se refiere a cuando se constituye una provisión para esta contingencia legal en el estado de situación financiera, con su reflejo correspondiente en el estado de resultados.*
 - 5) Las pérdidas causadas por un evento de riesgo operacional común o por varios eventos de riesgo operacional relacionados a lo largo del tiempo, pero contabilizadas en el transcurso de varios años, deberán asignarse a los años correspondientes en la base de datos de pérdidas, en consonancia con su tratamiento contable.*
- d) Por pérdida bruta se entiende una pérdida antes de recuperaciones de cualquier tipo.*
- 1) Los siguientes ítems deben ser incluidos en los cálculos de las pérdidas brutas para la base de datos de pérdidas:*
 - i) Cargos directos en las cuentas de Estados de Resultados de la entidad y amortizaciones debido a eventos de riesgo operacional del período. Por ej. Costos incurridos como consecuencia de un evento, incluyendo gastos externos con una relación directa al evento por riesgo operacional (ej. Gastos legales directamente relacionados al evento y comisiones pagadas a los asesores, abogados o proveedores) y costos de reparación o reemplazo incurridos para restaurar la posición que prevalecía antes del evento de riesgo operacional.*
 - ii) Cargos directos en las cuentas de Estados de Resultados de la entidad y amortizaciones debido a eventos por riesgo operacional de ejercicios*

contables previos que afecten los estados financieros de la entidad en el presente periodo.

2) Los siguientes ítems deben ser excluidos de las pérdidas brutas registradas en la base de datos de pérdidas:

i) Costos por contratos de mantenimientos generales de la propiedad, planta o equipos.

ii) Gastos internos o externos con el fin de mejorar el negocio después de las pérdidas por riesgo operacional: actualizaciones, mejoras, iniciativas de gestión del riesgo y mejoras en ellas.

iii) Primas de seguro.

e) Por pérdida neta se entiende la pérdida después de tener en consideración los efectos de las recuperaciones. La recuperación es un hecho independiente, relacionado con el evento de pérdida inicial, que no necesariamente se efectúa en el mismo periodo en el que se perciben los fondos respectivos.

La entidad deberá ser capaz de identificar las recuperaciones no procedentes de seguros y las recuperaciones originadas por el pago de indemnizaciones de seguros para todos los eventos de pérdidas operacionales. Asimismo, deberá utilizar las pérdidas netas de recuperaciones (incluidas las procedentes de seguros) en el conjunto de registros sobre pérdidas operacionales, aunque las recuperaciones sólo podrán utilizarse para reducir las pérdidas cuando se haya recibido el pago.

f) Las entidades clasificadas en los Bloques 1 y 2 quedan eximidas del reporte de pérdidas operacionales al que se refiere el Anexo N°3 de la presente normativa.

VI. CAPITAL Y GARANTÍAS

A. CLASIFICACIÓN DE TIPO DE ENTIDAD DE ACUERDO CON EL VOLUMEN DE NEGOCIOS

a) Se definen tres bloques de entidades de acuerdo con su volumen de negocios, con el objetivo de establecer requisitos de patrimonio mínimo y garantías proporcionales para cada una de ellas.

b) Las entidades pertenecientes al Bloque 1, serán aquellas que tengan un número de clientes activos no institucionales menor a 50, y no cumplan ninguna de las métricas de volumen de negocios de las entidades del Bloque 3.

c) Las entidades Bloque 2, serán aquellas que tengan un número de clientes activos no institucionales entre 50 y 2.000. Adicionalmente, estas entidades no deben cumplir ninguna de las condiciones establecidas para clasificar como entidades del Bloque 3. Se considerarán clientes activos no

institucionales aquellos que cumplan con las condiciones del Anexo N°1 de esta normativa.

d) Las entidades pertenecientes al Bloque 3, serán aquellas que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

- 1) Más de 2.000 clientes activos no institucionales.*
- 2) Más de UF 500.000 en transacciones promedio diarias en el último trimestre.*
- 3) Más de UF 100.000 en activos custodiados promedio en el último trimestre.*
- 4) Más de UF 25.000 en ingresos anuales.*

En caso de que la entidad sea reclasificada a un Bloque superior, dispondrá de un plazo máximo de seis meses para dar cumplimiento a los requisitos de patrimonio mínimo y garantías correspondiente a dicho bloque.

Las entidades podrán ser reclasificadas a bloques inferiores después de un mínimo de 6 meses con indicadores en el bloque menor y con autorización de la Comisión.

B. REQUISITO DE PATRIMONIO MÍNIMO Y GARANTÍAS

a) Las entidades del Bloque 1 se encuentran exentas de requisitos de patrimonio mínimo y de garantías.

b) Las entidades del Bloque 2 que presten los servicios de intermediación y/o custodia deberán disponer permanentemente de un patrimonio ajustado y/o garantías que sean igual o superiores a UF 1.000 de acuerdo con lo indicado en la sección D.

c) Las entidades del Bloque 3 que presten los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros, deberán contar permanentemente con de un patrimonio ajustado (de acuerdo con lo indicado en la letra D siguiente) y/o garantías que sea igual o superior al mayor entre:

- 1) UF 5.000.*
- 2) El 3% de los activos ponderados por riesgo financiero y operacional de la entidad, según lo dispuesto en la letra D siguiente.*

d) Los requisitos de patrimonio por riesgos financieros (mercado y crédito) serán cumplidos exclusivamente por medio del patrimonio ajustado calculado de acuerdo con lo señalado en la letra D siguiente. El requisito de patrimonio por riesgo operacional podrá ser cumplido por medio del patrimonio ajustado o mediante garantías.

- e) *Las entidades del Bloque 2 o 3 que presten el servicio de enrutamiento de órdenes, deberán contar permanentemente con garantías por un monto de, al menos, UF 500. Alternativamente, también se podrá dar cumplimiento a este requisito por medio de patrimonio ajustado*
- f) *Las entidades del Bloque 3 que presten los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros que cumplan con los requisitos mencionados previamente en el numeral 3, y que también presten el servicio de enrutamiento de órdenes no deberán cumplir adicionalmente el requisito de garantías por UF 500.*
- g) *La entidad podrá constituir una garantía mediante una póliza de seguro o boleta de garantía bancaria para el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma.*
- 1) *En caso de la póliza de seguro, esta deberá cubrir los daños y perjuicios causados a terceros, de los cuales sea civilmente responsable, que resulten de la prestación de los servicios propios de intermediación de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes o custodia de instrumentos financieros, por actos, errores u omisiones ocurridos durante la vigencia de la póliza y que afecten a los terceros atendidas profesionalmente por el asegurado. Deberá cubrir, asimismo, la responsabilidad civil de sus dependientes, de sus administradores, representantes, apoderados o de cualquier persona que participe en las funciones de asesoría por su cuenta, y en general, la de toda persona por la cual sea civilmente responsable en el ejercicio de la actividad de intermediación de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes o custodia de instrumentos financieros. La cobertura deberá comprender tanto los daños y perjuicios causados a terceros, como los gastos y costas del proceso que éstos o sus causahabientes promuevan en contra del asegurado.*

También deberá ser de cargo de la compañía aseguradora los gastos de defensa del asegurado, incluso los honorarios respectivos, aun cuando se trate de reclamaciones infundadas.

Por último, el seguro deberá indicar que el pago de la indemnización al tercero perjudicado se efectuará en virtud de sentencia ejecutoriada, o de transacción judicial o extrajudicial celebrada por el asegurado con el consentimiento de la compañía.

- 2) *En el caso de constituirse la garantía mediante boleta bancaria, ella deberá ser tomada en un banco autorizado para operar en el mercado nacional. El documento deberá señalar que es tomada a favor de los beneficiarios de la garantía, esto es, los acreedores presentes o futuros que llegare a tener en razón de sus operaciones de intermediación de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes o custodia de instrumentos financieros, y con el exclusivo objeto de ser usada en los términos de la Ley N°21.521, y ser pagadera a simple requerimiento.*

El monto de la boleta bancaria será el que se determine por aplicación de lo dispuesto en esta norma.

La entidad deberá designar a un banco como representante de los posibles beneficiarios de la boleta bancaria, quien será el tenedor de esta.

El representante de los beneficiarios de la boleta bancaria, para hacerla efectiva y sin que sea necesario acreditarlo a la entidad otorgante, deberá ser notificado judicialmente del hecho de haberse interpuesto demanda en contra de la entidad caucionada.

La boleta bancaria deberá poder hacerse efectiva hasta 30 días después de su vencimiento, pero sólo por hechos ocurridos durante el período de su vigencia.

El dinero proveniente de la realización de la boleta bancaria quedará en prenda de pleno derecho en sustitución de la garantía, manteniéndose en depósitos reajustables por el representante, hasta que cese la obligación de mantener la garantía.

C. PATRIMONIO AJUSTADO

El patrimonio ajustado de la entidad no podrá ser inferior al requisito de patrimonio mínimo establecido en la letra B anterior.

- a) *Para el cálculo del patrimonio ajustado se rebajará del patrimonio contable:*
- 1) *Los activos intangibles.*
 - 2) *El saldo deudor de las cuentas con personas naturales o jurídicas relacionadas al prestador de servicios financieros.*
 - 3) *Los activos utilizados para garantizar obligaciones de terceros.*
 - 4) *Los activos entregados a otras entidades para cubrir las operaciones efectuadas por cuenta propia en derivados o contratos por diferencias.*
 - 5) *El saldo deudor de las cuentas por cobrar con relacionados.*
 - 6) *El monto registrado por concepto de gastos anticipados.*
 - 7) *El saldo neto de activos diferidos.*
- b) *En la determinación del patrimonio ajustado, si existieren activos que permanecieran impagos, se deberá considerar como valor de dichos activos el menor valor que resulte de aplicar uno de los siguientes métodos.*
- 1) *Rebajar del valor de los activos las provisiones que se hubieren constituido por concepto de deudas incobrables, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, IFRS en su sigla en*

inglés) y a las normas de esta Comisión.

- 2) *Según sea el período en que ha permanecido impago, o las veces que ha sido reprogramado:*
 - i) *Considerar en un 60% de su valor los activos que permanecieren impagos por un plazo superior a 2 días con posterioridad a su vencimiento o cuyo vencimiento hubiere sido programado por primera vez.*
 - ii) *Considerar en un 30% de su valor los activos que permanecieron impagos por un plazo superior a 10 días o cuyo vencimiento hubiere sido reprogramado por segunda vez.*
 - iii) *No considerar aquellos activos que permanecieron impagos por un plazo superior a 30 días con posterioridad a su vencimiento o cuyo vencimiento hubiere sido reprogramado más de dos veces.*
- c) *En caso de que las propiedades representen más del 40% del total de activos, se deberá disponer de una tasación comercial independiente con una antigüedad no mayor a dos años. Para estos efectos, tendrán que contratar una tasación comercial con profesionales idóneos, independientes, no relacionados con la entidad ni entre sí, siendo estos tasadores de bancos, arquitectos, ingenieros civiles o constructores civiles de reconocido prestigio. Los tasadores deberán tener la más alta calificación profesional en consideración a las características, uso y destino de los bienes tasados. Las entidades deberán velar para que las personas contratadas para tasar los bienes raíces de su propiedad, no tengan intereses que comprometan su independencia respecto la entidad y de quienes tengan interés económico o puedan ser afectados por la tasación.*

D. METODOLOGÍA DE CÁMPUTO DE LOS ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO FINANCIERO Y OPERACIONAL

- a) *El requerimiento de patrimonio ajustado para la prestación de los servicios de intermediación y/o custodia de instrumentos financieros será calculado por medio de la suma de las siguientes cantidades:*
 - 1) *Un monto referido al requerimiento de patrimonio por riesgo operacional calculado según lo dispuesto la sección D.1 siguiente.*
 - 2) *Un monto referido al requerimiento de patrimonio por riesgo de mercado según lo dispuesto en la sección D.2 siguiente.*
 - 3) *Un monto referido al requerimiento de patrimonio por riesgo de crédito según lo dispuesto en la sección D.3 siguiente.*
 - 4) *Un monto referido al requerimiento de patrimonio de riesgo de crédito y mercado para criptoactivos en la sección D.4. siguiente.*

- b) El valor total de los activos ponderados por riesgo financiero y operacional corresponderá a 33,3 veces el requerimiento de patrimonio de la letra a) precedente.

D.1. REQUISITO DE PATRIMONIO (O GARANTÍAS) POR RIESGO OPERACIONAL

- a) El requisito de patrimonio por riesgo operacional para el servicio de intermediación de instrumentos financieros corresponde a un porcentaje del monto de las transacciones totales promedio diarias del último trimestre. El total de transacciones incluye aquellas de compra y venta, tanto por cuenta propia como por cuenta de terceros. Para ello se deberán sumar:
- 1) El 0,1% de las transacciones que no correspondan a derivados o contratos por diferencias promedio diarias del último trimestre
 - 2) El 0,01% de los montos notacionales de los contratos derivados o contratos por diferencias promedio diario del último trimestre.
- b) El requerimiento de patrimonio de riesgo operacional para el servicio de custodia de instrumentos financieros corresponde a un porcentaje del monto de los activos custodiados promedio del último trimestre.
- 1) En el caso que los servicios de intermediación y custodia de instrumentos financieros sean prestados de forma conjunta, este monto será el 0,4% de los activos custodiados.
 - 2) En el caso que el servicio de custodia sea prestado de forma exclusiva, este monto será 0,1% de los activos custodiados.
- c) La Tabla 1 muestra la metodología de cálculo del requisito de patrimonio por riesgo operacional cuando la prestación del servicio de intermediación se realiza en forma conjunta con el servicio de custodia. La Tabla 2, corresponde al caso en que el servicio de custodia se presta de forma exclusiva, sin considerar el servicio de intermediación.

Tabla 1. Cálculo del requisito de patrimonio por riesgo operacional para la prestación conjunta de servicios de intermediación y custodia.

Riesgos operacionales intermediación	Exposición (E)	Ponderador (P)	Requisito de patrimonio por riesgo operacional
Custodia	Activos custodiados	0,4%	$\Sigma E * P$
Intermediación transacciones que no corresponden a derivados o	Monto promedio diario del valor de las transacciones	0,1%	

Riesgos operacionales intermediación	Exposición (E)	Ponderador (P)	Requisito de patrimonio por riesgo operacional
CFD			
Intermediación transacciones en derivados y CFD	<i>Monto promedio diario del valor nominal de las transacciones de derivados y CFD</i>	0,01%	

Tabla 1. Cálculo del requisito de patrimonio por riesgo operacional para la prestación del servicio de custodia de forma exclusiva (sin intermediación).

Riesgos operacionales custodia	Exposición (E)	Ponderador (P)	Requisito de patrimonio por riesgo operacional
Custodia	<i>Activos custodiados</i>	0,1%	$\Sigma E \cdot P$

D.2. REQUISITO DE PATRIMONIO POR RIESGO DE MERCADO

Este requisito aplica a los prestadores de servicios de intermediación de instrumentos financieros que dispongan una cartera propia en instrumentos financieros. El requisito total de patrimonio por riesgo de mercado será igual a la suma de los montos requeridos por las exposiciones a los siguientes factores de riesgo:

1. Tasa de interés
2. Materias primas
3. Tipo de cambio
4. Acciones e índices accionarios

D.2.1. TASA DE INTERÉS

a) **Instrumentos representativos de deuda.** El requisito de patrimonio por riesgo de mercado corresponde a un monto referido a las posiciones en instrumentos financieros representativos de deuda que el prestador de servicios de intermediación considere en el cálculo de su patrimonio mínimo.

- 1) Se deberá clasificar cada uno de los instrumentos financieros de acuerdo con la Tabla 3 referida al plazo de vencimiento.

- 2) Una vez efectuada esta clasificación se deberán aplicar los porcentajes dispuestos en la Tabla 3, sobre el valor de mercado de los instrumentos financieros.
 - 3) Para el caso de los instrumentos que, de acuerdo con IFRS, se deban constituir provisiones, el requerimiento patrimonial se calculará sobre el activo neto de provisión multiplicado por el ponderador correspondiente.
- b) **Derivados de tasas de interés.** El requisito de patrimonio por riesgo de mercado corresponde a un monto referido a los derechos y obligaciones del prestador de servicios de intermediación cuyo valor se reajuste de acuerdo con la variación de tasas de interés del mercado. En el caso de derivados o contratos por diferencias se deberá considerar su valor nocional.
- 1) Se deberá clasificar cada uno de los instrumentos financieros de acuerdo con la Tabla 3 referida al plazo residual al vencimiento del instrumento.
 - 2) Una vez efectuada esta clasificación se deberán aplicar los porcentajes dispuestos en la Tabla 3, sobre el valor nocional de los instrumentos financieros.

Tabla 2. Porcentajes según plazo al vencimiento riesgo de mercado tasas de interés

Plazo al vencimiento	%
<91 días	2
90 días < y <1 año	5
1 año < y <5 años	8
5 años < y <12 años	12
>12 años	20

D.2.2. MATERIAS PRIMAS

- a) Para el cálculo del requisito de patrimonio por riesgo de mercado, se deben incluir todas las posiciones en instrumentos financieros en derivados y contratos por diferencias sobre materias primas o índices sobre materias primas.
- b) Para cada materia prima expresada en su unidad estándar de medición y luego convertida a moneda local mediante las tasas spot, se calcula la posición neta como la diferencia entre posiciones activas y pasivas. A esta posición resultante se le aplica un cargo de 15%. Además, se aplica un cargo adicional de 3% sobre la posición bruta en cada materia prima, es decir,

sobre la suma de posiciones activas y pasivas (en valor absoluto).

- c) Lo anterior se expresa en la siguiente fórmula. Donde A_i corresponde al valor de las posiciones activas en la materia prima i , P_i corresponde al valor de las posiciones pasivas en la materia prima i y N corresponde al número de materias primas en las que el prestador de servicios de intermediación mantiene posiciones.

$$\sum_{i=1}^N (|A_i - P_i|) * 15\% + \sum_{i=1}^N (A_i + |P_i|) * 3\%$$

D.2.3. MONEDA EXTRANJERA.

- a) Para el cálculo del requisito de patrimonio por riesgo de mercado, se deben considerar las posiciones netas en monedas en todo el balance. La posición neta en cada moneda debe calcularse sumando:

- 1) La posición neta efectiva o spot.
- 2) La posición neta en derivados o contratos por diferencias, que incluye todos los montos a recibir menos todos los montos a pagar.
- 3) Garantías en moneda extranjera.
- 4) Cualquier otra posición del balance que pueda generar ganancias o pérdidas en monedas extranjeras.

- b) Para el cálculo del requisito de patrimonio por riesgo de mercado, se debe ponderar la posición neta en cada moneda por el ponderador de riesgo de mercado (PRM) que le corresponda, mediante la siguiente fórmula.

$$\max\left(\sum_{i=1}^N (PNA_i * PRM_i), \sum_{i=1}^N (|PNP_i * PRM_i|)\right)$$

- c) Donde PNA_i y PNP_i corresponden a la posición neta activa y pasiva, respectivamente para cada moneda i ; PRM_i corresponde al ponderador de riesgo de mercado, asociado a la moneda i , que se determina de acuerdo con la Tabla 4.

Tabla 4. Ponderadores de riesgo de tipo de cambio

Riesgos	Monedas	Ponderador
Canasta 1	USD, EUR, EAU, AUD, CAD, CHF, CNY, CZK, DKK, GBP, HKD, ILS, JPY, KRW, NOK, NZD, SAR, SGD, SKK, SEK, TWD	8%

Canasta 2	Resto de monedas	12%
------------------	------------------	-----

D.2.4. ACCIONES E ÍNDICES ACCIONARIOS.

El requisito de patrimonio por riesgo de mercado de cotizaciones bursátiles se aplica a todos los derivados y contratos por diferencias que tengan como subyacentes posiciones en acciones e índices sobre acciones, los que deben ser separados en los subyacentes respectivos. Se deberán calcular de acuerdo con cada mercado del respectivo subyacente y considerar el riesgo específico y riesgo general señalado a continuación.

a) Riesgo específico. Donde A_i corresponde al valor de las posiciones activas en el mercado bursátil i , P_i corresponde al valor de las posiciones pasivas en el mercado bursátil i y N corresponde al número de mercados bursátiles en los que el prestador de servicios de intermediación mantiene posiciones.

$$\sum_{i=1}^N (A_i + |P_i|) * 11\%$$

b) Riesgo general. El requisito de patrimonio por riesgo general se calcula como la exposición neta de instrumentos derivados o contratos por diferencia, es decir, la suma de las posiciones activas menos las posiciones pasivas, multiplicado por un ponderador de riesgo de mercado (PRM) único de 11%. Además de lo anterior, se agrega un cargo adicional de 2% a las posiciones netas en índices sobre acciones. Donde A_i corresponde al valor de las posiciones activas en el mercado bursátil i (excluye índices y estrategias de arbitraje), P_i corresponde al valor de las posiciones pasivas en el mercado bursátil i (excluye índices y estrategias de arbitraje), AI_i corresponde al valor de las posiciones activas en índices y estrategias de arbitraje en el mercado bursátil i , PI_i corresponde al valor de las posiciones pasivas en índices y estrategias de arbitraje en el mercado bursátil i y N corresponde al número de mercados bursátiles en los que el prestador de servicios de intermediación mantiene posiciones.

$$\sum_{i=1}^N (|A_i - P_i|) * 11\% + \sum_{i=1}^N (|AI_i - PI_i|) * 13\%$$

D.3. REQUISITO DE PATRIMONIO DE RIESGO DE CRÉDITO

a) El requisito de patrimonio de riesgo de crédito corresponde a un monto referido a instrumentos representativos de deuda que el prestador de servicios de intermediación de instrumentos financieros considere en el cálculo de su patrimonio mínimo. Se exceptuará de la aplicación de dicho porcentaje el saldo de la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo.

- 1) *Se deberá clasificar cada uno de los instrumentos financieros de acuerdo con la clasificación crediticia y de tipo de contraparte de la Tabla 5.*
 - 2) *Una vez efectuada esta clasificación se deberán aplicar los porcentajes dispuestos en la Tabla 5, sobre el valor de los instrumentos financieros.*
- b) *El prestador de servicios financieros deberá mantener un registro en el que anotará toda aquella información que permita determinar claramente los activos que han permanecido impagos, el plazo durante el cual estuvieron bajo esa calidad, el número y fecha en que se efectuaron reprogramaciones y la identificación de los deudores correspondientes. Este registro deberá mantenerse en un medio y sistemas que garanticen su fiabilidad e integridad. Las reprogramaciones deberán constar por escrito y estar debidamente documentadas.*

Tabla 5. Porcentajes según clasificación crediticia y tipo de la contraparte para riesgo de crédito

Tipo y clasificación crediticia de la contraparte	%
Grado inversión	1%
BB+/BB-	8%
Bajo BB-	12%
Personas	6%
Pymes	6,8%
Otros	8%

D.3.1. REQUISITO DE PATRIMONIO DE RIESGO DE CONTRAPARTE

- a) *El requisito de patrimonio de riesgo de contraparte corresponde a un monto referido a la intermediación por cuenta propia de derivados y contratos por diferencias del prestador de servicios, el cual será calculado por medio del "equivalente de crédito" y ponderadores de riesgo de crédito según el tipo y clasificación crediticia de la contraparte.*
- b) *El cálculo del "equivalente de crédito" para derivados y contratos por diferencias considera:*
 - 1) *El valor razonable del instrumento derivado o contrato por diferencias.*
 - 2) *Un monto adicional, que considera la variación potencial futura (PFE) del precio del derivado o contrato por diferencias. Para ello, se deberá*

multiplicar el valor nocional del derivado o contrato por diferencias según el tipo de activo subyacente y plazo al vencimiento de acuerdo con la Tabla 6.

- 3) Se deberán descontar las garantías constituidas en favor del prestador de servicios de intermediación.
- 4) El "equivalente de crédito" será igual a el máximo valor entre 0 y la suma de los montos mencionados anteriormente, de acuerdo con la fórmula:

$$\text{Equivalente de crédito} = \text{Max}(\text{Valor razonable} + \text{PFE} - \text{Garantías}, 0)$$

- c) A efectos de calcular el requisito de patrimonio por riesgo de contraparte, se deberá aplicar al "equivalente de crédito" los ponderadores de crédito según el tipo y clasificación crediticia de la contraparte de acuerdo con la Tabla 5 de la sección anterior.
- d) La metodología de cálculo se ejemplifica en la Tabla 7.

Tabla 6. Ponderadores de variación potencial futura (PFE)

Tipo de contrato	Plazo residual	Propuesta ponderadores PFE	
Tasa de interés o inflación	Hasta un año	0%	
	Entre 1 y 5 años	0,5%	
	Más de 5 años	1,5%	
Tipo de cambio		Canasta 1	Canasta 2
	Hasta 1 año	1,5%	4,5%
	Entre 1 y 5 años	7%	20%
	Más de 5 años	13%	30%
Acciones	Hasta 1 año	6%	
	Entre 1 y 5 años	8%	
	Más de 5 años	10%	
Materias primas		18%	
Otros		32%	

Tabla 7. Cálculo del requisito de patrimonio por riesgo de contraparte

Equivalente de crédito (E)	Ponderador (P)	Requisito de patrimonio por riesgo de contraparte
$Max(\text{Valor razonable} + \text{PFE} - \text{Garantías}, 0)$	<ul style="list-style-type: none"> • Grado inversión: 1% • BB+/BB-: 8% • Bajo BB-: 12% • Personas: 6% • Pymes: 6,8% • Otros: 8% 	$\Sigma E * P$

D.4. REQUISITO DE PATRIMONIO DE RIESGO DE CRÉDITO Y MERCADO PARA CRIPTOACTIVOS

- a) Esta Comisión publicará una lista de criptoactivos elegibles para aplicar el criterio de compensación parcial. Los activos incluidos en esta lista se denominarán activos "Tipo A", el resto será clasificado como "Tipo B". Los criptoactivos "Tipo A" serán incluidos en la lista por esta Comisión de acuerdo con las características de liquidez, capitalización de mercado, transaccionalidad y disponibilidad de precios que dichos activos tengan. Mientras que los activos que no cuenten con dichas características deberán ser clasificados en el segundo grupo.
- b) Se aplicará el criterio de compensación parcial a los activos "Tipo A" a efectos de calcular sus requisitos de patrimonio de riesgo de crédito y mercado. A los activos "Tipo B" no les será aplicada dicha compensación.
- c) El cálculo del criterio de compensación parcial aplicable a los activos "Tipo A" considera la posición neta de cada activo criptográfico de acuerdo con la siguiente fórmula. Se aplica un requisito de patrimonio de 100% sobre la posición neta de cada activo "Tipo A".

$$\begin{aligned}
 \text{Posición neta}_k & \\
 &= \text{Max}(\text{Posición larga}_k, |\text{Posición corta}_k|) - 0.65 \\
 &* \text{Min}(\text{Posición larga}_k, |\text{Posición corta}_k|)
 \end{aligned}$$

- d) Para los activos "Tipo B", se aplica un requisito de patrimonio de 100% sobre la posición bruta de cada activo criptográfico, de acuerdo con siguiente fórmula.

$$\text{Posición}_k = \text{Max}(\text{abs}(\text{posición larga}_k), \text{abs}(\text{Posición corta}_k))$$

- e) El requisito de patrimonio por riesgo de mercado y crédito para activos criptográficos se ejemplifica en la Tabla 8.

Tabla 8. Cálculo del requisito de patrimonio por riesgo de mercado y crédito de criptoactivos

	Exposición (E)	Ponderador (P)	Requisito de patrimonio
Tipo A	Posición neta_k $= \text{Max}(\text{Posición larga}_k, \text{Posición corta}_k) - 0.65 * \text{Min}(\text{Posición larga}_k, \text{Posición corta}_k)$	100%	ΣE*P
Tipo B	Posición bruta_k $= \text{Max}(\text{abs}(\text{posición larga}_k), \text{abs}(\text{Posición corta}_k))$	100%	

D.5. DISPOSICIONES GENERALES

- a) Cuando un prestador de servicios financieros incurra por cualquier causa en incumplimiento de alguna de las condiciones prescritas en esta norma, deberá dar aviso por medio del canal oficial de comunicación y envío de información entre la Comisión y sus fiscalizados antes de las 18:00 horas del día hábil siguiente a aquel en que se verificó el incumplimiento.
- b) El prestador de servicios financieros deberá contar con sistemas que le permitan conocer el estado de cumplimiento permanente de las condiciones de patrimonio mínimo y garantías requeridas por la presente norma. La Comisión podrá requerir en cualquier momento los antecedentes y registros que den cuenta de dicho cumplimiento.

VII. CAPACIDAD OPERACIONAL

[NOTA: Las instrucciones de esta sección serán emitidas por otra normativa e incorporadas en esta sección. A esos efectos se seguirá el mismo procedimiento de consulta pública al que se está sometiendo el presente proyecto normativo.]

VIII. ACTIVIDADES INHERENTES AL GIRO REGULADO POR LA LEY N°21.521

Para efectos de lo establecido en el artículo 5 de la Ley Fintec, se reputan inherentes al giro regulado por ley y, por tanto, pueden realizarse sin que se requiera de su autorización como actividad complementaria, las siguientes actividades:

- a) Realización de operaciones de cambio de divisas, para quienes tienen autorizada la actividad de intermediación y custodia de instrumentos financieros.

- b) Asesoría tributaria y de planificación financiera, y estudios relacionados con ámbitos, financieros o micro o macro económicos, para quienes tienen autorizada la actividad de asesoría de inversión.*
- c) Cobranza y ejercicio de derechos emanados de la intermediación o custodia de los instrumentos financieros, para quienes tienen autorizado alguno de esos servicios.*
- d) Comercialización y desarrollo de herramientas tecnológicas para la prestación de servicios financieros o de soporte a los mismos.*
- e) Inversión del capital propio en instrumentos financieros y valores.*
- f) Control de límites de inversión para clientes, para quienes tienen autorizada la actividad de custodia de instrumentos financieros.*

Lo anterior sin perjuicio de las actividades complementarias que esta Comisión autorice mediante normativa.

IX. DEROGACIÓN

Deróguese la Norma de Carácter General N°493 de 2023 y la Norma de Carácter General N°494 de 2023.

X. VIGENCIA

La presente normativa entra en vigor a contar de esta fecha.

Los prestadores de servicios regulados por el Título II de la Ley N°21.521 que no estuvieren inscritos en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y autorizados para las actividades que estuvieren realizando a la presente fecha, deberán presentar las respectivas solicitudes de inscripción y autorización para la prestación de servicios antes del 3 de febrero de 2024.

En caso que hasta esa fecha las entidades no cuenten con todos los antecedentes exigidos por esta normativa, deberán indicar ese hecho en la solicitud e indicar el plazo estimado en que la complementarán, el cual no podrá ser superior a los tres meses a partir de esa fecha. Este último plazo podrá ser ampliado por 3 meses adicionales a petición de parte por una única vez para lo cual la entidad deberá solicitar a la Comisión esa prórroga especificando los fundamentos correspondientes.

Para las entidades a que se refiere el párrafo anterior, el plazo al que se refiere el inciso cuarto del artículo 6 y el inciso segundo del artículo 7 de la Ley N°21.521 comenzará a regir una vez remitida la totalidad de los antecedentes exigidos por la normativa para el proceso respectivo.

Quienes no efectúen las solicitudes ante esta Comisión antes del 3 de febrero, o habiéndola efectuado en ese plazo y rechazada la solicitud por la

Comisión, deberán abstenerse de continuar prestando sus servicios para la celebración de nuevas operaciones y deberán realizar únicamente los actos tendientes a la conclusión de las operaciones reguladas en la Ley N°21.521 contratadas antes de la fecha previamente señalada.

Las personas naturales y jurídicas que a la fecha de entrada en vigencia de la presente Norma de Carácter General se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios financieros, deberán ajustarse a lo dispuesto en esta normativa y remitir a esta Comisión los antecedentes respectivos a más tardar el 3 de agosto de 2024. Además, las personas naturales y jurídicas que a la fecha de entrada en vigencia de esta normativa se encuentren autorizadas para la prestación del servicio de asesoría de inversión, deberán remitir a esta Comisión los antecedentes exigidos en la letra A de la sección II de esta normativa para mantener vigente dicha autorización, antes del 3 de agosto de 2024. Cumplido ese plazo sin haber remitido los antecedentes exigidos, la Comisión podrá proceder a la revocación de la autorización respectiva y a la cancelación en dicho Registro.

Las solicitudes de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y de autorización del servicio de asesoría de inversión que estén pendientes de tramitación a la fecha de emisión de esta normativa quedarán sin efecto y deberán remitir una nueva solicitud adecuándose a los requerimientos establecidos en este cuerpo normativo.

ANEXO N° 1: DEFINICIONES

Activos de información: *corresponde a los recursos de información o elementos relacionados con el tratamiento de la información, los cuales pueden ser primarios como la información (física y lógica) y los procesos y actividades de negocio, o de soporte como hardware; software; redes de comunicación; personal; entre otros.*

Amenaza: *se refiere a cualquiera circunstancia o evento que pudiera explotar una vulnerabilidad.*

Análisis de impacto del negocio o BIA: *es el procedimiento de análisis de los efectos que puede tener en los procesos de la entidad una interrupción del negocio.*

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.*

Ataque: *en el contexto de ciberseguridad, se refiere a un evento que tuviera como intención destruir, exponer, alterar, deshabilitar, robar, u obtener acceso o hacer un uso no autorizado de un activo de información.*

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 los servicios de asesoría crediticia, asesoría de inversión, enrutamiento de órdenes, sistema alternativo de transacción, intermediación de instrumentos financieros, custodia de instrumentos financieros y/o plataforma de financiamiento colectivo en los último 12 meses. Los clientes deberán ser considerados para cada uno de estos servicios por separado, pudiendo un mismo cliente contratar más de un servicio prestado por la entidad.

Se define como cliente inactivo aquellos que cumplan con las siguientes condiciones de forma conjunta:

- No realizan ningún tipo de transacción en los último 12 meses.
- No disponen de saldos (activos o pasivo) en cuentas provistas por la entidad.
- No tienen posiciones vigentes en instrumentos financieros, proyectos de inversión o necesidades de financiamiento ofertados a través de la entidad.

Cliente institucional: Inversionistas institucionales de acuerdo a la letra e) del artículo 4 bis de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores y la Norma de Carácter General N°410 de esta Comisión

Confidencialidad de la información: Protección de los datos contra el acceso y la divulgación no autorizados, definido por el directorio u órgano equivalente. Incluye los medios para proteger la privacidad personal y la información reservada, en especial de los clientes de la entidad.

Downtime: La cantidad de tiempo que el proceso o negocio es interrumpido.

Dueño del proceso: Corresponde a aquella persona designada para hacerse responsable de la administración de un proceso y propiciar las mejoras a implementar en éste.

Ethical hacking: Los hackers éticos realizan evaluaciones de vulnerabilidad de seguridad y pruebas de penetración de acuerdo con métodos y protocolos aceptados por la industria. Analizan los sistemas en busca de posibles vulnerabilidades que pueden resultar de una configuración incorrecta del sistema, fallas de hardware o software o debilidades operativas.

Eventos de capital: derechos patrimoniales que derivan de un valor determinado, tales como dividendos, emisiones liberadas o pagadas de acciones, repartos de capital, sorteos, prepagos, intereses, amortizaciones totales o

parciales, y cualquier otro beneficio o derecho económico asociado a un valor. Se incluyen también bajo esta misma definición los eventos que confieran al tenedor el ejercicio de derecho a voto y otros.

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

Incidente: evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados, que resultaren en un intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a la política de seguridad de la información de la entidad.

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

Malware: Software destinado a realizar un proceso no autorizado que tendrá un impacto adverso en la disponibilidad, confidencialidad e integridad de un sistema de información. Un virus, "worm", troyano u otra entidad basada en código que infecta un host. El "spyware" y algunas formas de adware también son ejemplos de código malicioso.

Mecanismos de autenticación: mecanismos utilizados para confirmar la identidad de un usuario. Estos mecanismos pueden utilizar uno o más factores de autenticación, por ejemplo, credenciales, contraseñas, certificados digitales, o características biométricas o biológicas. El mecanismo de autenticación es multifactor cuando utiliza una combinación de factores de autenticación para confirmar la identidad.

Mercado: Todas las acciones cotizadas en mercados de valores ubicados en la misma jurisdicción nacional. Lo anterior, para el cálculo del riesgo de mercado de acciones de índices accionarios de los instrumentos derivados y contratos por diferencia.

Niveles mínimos aceptables de operación: corresponde al mínimo nivel de servicios o productos que se consideran aceptables para que la entidad cumpla con sus objetivos durante una interrupción.

Partes Interesadas: Refiere a las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa, tales como empleados, proveedores, clientes, reguladores, entre otros.

Phishing: Una técnica para intentar adquirir datos confidenciales, como números de cuentas bancarias, a través de una solicitud fraudulenta por correo electrónico o en un sitio web, en la que el perpetrador se hace pasar por una empresa legítima o una persona de confianza.

Procesamiento de datos: Tratamiento electrónico de datos o de los elementos

básicos de información, sometidos a operaciones programadas.

Proveedor de servicios: *entidad relacionada o no a la institución contratante, que preste servicios o provea bienes e instalaciones a éste.*

Prueba de penetración: *Una metodología de prueba en la que los evaluadores, que normalmente trabajan bajo restricciones específicas, intentan eludir o derrotar las características de seguridad de un sistema.*

Punto objetivo de recuperación (RPO): *período de tiempo máximo antes que la pérdida de datos que sigue a un incidente se vuelva inaceptable de acuerdo a los estándares de calidad de la propia entidad.*

Riesgo aceptado: *Corresponde al nivel de riesgo que la entidad está dispuesta a aceptar en concordancia con la política de gestión de riesgos y sus responsabilidades establecidas en el marco legal que las rige.*

Riesgo de crédito: *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 de un incumplimiento de contrato por diferencias o derivado o del incumplimiento de una contraparte en una transacción dentro de un proceso de compensación y liquidación.*
- **Riesgo crediticio del emisor:** *Exposición a potenciales quiebras o deterioro de solvencia en los instrumentos financieros de una entidad.*

Riesgo de mercado: *Potencial pérdida causada por cambios en los precios del mercado, que podría generar efectos adversos en la cartera propia o el balance del prestador de servicios de intermediación de instrumentos financieros. Abarca el riesgo de tasas de interés, el riesgo cambiario y de precios en relación con los instrumentos financieros.*

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

Servicios en la nube: servicios que proveen infraestructura, plataformas o software a lo que el cliente accede a través de la red, sin la necesidad de instalarlos en su propia infraestructura, sino que están ubicados en un servidor remoto del proveedor del servicio.

Sistema alternativo de transacción: lugar físico o virtual que permite a sus participantes cotizar, ofrecer o transar instrumentos financieros o valores de oferta pública, y que no está autorizado para actuar como bolsa de valores de acuerdo con la ley N° 18.045 o como bolsa de productos de acuerdo con la ley N° 19.220.

Subcontratación en cadena de servicios externalizados: las formadas por terceros subcontratados por el proveedor inicial de servicios para realizar parte importante de las actividades contratadas con éste (subcontrato de otros proveedores).

Tiempos máximos tolerables de interrupción: tiempo máximo tolerable en que un proceso pudiera estar interrumpido sin provocar efectos relevantes en la continuidad operacional.

Tiempo objetivo de recuperación: periodo de tiempo que sigue a un incidente dentro del cual: a) debe reanudarse un producto, servicio o actividad; o b) los recursos deben ser recuperados (entendiendo por recursos los activos, personas, habilidades, información, tecnología, instalaciones, suministros e información necesarios para las operaciones del negocio).

Valor razonable: El valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de medición en las condiciones actuales del mercado (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es directamente observable o estimado utilizando otra técnica de valoración.

Vulnerabilidad: en el contexto de ciberseguridad, se refiere a cualquier debilidad de un activo de información o de un mecanismo de control que pudiera ser explotada por un ataque, es decir, puede ser un fallo en un sistema que lo torna accesible a los atacantes o cualquier tipo de debilidad en el propio activo en los procedimientos que deje la seguridad de la información de la entidad expuesta a una amenaza.

ANEXO N° 2: REPORTE DE INCIDENTES OPERACIONALES

A través del menú "INCIDENTES Y PÉRDIDAS OPERACIONALES" del canal oficial de comunicación y envío de información entre la Comisión y sus fiscalizados, la

entidad deberá reportar el detalle de cada incidente descrito en la sección V.D. de acuerdo al siguiente esquema:

<i>INFORMACION</i>	<i>DETALLE</i>
<i>Fecha y hora de inicio del incidente</i>	
<i>Tipo de incidente</i>	
<i>Descripción detallada del incidente</i>	
<i>Causas posibles o identificadas</i>	
<i>Dependencias o activos afectados</i>	
<i>Dirección dependencias afectadas</i>	
<i>Canales afectados</i>	
<i>Nombre de proveedores involucrados</i>	
<i>Tipo de proveedores involucrado</i>	
<i>Número de clientes afectados</i>	
<i>Tipo de clientes afectados</i>	
<i>Productos o servicios afectados</i>	
<i>Medidas adoptadas y en curso</i>	
<i>Otros antecedentes</i>	
<i>Nombres y cargos de las personas de contacto</i>	
<i>Teléfono de contacto</i>	
<i>Fecha y hora de cierre del incidente</i>	

Para aquellos campos en los que al momento del reporte no se cuente con la información, se debe indicar con texto "En evaluación", y para el caso de los campos numéricos, de no contarse con el dato, éstos deben completarse con un cero.

Será responsabilidad de la entidad la actualización de los antecedentes mencionados cuando se disponga de nueva información y hasta el cierre del incidente (fecha de cierre del incidente).

FECHA Y HORA DEL INICIO DEL INCIDENTE

Se debe señalar la fecha (DD/MM/AAAA) y la hora (HH:MM:SS) en que comenzó el incidente.

TIPO DE INCIDENTE

En este campo se debe señalar el tipo de incidente, eligiendo entre las siguientes opciones:

- *Afectación de instalaciones*
- *Ausencia de Colaboradores*
- *Sin acceso dependencias y otras áreas específicas*
- *Falla Sistemas Base (SO, BD)*

- *Falla aplicativos (negocio, web, batch)*
- *Falla de comunicaciones*
- *Falla Hardware*
- *Falla en servicios básicos (electricidad/agua)*
- *Pérdida de Recursos Monetarios de la entidad, sus clientes y otras partes interesadas*
- *Pérdida de Información de la entidad, sus clientes y otras partes interesadas*
- *Interrupción/ latencia en servicios*
- *Error de envío de información*
- *Otros: especificar*

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL INCIDENTE

En este campo se debe detallar en qué consiste el incidente reportado.

CAUSAS POSIBLES O IDENTIFICADAS

En este campo se debe realizar un análisis sobre las causas del incidente y sobre la efectividad de las medidas adoptadas para resolverlo.

DEPENDENCIAS AFECTADAS

En este campo se deben señalar las dependencias afectadas, eligiendo entre las siguientes opciones:

- *Oficinas*
- *Sitio Producción*
- *Sitio Contingencia*
- *Dependencias proveedor*
- *Otros: especificar*

DIRECCIÓN DEPENDENCIAS AFECTADAS (CALLE, COMUNA, REGIÓN)

En este campo se debe informar la dirección completa de la dependencia afectada. Si existe más de una dependencia afectada, se debe indicar la dirección de cada una de ellas, separándolas con un punto y coma (;).

CANALES AFECTADOS

En este campo se deben seleccionar los canales afectados por el incidente (lo que sea aplicable):

- *Terminales*
- *Mensajería*
- *Servicios de custodia*
- *Sucursales*
- *Otros: especificar*

NOMBRE DE PROVEEDORES INVOLUCRADOS

Corresponde al nombre o razón social del proveedor.

TIPO DE PROVEEDOR INVOLUCRADO

- *Servicios básicos*

- *Telecomunicaciones*
- *Infraestructura tecnológica*
- *Procesamiento*
- *Atención telefónica*
- *Otros: especificar*

NÚMERO DE CLIENTES AFECTADOS:

En este campo se debe completar el número de clientes que fueron afectados por el incidente que se reporta.

TIPO DE CLIENTES AFECTADOS:

En este campo se debe seleccionar el tipo de cliente afectado, entre las siguientes opciones:

- *Personas*
- *Empresas no financieras*
- *Empresas financieras (Especificar)*
- *Clientes*
- *Otros: Especificar*

NÚMERO DE EMPLEADOS AFECTADOS

En este campo se debe completar con el número de empleados que fueron afectados por el incidente que se reporta.

SERVICIOS AFECTADOS

En este campo se deben informar en detalle los servicios afectados por el incidente.

NÚMERO DE TRANSACCIONES AFECTADAS

En este campo se debe completar el número de transacciones que fueron afectadas por el incidente que se reporta.

MEDIDAS ADOPTADAS

En este campo se deben informar en detalle las acciones realizadas por la entidad para superar el incidente.

NOMBRE Y CARGO DE PERSONAS DE CONTACTO

Corresponden a las personas que informan el incidente y sus cargos.

TELÉFONO DE CONTACTO

Se debe señalar en este campo el teléfono celular de las personas de contacto.

FECHA Y HORA DE TÉRMINO DEL INCIDENTE

Este campo se incluirá cuando se cierra el incidente. Se debe completar la fecha (DD/MM/AAAA) y la hora (HH:MM:SS) en que éste finalizó.

ANEXO N° 3: REPORTE DE PÉRDIDAS OPERACIONALES

A través del menú "INCIDENTES Y PERDIDAS OPERACIONALES" del canal oficial de comunicación y envío de información entre la Comisión y sus fiscalizados, la entidad deberá reportar al último día hábil de junio y diciembre de cada año el detalle de todos los eventos que materialicen individualmente en pérdidas operacionales mayores a 150 Unidades de Fomento. Además, se deberán reportar los montos de gastos y recuperaciones asociados a pérdidas operacionales asociados a un mismo evento.

<i>INFORMACION</i>	<i>DETALLE</i>
<i>Número de identificación del incidente asignado por la CMF</i>	
<i>Fecha de descubrimiento</i>	
<i>Fecha de contabilización</i>	
<i>Tipo de monto</i>	
<i>Tipo de gasto</i>	
<i>Tipo de recuperación</i>	
<i>Monto</i>	
<i>Nombre y cargo del informante</i>	

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL INCIDENTE ASIGNADO POR LA CMF

Corresponde al código que identifica en forma unívoca el incidente reportado, asignado por la CMF cuando se reportó el inicio del incidente a través del menú "INCIDENTES Y PÉRDIDAS OPERACIONALES" del canal oficial de comunicación y envío de información entre la Comisión y sus fiscalizados.

FECHA DE DESCUBRIMIENTO

Seleccionar el día y hora que se desplegará en este campo correspondiente a la fecha en la que se identificó el evento de pérdida.

FECHA DE CONTABILIZACIÓN

Seleccionar el día y hora que se desplegará en este campo correspondiente a la fecha en la que se imputa contablemente la pérdida o recupero en los estados financieros.

TIPO DE MONTO

Seleccionar el código que identifica el tipo de monto a reportar, de acuerdo a la siguiente codificación que se desplegará en este campo:

CODIGO	TIPO DE MONTO
1	Pérdida (cargos directos en los estados de resultados)
2	Gastos (costos incurridos internos o externos)

	<i>con relación directa al evento operacional)</i>
3	<i>Recuperación</i>

TIPO DE GASTO

Seleccionar el código que identifica el principal tipo de gasto asociado al evento de pérdida, ya sea interno o externo directamente atribuible al evento operacional, de acuerdo a la siguiente codificación que se desplegará en este campo:

CODIGO	TIPO DE GASTO
1	<i>Legales</i>
2	<i>Proveedores</i>
3	<i>Asesorías</i>
4	<i>Internos</i>
5	<i>Otros</i>
9	<i>No aplica (debe reportarse cuando el campo "TIPO DE MONTO" toma valores 1 o 3)</i>

TIPO DE RECUPERACIÓN

Seleccione el código asociado a las causas de la recuperación operacional, de acuerdo a la siguiente codificación que se desplegará en este campo:

CODIGO	TIPO DE RECUPERACIÓN
1	<i>Compañías de seguros</i>
2	<i>Acciones judiciales</i>
3	<i>Otros (liberación de provisión)</i>
4	<i>No aplica</i>

MONTO

Corresponde al monto de las pérdidas, gastos o recuperaciones que deben reportarse en la fecha en la que se contabilicen.

NOMBRE Y CARGO DEL INFORMANTE

Corresponde a la persona que informa el incidente y su cargo."

B. NORMATIVA QUE ESTABLECE EXIGENCIAS PARA ACREDITAR LA IDONEIDAD PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES

Texto propuesto:

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° []

[] de [] de 2023

Esta Comisión, en virtud de lo dispuesto en los artículos 26 y 28 de la Ley N°18.045, en los artículos 8°, 41 y 98 de la Ley que Regula la Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales aprobada por el artículo 1° de la Ley N°20.712, los artículos 7 y 8 de la Ley N° 19.220, artículos 7 y 9 de la Ley N°21.521, legislaciones denominadas en adelante indistintamente como "la ley", y lo acordado por su Consejo en Sesión Ordinaria N° XX de XX 2023, ha estimado pertinente impartir las siguientes disposiciones de carácter general.

I. EXIGENCIAS DE IDONEIDAD

Los corredores de bolsa, agentes de valores, corredores de bolsa de productos, administradoras generales de fondos, agentes comercializadores de cuotas de fondos, administradoras de carteras inscritas en el Registro de Administradores de Carteras que lleva esta Comisión y quienes se encuentren inscritos en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y presten los servicios de asesoría de inversión, en adelante, "las entidades", deberán dar cumplimiento a las disposiciones de la presente normativa.

Todos quienes desempeñen funciones para las entidades señaladas en el párrafo anterior deberán contar con la idoneidad y conocimientos exigidos por ley. Para lo cual deberán acreditar esa circunstancia a través del mecanismo que para ese efecto hayan establecido las bolsas de valores en virtud de lo dispuesto por la Ley N°18.045, el que deberá compatibilizar un alto y homogéneo estándar de exigencia, un costo eficiente para el mercado, y el continuo y normal funcionamiento del proceso de acreditación.

Dicho mecanismo, en caso que no sea llevado a cabo por las propias bolsas o un Comité creado por ellas, deberá quedar a cargo de una entidad sin fines de lucro constituida para ese efecto.

Independiente de la forma que adopte ese mecanismo, deberá contar con un gobierno corporativo que refleje, represente y equilibre las visiones de la academia y de quienes por ley y normativa requieren de personas acreditadas para el correcto ejercicio de su giro social o función.

Corresponderá a ese mecanismo de acreditación:

- a) *La definición de las categorías funcionales particulares que deben aprobar el examen de acreditación de conocimientos y el ámbito de conocimientos que deben acreditar, sin perjuicio que necesariamente deberán acreditarse quienes desempeñen funciones relevantes para la administración y comercialización de fondos, intermediación de valores o productos, asesoría de inversión y administración de carteras. Al menos tendrán ese carácter:*
- 1) las personas naturales que emitan recomendaciones de inversión;*
 - 2) las personas naturales que tengan contacto directo con los clientes para contratación, comercialización u oferta de productos de las entidades;*
 - 3) las personas naturales que desempeñen labores de gestión de carteras o portafolio;*
 - 4) las personas naturales que ejecuten órdenes en sistemas transaccionales locales o extranjeros;*
 - 5) las personas naturales que dirijan o supervisen a quienes desempeñan esas funciones; y*
 - 6) las personas naturales que desempeñen funciones de director y gerente general o ejecutivo principal en las administradoras generales de fondos o en administradoras de cartera.*
- b) *La creación, mantención y administración de un banco de preguntas y respuestas, el que tendrá el carácter de confidencial y servirá como base para la generación de los exámenes de conocimientos e idoneidad.*
- c) *El establecimiento de mecanismos que den garantías respecto a que quienes hayan contribuido al banco de preguntas y respuestas mantendrán la confidencialidad de la información a la que tengan acceso y, en caso de que sean personas que deban rendir el examen de acreditación, que las preguntas provistas por ellos no formarán parte del examen que será rendido por esas personas.*
- d) *La administración del proceso de elección y licitación de la o las entidades que serán contratadas por las bolsas para tomar esos exámenes.*
- e) *La administración del proceso de diseño, elaboración e implementación de un programa de formación continua para todas aquellas personas naturales que hayan obtenido la acreditación de conocimientos.*
- f) *La elaboración y difusión de:*

- 1) *material de apoyo a quienes deben acreditarse, el que deberá contener facsímiles con ejemplos de preguntas y respuestas tipo, las que no podrán provenir del banco de preguntas y respuestas;*
 - 2) *información respecto a las etapas, plazos, condiciones, modalidades y requisitos para la acreditación y el programa de formación continua;*
 - 3) *definir aquellos cursos, seminarios, programas de formación continua u otros que podrán formar parte del programa de formación continua; y,*
 - 4) *bibliografía que pueda servir de base para el aprendizaje del conocimiento a ser evaluado en el proceso de acreditación y durante el proceso de formación continua.*
- g) *Establecer y difundir públicamente las normas que guiarán el actuar de sus integrantes, el proceso de acreditación y los derechos y obligaciones de quienes participen de ese proceso.*

El mecanismo de acreditación deberá requerir de la aprobación inicial de uno o más exámenes que permitan evaluar el conocimiento técnico y respecto de las normas de ética comercial de quienes deben ser acreditados, y de un programa de capacitación continua que deberá ser aprobado periódicamente para mantener vigente la acreditación, conforme los plazos que el mismo mecanismo defina. Tratándose de funciones que presenten alto riesgo de comisión de conductas contrarias a la ley, tanto el examen como el programa deberá contemplar la educación y evaluación de normas que abordan conductas prohibidas por ley, como es el caso de uso de información privilegiada, manipulación de precios, uso indebido de custodia y conductas propias de lo que se conoce internacionalmente como "green washing", prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otras.

El contenido a ser evaluado por el examen, y a ser actualizado mediante el programa de capacitación continua, deberá ser atinente tanto a las categorías funcionales definidas por el organismo a cargo del proceso de acreditación, como a los instrumentos o productos con los que se relacionará quien desempeñe esa función.

No obstante lo señalado en los párrafos anteriores, podrán desempeñar excepcionalmente sus funciones de manera temporal, sin haber aprobado el examen de acreditación de conocimientos, aquellas personas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- a) *Cuenten con un supervisor acreditado y que posea al menos 5 años de experiencia, que deba visar toda recomendación antes de ser difundida o provista al cliente o público. Las personas que se acojan a esta excepción podrán mantenerla por un plazo máximo de 2 años a contar del momento en que fue designado para realizar la función.*

Con todo, ningún supervisor podrá tener a su cargo a más de 10 personas sin acreditación.

b) Cuenten con al menos 5 años de experiencia en el ámbito financiero en entidades u organismos nacionales o internacionales. Las personas que se acojan a esta excepción podrán mantenerla por un plazo máximo de 3 años a contar del momento en que fue designado para realizar la función.

Las condiciones descritas en esta sección son excluyentes entre sí. Por tanto, la persona natural sólo podrá acogerse a una de ellas, debiendo dar el examen de acreditación antes de finalizar el plazo máximo dispuesto por cada mecanismo, plazo que será independiente de los cambios laborales que pudiese tener la persona natural durante su carrera profesional.

El mecanismo de acreditación a que se refiere esta normativa podrá sustituir la rendición de examen, mas no del programa de capacitación continua, a quienes se dediquen exclusivamente a recibir las instrucciones de clientes para la compra o venta de depósitos a plazo o cuotas de fondos nacionales o extranjeros o de otros instrumentos financieros que determine el mecanismo de acreditación de conocimientos. Lo anterior, en la medida que:

a) Quienes desempeñen esa función tengan prohibición expresa y formal de asesorar a terceros o recomendar a éstos determinadas inversiones;

b) La entidad cuente con procedimientos o mecanismos necesarios para garantizar que quienes desempeñen esta función no realicen otras funciones distintas a las descritas en este apartado, tales como prestar los servicios de asesoría de inversión; y

c) La entidad comunique anualmente al mecanismo de acreditación, aquellas personas que se hayan acogido a esta modalidad.

El mecanismo de acreditación también podrá sustituir la rendición de examen, por una acreditación internacional que cumpla con los estándares de calidad y conocimientos que dicho mecanismo defina.

El mecanismo de acreditación deberá mantener actualizado un registro público que contenga la identificación de las personas con acreditación y la categoría funcional para la que fueron acreditados, con indicación de la fecha de inicio y término de acreditación.

El registro deberá estar disponible en el sitio de internet que disponga a ese efecto el mecanismo de acreditación, en un lugar destacado, de fácil acceso y gratuito al público. El registro además deberá ser mantenido en medios y sistemas que garanticen su fidelidad e integridad en el tiempo.

II. OTRAS DISPOSICIONES

En caso que las funciones definidas por el mecanismo de acreditación emanen de un algoritmo informático, la entidad correspondiente deberá designar una persona responsable de verificar que el algoritmo entregue resultados esperables acordes a la función para la cual fue creado, la cual deberá estar acreditada en los términos definidos en la presente normativa.

III. DEROGACIÓN

Deróguese la Norma de Carácter General N°412

IV. VIGENCIA

La presente normativa entra en vigor a contar del [12 meses desde emitida la norma].”

C. NORMATIVA DEL ART. 65 DE LA LEY N°18.045

Normativa que establece exigencias de información a quienes entreguen recomendaciones para adquirir, mantener o enajenar valores de oferta pública, o que impliquen la definición de precios objetivos.

Texto propuesto:

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° []

[] de [] de 2023

Esta Comisión, en virtud de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley N°18.045 y lo acordado por su Consejo en Sesión Ordinaria N° XX de XX 2023, ha estimado pertinente impartir las siguientes disposiciones de carácter general.

En atención a lo dispuesto el inciso tercero del artículo 65 de la Ley N°18.045, todo aquel que entregue recomendaciones para adquirir, mantener o enajenar valores de oferta pública, o que implique la definición de precios objetivos, deberán cumplir con las siguientes exigencias de divulgación de información:

- a) Los nombres de quienes elaboran las evaluaciones o recomendaciones, y los fundamentos técnicos que las sustentan. En caso de servicios desarrollados sobre la base de sistemas o algoritmos informáticos, se deberá hacer clara mención a ese hecho, señalando quien ha desarrollado tal sistema o algoritmo y describiendo en términos generales el funcionamiento del mismo.*
- b) En el caso de recomendaciones que se dirijan a persona indeterminada o se difundan de manera masiva, los potenciales conflictos de intereses de quienes emitieron las recomendaciones, por ejemplo, el hecho que la persona que realiza la recomendación mantiene para sí los mismos instrumentos financieros sobre los cuales versa la recomendación o que pretende enajenar por sí los instrumentos que recomienda adquirir o viceversa.*

Para efectos del cumplimiento de lo establecido en el inciso anterior, se podrá indicar el lugar en que se podrá acceder a dicha información, el que, en todo caso, deberá ser de acceso remoto y gratuito. Corresponderá a quienes se refiere el inciso anterior el adoptar los resguardos necesarios a objeto de acreditar el cumplimiento de estas obligaciones."

VII. BIBLIOGRAFÍA

AFI (2020), "Experiences in the implementation of the principle of disclosure and transparency in AFI member countries series 1: Credit products".

AFI (2021), "Modelo de políticas sobre protección al consumidor de servicios financieros digitales".

AFI (2021), "Consumer protection for digital financial services: a survey of the policy landscape".

ASBA/BID Lab (2020), "La protección al consumidor en el nuevo entorno de innovación tecnológica financiera".

Banco Mundial y ICCR (2019), "Credit Scoring Approaches Guidelines".

CFA Institute (2022), "Ethics and artificial intelligence in investment management".

COSO (2017) "Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance".

Departamento de regulación para Políticas Económicas, Científicas y Calidad de Vida (2021), "Robo-advisors: How do they fit in the existing EU regulatory framework, in particular with regard to investor protection?"

FSI (2021), "Humans keeping AI in check-emerging regulatory expectations in the financial sector".

Hong Kong Monetary Authority, (2020) "Alternative Credit Scoring of Micro, Small and Medium-sized Enterprises".

IOSCO, (2009) "Fit and Proper Assessment-Best Practices".

IOSCO (2013), "Methodology for Assessing Implementation of the IOSCO Objectives and Principles of Securities Regulation".

IOSCO (2013), "Suitability Requirements with Respect to the Distribution of Complex Financial Products".

IOSCO (2014), "Principles regarding the Custody of Collective Investment Schemes' Assets".

IOSCO (2017a), "IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech)".

IOSCO (2017b), "Objectives and Principles of Securities Regulation".

IOSCO (2017c), "Methodology for Assessing Implementation of the IOSCO Objectives and Principles of Securities Regulation".

IOSCO (2020), "Issues, Risks and Regulatory Considerations Relating to Crypto-Asset Trading Platforms".

IOSCO (2021), "The use of artificial intelligence and machine learning by market intermediaries and asset managers".

ISO 31.000

Monetary Authority Singapore (2018), "Principles to Promote Fairness, Ethics, Accountability and Transparency (FEAT) in the Use of Artificial Intelligence and Data Analytics in Singapore's Financial Sector".

OICV-IOSCO (2023), "Policy Recommendations for Crypto and Digital Asset Markets. Consultation Report".



REGULADOR Y SUPERVISOR FINANCIERO DE CHILE

www.cmfchile.cl