

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Comisión para el Mercado Financiero

Marzo 2022



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I

Política de Comunicaciones de la Comisión para el Mercado Financiero

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), de acuerdo con lo dispuesto en el D.L. N° 3.538, es un servicio público descentralizado, de carácter técnico, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.

Corresponde a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública.

La Comisión para el Mercado Financiero tiene como misión aportar al bienestar de la sociedad, cautelando la estabilidad y transparencia del sistema financiero, protegiendo a los usuarios y facilitando el desarrollo de servicios idóneos. Para ello, regula y supervisa con una mirada integral y prospectiva del mercado financiero, exigiendo la observancia de la ley y las normas por parte de las entidades bajo su supervisión, y promoviendo los valores de excelencia, integridad, innovación, colaboración y compromiso.

Su visión es ser una Institución técnica, confiable y de excelencia, manteniendo una mirada integral del sistema financiero y un actuar transparente frente a la sociedad.

Por ello, la Política de Comunicaciones de la Comisión tiene como objetivos fundamentales los siguientes:

1. Informar a la ciudadanía sobre la labor de la Comisión de manera oportuna, transparente y objetiva. Esto nos permite relevar nuestro trabajo diario, educar sobre nuestras funciones y rendir cuenta pública de nuestro actuar.

A través de los medios de comunicación, tanto externos como internos, informamos sobre:

- Normas en consulta y ya emitidas.
- Sanciones aplicadas por el Consejo de la Comisión a nuestros fiscalizados.
- Publicación de informes, estudios y estadísticas.
- Opinión y análisis respecto de los proyectos de ley que están en el ámbito de nuestro mandato.
- Difusión de planes de regulación y supervisión.
- Entrevistas de autoridades entregando la visión de la Comisión tanto respecto de nuestro actuar como de los mercados supervisados.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I*

- Publicación de las agendas de actividades de las autoridades,
Transparencia activa, pasiva y reuniones de lobby.

2. Complementar y potenciar nuestras acciones de regulación, supervisión y sanción. La información que entregamos en estos tres ámbitos nos permite generar jurisprudencia y disuasión; asegurar un mejor cumplimiento y comprensión de las normas que emitimos; ayudar a los fiscalizados a internalizar en sus decisiones nuestros escenarios de riesgos y generar confianza en el mercado de capitales.

Alineada con la misión y la visión de la Comisión para el Mercado Financiero, la política comunicacional se basa en los siguientes principios para alcanzar los objetivos enunciados.

Principios de la Política de Comunicaciones

1. Información oportuna, certera y equitativa.

La correcta comunicación de sus decisiones y de los argumentos que las sustentan, es un elemento central en la labor de la Comisión, contribuyendo a mantener los altos niveles de credibilidad que caracteriza a las instituciones reguladoras del país.

En este sentido, una comunicación certera, entregada de manera oportuna, con un lenguaje claro, transparente y transmitida de manera equitativa a los ciudadanos y fiscalizados, es de la mayor significancia.

La formalidad en la comunicación con la sociedad y el mercado exige el cumplimiento de estrictos protocolos internos, en especial en la relación con representantes de medios de comunicación y agentes del mercado.

La Comisión para el Mercado Financiero fomenta el uso de su página web www.cmfchile.cl para la distribución de sus informaciones y publicaciones oficiales, lo que exige asegurar la calidad y seguridad de este canal digital de comunicación.

También procura mantener la oportunidad de los comunicados junto a un sistema eficiente de distribución y acceso. La publicación de información relevante en el sitio web busca garantizar su entrega simultánea, equitativa e igualitaria.

La Comisión buscará contribuir a la mejor comprensión de su quehacer a través de esfuerzos de capacitación a los profesionales de la prensa y estará disponible para entregar orientación en aquellos aspectos técnicos que requieran de mayor claridad.

La Comisión actúa con rapidez en la entrega de información sensible al mercado y que no se encuentre sujeta a reserva legal. Así, requiere que los datos elaborados por ella, no afectos a deber de reserva, y que sean sensibles para los agentes del



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I*

mercado de capitales, se publiquen apenas cuenten con la validación adecuada para ser difundidos.

Esta auto exigencia se refiere tanto a la información estadística, como a las decisiones o acuerdos del Consejo que tienen impacto para los mercados de valores, seguros y banca.

2. Comunicación formal con el mercado, la sociedad y medios de comunicación.

La Comisión utiliza como principal plataforma informativa para los mercados fiscalizados, inversionistas, asegurados, depositantes y público en general, su sitio web institucional www.cmfchile.cl.

Como una forma de acceder de manera simple y automática a la información de la Comisión, se habilitó la opción de "suscripción" a la información de interés actualizada del sitio web. Esta iniciativa se enmarca en el compromiso de promover la transparencia institucional y su interés por desarrollar mecanismos eficaces de comunicación.

En el sitio web de la institución se encuentra: información de las entidades fiscalizadas, hechos esenciales, sanciones, resoluciones, legislación, normativa vigente y sus impactos regulatorios, consulta pública de normativas nuevas, estadísticas e informes sobre los mercados regulados, comunicados de prensa, presentaciones ante el Congreso, participación de las autoridades de la institución en seminarios, cuentas públicas anuales, entre otros antecedentes de interés público.

La Comisión también cuenta con redes sociales oficiales con el propósito de facilitar a las distintas audiencias el acceso a la información que genera. Entre ellas destacan: twitter @CMF_Chile_, (información institucional, actividades y anuncios oficiales); @CMFChile_Educa (educación financiera hacia la ciudadanía); @CMF_Hesenciales, (información relevante del mercado de valores tal como aumentos de capital, citación a juntas de accionistas, pago de dividendos, contingencias, entre otras materias).

La cuenta oficial de LinkedIn "Comisión para el Mercado Financiero (CMF)" también entrega información de carácter institucional.

La cuenta oficial de Instagram, red que apela a un lenguaje más visual, coloquial y de contenido educativo, busca informar preferentemente a un público joven. (Cuenta: cmfeduca).

Adicionalmente, la Comisión para el Mercado Financiero cuenta con el portal de educación financiera CMF Educa (www.cmfeduca.cl); el de servicios y trámites CMF+Cerca (www.cmfmascerca.cl) y, el de consultas sobre la existencia de seguros www.conocetuseguro.cl.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I

Por otra parte, la CMF cuenta con un Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), que se enmarca dentro del cumplimiento de la Ley 20.500. El Consejo, de carácter consultivo, tiene por función aportar conocimiento y opiniones respecto a materias de participación ciudadana, promoción y acceso a la educación financiera, y proponer iniciativas para desarrollar e impulsar el acercamiento del servicio con la comunidad. Así, se busca profundizar los canales de participación ciudadana y acompañar la toma de decisiones de política pública de esta Comisión.

Transparencia y rendición de cuentas

El carácter descentralizado de la Comisión, así como el ejercicio de la función pública que se le ha encomendado, exigen que la entidad de cuenta de su gestión a la sociedad.

Durante el primer cuatrimestre de cada año, los Comisionados de la Comisión para el Mercado Financiero realizan su Cuenta Pública participativa en el marco del D.L. N° 3.538, evento abierto a la comunidad. La Cuenta Pública es presentada también ante el COSOC y la Comisión de Hacienda del Senado, quedando disponible en el sitio web institucional para su revisión.

La Comisión se rige por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, conforme a la cual difunde a través de la sección Transparencia Activa en su sitio web www.cmfchile.cl, información referente a sus potestades y marco normativo; estructura orgánica y facultades, funciones y atribuciones; remuneraciones; adquisiciones y contrataciones; declaración de patrimonio e intereses y lobby y gestión de intereses.

La Comisión cuenta, además, con mecanismos y procedimientos adecuados para atender las solicitudes de acceso a información que presenten los ciudadanos.

Relación de la Comisión con la ciudadanía

Los ciudadanos que necesiten información de la Comisión o de algún fiscalizado, pueden acudir a los Centros de Atención al Público, ubicados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Torre 1, piso 1 y Bandera 92.

Las personas que se encuentran en regiones, pueden presentar sus consultas y/o reclamos a través de la ventanilla única de las sucursales regionales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) con el cual la Comisión tiene un convenio de colaboración.

Paralelamente, los ciudadanos de todo el país pueden acceder virtualmente a la Comisión a través de la plataforma de Atención Ciudadana disponible en el sitio web institucional. La plataforma permite hacer consultas y más de 40 trámites en línea.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I*

3. Vinculación con los medios de comunicación a través del Área de Comunicación Educación e Imagen

La Comisión cuenta con un Área de Comunicación, Educación e Imagen que depende directamente del Consejo. Esta es el área encargada de velar por que las informaciones generadas por la Institución se enmarquen estrictamente dentro de los principios de esta Política de Comunicaciones, como también dentro de los lineamientos que el Presidente y el Consejo le encomienden, en sus respectivos ámbitos de competencia.

Los requerimientos que haga la prensa a cualquier instancia de la Comisión, serán derivados al Área de Comunicación, Educación e Imagen, la que deberá procurar responder siempre de la manera más rápida y oportuna posible, velando porque la información contenida en las respuestas se encuentre dentro de criterios estrictamente técnicos y acordes a la Política de Transparencia de la Institución. Las respuestas podrán ser entregadas a nivel institucional, por el Presidente, los Comisionados o a través de miembros de los equipos técnicos, según se defina en cada caso.

4. El Presidente de la Comisión es el principal vocero de la institución

La dirección superior de la Comisión para el Mercado Financiero es encabezada por un Consejo, cuerpo colegiado integrado por cinco Comisionados, designados en la forma prevista por el D.L. N° 3.538, uno de los cuales es el Presidente de la Comisión.

El Consejo de la Comisión está a cargo de la dirección y administración superior de la institución, y recae sobre su Presidente, en su calidad de Jefe de Servicio, la responsabilidad directa de toda la información que emana de la Comisión.

Con el objeto de promover la coherencia y correcta entrega de información que sale de esta Comisión, el vocero predeterminado para entregar información de la Comisión a periodistas y medios de comunicación es el Presidente.

En casos específicos, los miembros del Consejo o miembros de los equipos técnicos podrán asumir vocerías excepcionales según lo determine el Presidente, y en temas que se refieren al quehacer propio de la institución.

La difusión de las decisiones que tome el Consejo frente a temas de interés público o que puedan afectar al mercado, se realizará a través de los canales oficiales de la Comisión.

Las opiniones o declaraciones de los Comisionados vertidas a través de los medios de comunicación serán coordinadas con anterioridad por el Área de Comunicación, Educación e Imagen.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I*

Las opiniones de los Comisionados a título personal son de responsabilidad individual de quien las emita.

5. Compromiso con la inclusión financiera

Uno de los objetivos estratégicos de la Comisión es generar las condiciones para una mayor inclusión financiera a través de la protección a inversionistas, asegurados y depositantes, y la promoción activa de políticas de educación financiera.

La Comisión, a través de su sitio CMF Educa y las redes sociales asociadas, entrega información educativa y tratada de manera pedagógica. Esto, a objeto de facilitar la comprensión de los mercados y productos financieros.

La Comisión, en el marco de su Política de Educación Financiera, desarrollará permanentemente iniciativas, planes comunicacionales y productos educativos que le permitan a las personas adquirir una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollar habilidades para la toma de decisiones financieras informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras que contribuyan a mejorar su bienestar y el de la sociedad.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1611-22-32754-I