COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Presentación ante Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad del Senado
Boletín N°16.927-35

Augusto Iglesias Palau

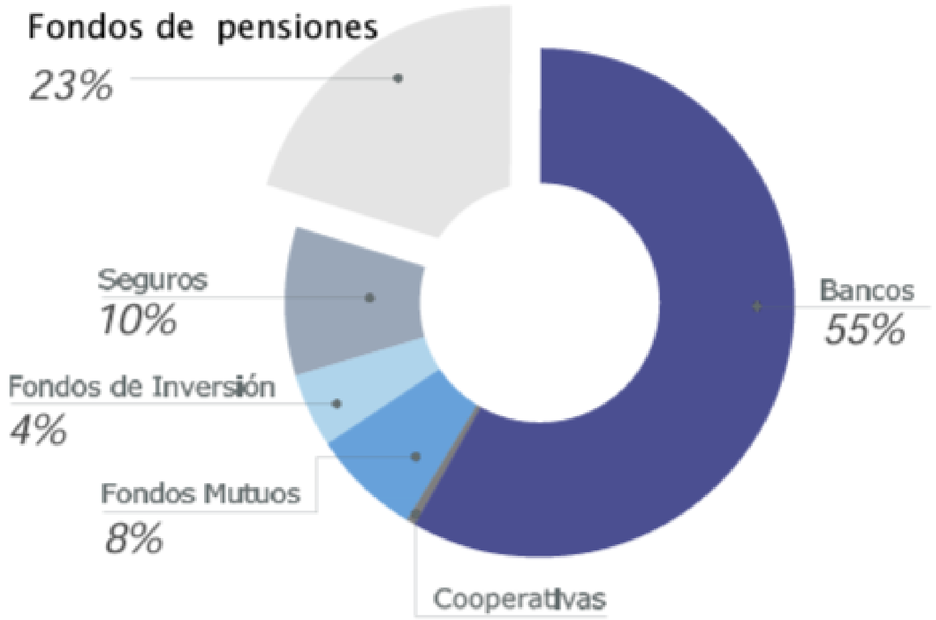
Comisión para el Mercado Financiero

9 de julio 2024

Mandato Institucional Comisión para el Mercado Financiero

"Corresponderá 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."

Alcance de la CMF



La CMF fiscaliza a más de 7 mil entidades, lo que representa el 77% de los activos del mercado financiero del país.

El sistema financiero entrega servicios esenciales para las personas, principalmente aquellos que dicen relación con los medios para realizar pagos, productos para manejar y custodiar su dinero, financiar sus proyectos, rentabilizar su dinero, y protegerlos económicamente frente a siniestros, entre muchos otros.

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (1)

- La CMF ha ido avanzando en materia de inclusión y diversidad en el mercado financiero a través de tres vías:

  ✓ Estableciendo obligaciones de información al público de los emisores de valores, bancos y compañías de seguros (incluyendo materias relacionadas a inclusión de personas con discapacidad):
    - NCG 461 de 2021 (y sus antecesoras, las NCG °341 de 2010 y NCG N°385 de 2015) (referida a información en las Memorias Anuales)

  ✓ En el marco de las modificaciones legales que introdujo la ley FINTEC, incluyendo en la normativa directrices que guíen el actuar de las entidades financieras en materias relacionadas a la inclusión de personas con discapacidad:
    - Ley Fintec (N° 21.521) contempló tres grandes bloques de normativas a emitir: primeros 12 meses las necesarias para la implementación del Título II, sobre servicios Fintec; los primeros 18 meses las necesarias para la implementación del Título III, sobre Sistema de Finanzas Abiertas; y sin fecha de dictación, las demás facultativas que puede ir emitiendo la CMF (incluyendo las referidas a canales de atención)
    - Ya se dictaron las NCG N°s 502 y 514, que incluyen exigencias referidas a inclusión y diversidad

  ✓ Difundiendo estadísticas y estudios en materia de inclusión y diversidad:
    - Informe de Género
    - Memorias Anuales

Calendario implementación Ley N°21.521 (Fintec)

2023

Normas Obligatorias Título II (Fintec)

- Implementación nuevos servicios regulados
  - Inscripción
  - Autorización
  - Gobierno Corporativo
  - Capital y Garantías
  - Información

2024

Normas Obligatorias Título III (SFA)

- Implementación SFA
  - Registro
  - Estándares seguridad
  - Consentimiento
  - APIs
  - Directorio

2025

Normas Facultativas Título IV y V

- **Canales de atención**
- Otras materias

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (2)

En materia de divulgación de información sobre diversidad

- **NCG 461 (12/11/2021): SOBRE MEMORIA ANUAL APLICABLE A EMISORES DE VALORES (2023 al 2025 según tamaño), BANCOS (2025), COMPAÑÍAS DE SEGUROS (2025) Y OTRAS ENTIDADES (2025)**

"*3.1. Se deberá divulgar la estructura y funcionamiento del gobierno corporativo de la entidad, haciendo referencia a la adopción de buenas prácticas, en caso que corresponda, al menos respecto de las siguientes materias*:

vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la **diversidad** de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.

vii. Cómo la entidad identifica la **diversidad** de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa **diversidad**."

"*3.2. Respecto del Directorio u órgano de administración equivalente, se deberá reportar:*

ix. b. La detección y reducción de barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural **diversidad** de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras.

x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la **diversidad** de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar.

xii.e. El número de directores en situación de **discapacidad**, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes."

"5.1.5 Número de personas con **discapacidad**: Deberá reportar el número de personas en situación de **discapacidad**, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, distinguiendo entre hombres y mujeres."

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (3)

En relación con el acceso de personas en condición de discapacidad a los servicios del sistema financiero

- **NCG 502 (12/01/2024): REGULA EL REGISTRO, AUTORIZACIÓN Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA LEY FINTEC (desde agosto 2024 para Asesores de Inversión, y febrero 2025 el resto de los servicios)**

"(…) toda información que se elabore, entregue, o ponga a disposición de clientes o el público, deberá ser:

a) Expresada 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. Deberá tener especial consideración con las personas en situación de **discapacidad** como, por ejemplo, visual o auditiva, de manera que la información se les entregue o ponga a disposición de una forma que resulte acorde a su situación de discapacidad."

- **NCG 514 (03/07/2024): NORMA QUE REGULA EL SISTEMA DE FINANZAS ABIERTAS DE LA LEY FINTEC (conforme plazo de implementación, que comienza en julio de 2026)**

Otorgamiento del consentimiento para realizar consultas de información o iniciar pagos a su nombre:

"Que la información que se pone en conocimiento del titular o cliente para obtener el consentimiento esté expresada en un lenguaje sencillo, claro, preciso y evitando tecnicismos, salvo en los casos en que resulte estrictamente necesario, debiendo explicarlos claramente. Además, deberá disponer de mecanismos que permitan a personas en situación de **discapacidad** acceder a esta información."

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (4)

En relación con el acceso de personas en condición de discapacidad a los servicios del sistema financiero

Están pendientes de emisión las normas del tercer bloque de la Ley N°21.521 -FINTEC (Facultativas)

En el caso de Bancos:

Art. 37 Ley General de Bancos (inciso primero)

"Las empresas bancarias son instituciones de funcionamiento obligatorio y **deberán sujetarse a las disposiciones que establezca la Comisión respecto de** horario mínimo de funcionamiento, apertura y cierre de oficinas y sucursales, y **mecanismos o canales habilitados para la atención de público**. Ninguna empresa bancaria podrá iniciar, suspender o poner término a sus operaciones sin previa autorización de la Comisión."

Art. 38 Ley General de Bancos (incisos primero y segundo)

"Corresponderá a la Comisión fijar, mediante norma de carácter general, **las condiciones mínimas que deberán cumplir las empresas bancarias en materia de atención al público**, ya sea en oficinas, sucursales o corresponsalías o a través de otros canales de atención al público de que dispongan. También deberán cumplir con los requisitos que establezca la Comisión para su funcionamiento, dentro de los cuales se incluirán elementos tales como los estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales y la disponibilidad mínima de ellos, entre otros.

La Comisión, mediante normativa o resolución fundada, en atención a la naturaleza del servicio prestado o condiciones del mercado, **podrá establecer la obligación de contar con determinados canales de atención**, determinar la distribución del horario, condiciones y requerimientos de funcionamiento, disponibilidad u otras condiciones de la misma naturaleza que la Comisión determine."

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (5)

En relación con el acceso de personas en condición de discapacidad a los servicios del sistema financiero

Están pendientes de emisión las normas del tercer bloque de la Ley N°21.521 - FINTEC (Facultativas)

En el caso de Seguros:

Art. 3 (nueva letra n) del DFL 251

"n) Establecer, mediante norma de carácter general, **las condiciones mínimas que deberán cumplir las compañías de seguros e intermediarios de seguros en materia de atención al público**, tanto en sus oficinas y sucursales, si las tuvieren, como en otros canales que habiliten al efecto. Deberán cumplir con las exigencias que para su funcionamiento establezca la Comisión, considerando elementos tales como los estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales y la disponibilidad mínima de ellos, y otras reglas que instruya la Comisión, con el fin de establecer **estándares de calidad y servicios mínimos** acorde a los productos y servicios que ofrezcan.

La Comisión, mediante normativa, en atención a la naturaleza del servicio prestado o condiciones del mercado, **podrá establecer la obligación de contar con determinados canales de atención**, determinar la distribución del horario, condiciones y requerimientos de funcionamiento, disponibilidad y cualquier otra disposición que determine."

Avances de la CMF sobre la materia de la que trata el PdL (6)

En relación con el acceso de personas en condición de discapacidad a los servicios del sistema financiero

Están pendientes de emisión las normas del tercer bloque de la Ley N°21.521 -FINTEC (Facultativas)

En el caso de otros fiscalizados:

Art. 5 (nuevo numeral 36) de la Ley Orgánica de la CMF

"Establecer, mediante norma de carácter general, **las condiciones mínimas que deberán cumplir las instituciones fiscalizadas en materia de atención al público**, tanto en sus oficinas y sucursales, si las tuvieren, como en otros canales que habiliten al efecto. También deberán cumplir con las exigencias que para su funcionamiento establezca la Comisión, considerando elementos tales como los estándares de seguridad de las operaciones que se efectúen por dichos canales y la disponibilidad mínima de ellos, y otras reglas que instruya la Comisión, con el fin de establecer **estándares de calidad y servicios mínimos** acorde a los productos y servicios que ofrezcan.

La Comisión, mediante normativa o resolución fundada, en atención a la naturaleza del servicio prestado o condiciones del mercado, podrá establecer **la obligación de contar con determinados canales de atención**, determinar la distribución del horario, condiciones y requerimientos de funcionamiento, disponibilidad u otras condiciones de la misma naturaleza que la Comisión determine."

Experiencia internacional: una mirada preliminar (1)

- En el caso de la Unión Europea, en el año 2019 se emitió la Directiva (EU) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios:
  - *Objetivo general*
    - ✓ Una sociedad más inclusiva y facilitar la vida autónoma de las personas con discapacidad
    - ✓ Abordar disparidades existentes entre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros
  - *Alcance*
    - ✓ Equipos informáticos de uso general para autoatención
    - ✓ Terminales de pago y ciertos terminales de autoservicio interactivos (cajeros automáticos; dispensadores de turnos en las oficinas bancarias; máquinas de facturación; etc.)
    - ✓ Servicios de comunicaciones electrónicas
    - ✓ A los sitios web y servicios para dispositivos móviles empleados servicios de transporte
    - ✓ Otros
  - *Vigencia*
    - ✓ Productos que se introduzcan en el mercado con posterioridad al 28 de junio de 2025
    - ✓ Aplicación voluntaria desde junio de 2027
    - ✓ Entra en vigor en junio de 2030
  - *Algunas excepciones*
    - ✓ Microempresas
    - ✓ No es exigible su cumplimiento si éste requiere de un cambio significativo en un producto o servicio cuyo resultado sea la modificación sustancial de su naturaleza básica
    - ✓ No es exigible si provoca la imposición de una carga desproporcionada sobre los agentes económicos afectados

Experiencia internacional: una mirada preliminar (2)

- En el caso de los Estados Unidos de Norteamérica, la materia está regulada en el marco de la ley denominada “Americans with Disabilities Act” (ADA) de 1990 (modificada en 2008), que prohíbe la discriminación de personas con discapacidad:
  - Su regulación está delegada al Departamento de Justicia (DOJ)

- En 1991 y 2010, el DOJ emitió un conjunto de estándares para la implementación de la ley, dentro de los que se contemplan normas especiales para cajeros automáticos, terminales de venta y lugares de atención a público:
  - Al menos un cajero o terminal debe cumplir con los estándares de accesibilidad:
    - Privacidad, espacio suficiente, operabilidad, tonos audibles (excepto cierta información), contraste, etc.

- No obstante, no incorpora reglas especiales para canales Web de empresas privadas:
  - Es parte de las materias que se están analizando
  - En 2024 se emitieron regulaciones para el acceso a contenido Web y de aplicaciones de dispositivos móviles de organismos públicos

- Además, el DOJ emitió una guía para facilitar el cumplimiento de dichos estándares.

Comentarios (1)

- **El objetivo del Proyecto de Ley es concordante: a) con los últimos avances que ha realizado la CMF en ejercicio de sus facultades; b) con las reformas introducidas por la Ley N°21.521 (FINTEC); y c) con las legislaciones observadas en la Unión Europea y en los Estados Unidos de Norteamérica**.

- No obstante, aunque las reformas introducidas por la Ley Fintec permiten avanzar en mejores estándares en materia de canales de atención y servicios mínimos en la industria bancaria, de seguros y otras fiscalizadas por la CMF, al no estar explícito en ese texto el principio y garantía de acceso universal, se podrían generar espacios para interpretación respecto de si dichas facultades le permiten o no establecer exigencias de esa naturaleza. **El PdL que hoy se discute podría ayudar a despejar este potencial problema**.

- Por otra parte, conforme a la propuesta del PdL, la exigencia de diseño y acceso universal se aplicaría solo a la industria bancaria (pues se propone incluir nuevo artículo 74°Bis en la Ley General de Bancos), **siendo conveniente que ella se aplicara a todas las entidades que ofrecen y operan medios de pago, y a compañías de seguros y otros fiscalizados de la Comisión**.

- Así, para evitar que con motivo de la eventual aprobación del Proyecto de Ley surjan cuestionamientos respecto a las facultades conferidas por la Ley Fintec a la CMF para normar en estos mismos aspectos a compañías de seguros y otros fiscalizados, **podría ser aconsejable que se avanzara en los términos propuestos, pero en los mismos artículos ya modificados por la Ley Fintec**, esto es:
  - Artículos 37 y 38 de la Ley General de Bancos
  - Nueva letra n) del artículo 3 del DFL 251 (Seguros)
  - Nuevo numeral 36 del artículo 5 del D.L. 3.538 (Ley Orgánica CMF)

Comentarios (2)

- Además, y en consideración a:
  - ✓ La variedad de formas de discapacidad, que requieren distintos tipos de soluciones para asegurar el acceso a los productos y servicios financieros;
  - ✓ Las diferencias en distribución geográfica de los grupos con alguna de estas condiciones;
  - ✓ Las diferencias en el tamaño de los grupos afectados;
  - ✓ La posibilidad, en algunas circunstancias, de ofrecer acceso universal sin necesidad de prohibir los equipos que no tengan características especiales;
  - ✓ La rapidez con que están cambiando las formas de distribución de productos y servicios financieros en el mercado;
  - ✓ La necesidad de hacer debida consideración a los riesgos de seguridad que se pueden generar al usar algunos tipos de factores de identificación biométricos;
  - ✓ Los costos de modificar instalaciones y equipos;
  - ✓ La experiencia internacional;

  es conveniente establecer que **la CMF, al desarrollar la normativa respectiva, lo haga sobre la base de los principios de proporcionalidad y gradualidad en la aplicación de la ley**.

- Con el objeto de evitar eventuales problemas de interpretación**, podría ser conveniente que el texto del PdL haga referencia directa a las definiciones de discapacidad, acceso y accesibilidad universal de la Ley N°20.422 del 2010** (que "Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad")

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Presentación ante Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad del Senado
Boletín N°16.927-35

Augusto Iglesias Palau

Comisión para el Mercado Financiero

9 de julio 2024