

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BCI
CORREDOR DE BOLSA S.A.**

VISTOS

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°1, 5, 20 N° 4, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N° 3.538 (“D.L. N°3.538”), que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3.871 de 2022; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda del año 2022, en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017 y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.

2) Lo dispuesto en la Ley N° 18.045, Ley de Mercado de Valores (“LMV”); y en la Norma de Carácter General N° 380 (“NCG 380”).

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Con fecha 19 de mayo de 2022, el Sr. Armando Jaramillo Hamuy, abogado, en representación de Inversiones G.R. SpA, presentó una denuncia ante esta Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF” o “Comisión” en contra de la sociedad BCI Corredor de Bolsa S.A. por infracción a la Ley de Mercado de Valores y la Norma de Carácter General N° 380 de 2015, que regula el actuar de los corredores de bolsa, entre otras.

2. Por medio de la Resolución UI N° 69/2022 de fecha 2 de septiembre de 2022, se decretó el inicio de investigación con el objeto de determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de alguna infracción.

I.2. HECHOS

Los antecedentes recabados por el Fiscal de la Unidad de Investigación (“UI”) durante la investigación dieron cuenta de los siguientes hechos:



1. La denunciante, Inversiones G.R. SpA, antes Inversiones G.R. Limitada, es una sociedad de su giro, representada por doña Gloria Ribalta Lambertini.

2. **BCI Corredor de Bolsa S.A. RUT N° 96.519.800-8**, (en adelante “BCI CB”, “BCI”, “la Corredora” o “la Investigada”) es una sociedad dedicada a la intermediación de valores, representada legalmente por el Sr. Juan Pablo Monge Farcuh. Está inscrita en el Registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores de esta Comisión bajo el N° 114, de fecha 22 de septiembre de 1987.

3. La sociedad Inversiones G.R. SpA, en adelante también “Inversiones G.R.”, es cliente de BCI Corredor de Bolsa S.A, en adelante e indistintamente “BCI CB” o “la Corredora”, desde el día 20 de noviembre de 2019, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios, suscrito por la Sra. Gloria Ribalta en representación de la sociedad. De acuerdo a la información señalada en el citado contrato de prestación de servicios y sus anexos, la sociedad Inversiones G.R. es un inversionista calificado, de perfil conservador, que declaró confiar en las recomendaciones otorgadas por el ejecutivo.

4. La sociedad G.R. suscribió con fecha 20 de noviembre de 2019 los siguientes documentos: contrato de cartera de acciones, contrato de intermediación, contrato de medios remotos, el contrato de prestación de servicios, la encuesta perfil, la declaración FATCA, la declaración de inversionista calificado, el mandato prenda valores, la ficha de conocimiento de cliente, y la declaración de regla Volcker.

5. De acuerdo al contrato de prestación de servicios, **clausula novena “Órdenes de inversión”**, para que BCI CB prestara adecuadamente los servicios objeto del instrumento, las partes acordaron que el cliente instruirá a BCI CB toda orden de inversión de acuerdo a los medios y en las formas establecidas en los Anexos N° 4 y 5.

6. De igual forma, en el contrato de prestación de servicios se determinó que en la ejecución de las órdenes de inversión que el cliente instruyera a BCI CB, éste daría al primero un trato justo y equitativo respecto de sus demás clientes y adoptaría todas las medidas necesarias para evitar el beneficio de unos en desmedro de otros.

7. En el mismo documento, se pactó que las órdenes instruidas por el cliente a BCI CB, serían asignadas por este último de acuerdo a los criterios de asignación de órdenes publicado en el sitio web de BCI CB (www.bci.cl). Cuando exista un cambio en los criterios de asignación de órdenes de BCI CB, ello sería informado al cliente con al menos treinta días hábiles de anticipación a la fecha en la que el cambio comenzaría a regir.

8. En las órdenes de inversión instruidas por el cliente por medios remotos, se debería proporcionar la información necesaria que permita a BCI CB cumplir con las instrucciones dadas. Los clientes que hayan suscrito un contrato de ruteo electrónico de órdenes o de operación directa con BCI CB, deberían cumplir con las obligaciones de información contenidas en sus respectivos contratos.

9. Se acordó en los contratos, que las órdenes de inversión serían recibidas por BCI CB en días hábiles bursátiles, ingresándose éstas a los sistemas de negociación conforme con lo que se indica en la normativa de la Bolsa de Comercio de Santiago (BCS). Una orden sería ingresada a los sistemas el mismo día hábil bursátil.



10. Por su parte, en la **cláusula décima “Información sobre inversiones del cliente” del contrato marco de prestación de servicios**, se estableció que, en virtud del contrato, BCI CB entregaría al cliente una cartola o estado de cuenta de las inversiones del cliente, incluyendo los saldos, movimientos y resultados, así como toda operación, liquidación, cobranza, cargo y/o abono en cuenta corriente, que BCI CB realizare por cuenta del cliente. Dicha información **sería entregada mensualmente** dentro de los primeros quince días del mes respectivo, por escrito o por medios electrónicos.

Sin perjuicio de la periodicidad señalada anteriormente, el cliente podría solicitar en cualquier momento información sobre sus saldos, movimientos y resultados, la que debería ser entregada por BCI CB dentro del plazo de 10 días hábiles bursátiles siguientes contados desde la referida solicitud.

11. Por su parte, el documento individualizado como **Anexo N° 4 Contrato de Prestación de Servicios por medios remotos** señala, en su inciso primero, que para efectos del presente convenio, se entiende por **“medios remotos”** el conjunto de sistemas automáticos de atención a distancia que BCI CB, su matriz, Banco de Crédito e Inversiones y otras entidades que presten servicios similares a los clientes de BCI CB, tienen actualmente en funcionamiento tales como servicios telefónicos, red de internet y todos aquellos que en el futuro implementen (en adelante, las “Plataformas Transaccionales”).

12. El **apartado segundo “Servicios por Medios Remotos”**, se estipuló que el cliente mediante la suscripción del contrato, estaría facultado para solicitar y realizar a través de BCI CB, lo siguiente:

12.1. Impartir instrucciones y dar órdenes a BCI CB para la ejecución de operaciones de intermediación, tales como compra y venta de acciones, transacciones con instrumentos de renta fija, transacciones de instrumentos de intermediación financiera, transacciones de divisas extranjeras y cualquier otro producto o servicio financiero que BCI CB ofrezca en el futuro y otras similares; y,

12.2. Solicitar información referente a sus inversiones, consulta de cartolas, saldos, verificar estado de solicitudes y órdenes y movimientos, verificar estado de las transacciones realizadas, certificados y documentación tributarias, informes, los títulos o valores que se encuentren en custodia de BCI CB, sin perjuicio de las demás operaciones, transacciones y/o consultas que en el futuro BCI CB habilite a, respecto de los cuales se aplicarán íntegramente las estipulaciones de este Convenio.

13. En el **apartado quinto “Autorizaciones del Cliente”**, se estableció que el cliente autoriza a BCI CB para:

13.1. Grabar y capturar las conversaciones telefónicas, videoconferencias, chats, correos electrónicos y otros medios tecnológicos de comunicación, que digan relación con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y demás comunicaciones que mantenga con BCI CB por medios remotos, y para reproducirlas y difundirlas para fines de investigación que pueda llevar a cabo BCI CB, o que pueda realizar alguna bolsa de valores, la CMF, la UAF o cualquier otro organismo fiscalizador; y,

13.2. Entregar las comunicaciones antes señaladas a las referidas bolsas, a la UAF, a la CMF, y a cualquier otro organismo fiscalizador, y utilizarlas como medio probatorio



para aclarar, demostrar y/o verificar las instrucciones impartidas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente fiscalizador, y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no.

14. Conforme al citado contrato de prestación de servicios suscrito entre la corredora y el cliente Inversiones G.R. SpA, de fecha 20 de noviembre de 2019, se le designaría como contraparte al cliente un ejecutivo de cuenta o ejecutivo comercial o una entidad centralizada de atención al cliente. El ejecutivo asignado a la sociedad Inversiones G.R. SpA fue el **Sr. Carlos Velasco Tillería**.

15. Inversiones G.R. SpA era propietaria de 7.953 acciones de la sociedad Clínica Las Condes, nemotécnico LAS CONDES, y a abril de 2021, estaban custodiadas en el Depósito Central de Valores, en adelante "DCV".

16. En abril de 2021, de acuerdo a lo señalado por la parte denunciante, la Sra. Gloria Ribalta, como representante de Inversiones G.R. SpA, instruyó a través de una llamada telefónica a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco Tillería, la venta de todas las acciones LAS CONDES. Esta orden no se registró ni se ejecutó.

17. Al 30 de abril de 2021, el precio de cierre del instrumento LAS CONDES, observado en la Bolsa de Comercio de Santiago, fue de \$31.522, en tanto que, su presencia bursátil era de 29,44%.

18. Con fecha 26 de mayo de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico desde la casilla gribalta@gmail.com, bajo el asunto "Acciones CLC", al Sr. Carlos Velasco Tillería, ejecutivo de inversiones preferencial del Banco BCI, sucursal Clínica Las Condes, casilla de correo electrónico carlos.velasco@bci.cl, a través del cual le comunicó: *"Hola Carlitos. En adjunto acciones CLC de Inversiones GyR en BICE Inversiones. Quedo atenta"*.

19. Con fecha 26 de mayo de 2021, el Sr. Carlos Velasco envió un correo electrónico a la Sra. Gloria Ribalta, bajo el asunto "Acciones CLC en BTG", por medio del cual comunicó: *"Gloria, tengo todo listo para hacer los traspasos de acciones. Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr"*.

20. Con fecha 15 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió un correo electrónico a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, solicitando que tuviera presente su encargo de venta de las acciones de la Clínica Las Condes, a través del siguiente mensaje: *"Hola Carlitos, Porfa no te olvides de esto"*. No consta respuesta de BCI CB.

21. Con fecha 25 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico a la Sra. Isabel Eslava, subgerente Banca Preferencial de Banco BCI, para que le entregara información respecto de la orden de venta de las acciones de Clínica Las Condes. No consta respuesta de BCI CB.

22. El día 2 de julio de 2021, a las 11:05 horas, la Sra. Gloria Ribalta reenvió un correo con la información de fecha 26 de mayo de 2021, conforme al siguiente tenor *"Hola Carlitos en adjunto acciones CLC de Inversiones GyR en BICE inversiones. Quedo atenta."* No consta respuesta de BCI CB.

23. El día 2 de julio de 2021, a las 11:17 horas, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico del siguiente tenor al ejecutivo Gonzalo Sprenger: *"Hola Gonzalo, aparte de*



lo ya enviado hay 7.953 acciones a nombre de INVERSIONES G Y R, RUT 77.276.160-0 EN EL DEPÓSITO DE VALORES. ADJUNTO CERTIFICADO”.

24. El día 2 de julio de 2021, a las 11:22 horas, el ejecutivo Sr. Gonzalo Sprenger Arroyo, desde la casilla electrónica gonzalo.sprenger@bci.cl escribió a la Sra. Gloria Ribalta lo siguiente: *“Hola Gloria, buenos días. ¿Qué necesitas hacer con estas acciones que están en custodia de la Corredora de Bolsa del BICE?”*

25. Ese mismo día, a las 11:29 horas, el Sr. Gonzalo Sprenger envió un correo al Sr. Arturo Medina Cabezas, a la casilla electrónica arturo.medina@bci.cl, con copia a la Sra. Gloria Ribalta: *“Hola Arturo, buenos días... Nos ayudas a vender estas acciones. Gracias y quedamos atentos a tus comentarios.”*

26. Con fecha 2 de julio de 2021, a las 12:59 horas, la Sra. Gloria Ribalta respondió al Sr. Gonzalo Sprenger: *“Quiero vender todas las acciones de CLC y después veo en qué invertir”*. Dicha orden no fue registrada ni ejecutada por BCI CB.

27. Con fecha 9 de julio de 2021, vía correo electrónico enviado a los ejecutivos de BCI, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R. SpA, solicitó suspender la orden de venta de las acciones LAS CONDES entregada previamente. Dicha orden de no venta no fue registrada por BCI CB.

28. Con fecha 15 agosto de 2021, a las 18:08 horas, vía correo electrónico, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R., solicitó a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, la siguiente información: *“Hola Carlitos. Espero estés bien, yo ya de vuelta en Chile y cumpliendo la cuarentena. Por fa me puedes decir en qué va el tema de las acciones CLC. ¿Pudiste obtener ya todas?”*. El día 16 de agosto de 2021, a las 16:53 horas, respondió el ejecutivo lo siguiente: *“Hola, tengo listo todo, cuando vuelves a Meds para que nos juntemos a firmar. Atte.”*.

29. El día 27 de agosto de 2021, la Corredora presentó a BICE CB la solicitud de traspaso de custodia de 112 acciones de Clínica Las Condes S.A., a nombre de Inversiones G.R. SpA, a BCI CB.

30. Con fecha 9 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un mensaje de Whastapp a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, indicando lo siguiente:

Gloria Ribalta: *“Necesito que vendamos todas las acciones CLC de Inversiones GyR y de Trygir. Estuve con uno de los directores de CLC y me dijo que la CLC no va a ninguna parte. Que venda”*. **Carlos Velasco:** *“👍”*.

Esta orden de venta no se registró ni se ejecutó por BCI CB.

31. Con fecha 14 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta volvió a preguntar vía correo electrónico lo siguiente: *“Hola Carlitos ¿Cómo vas?? ¿En qué va lo de la venta de acciones CLC?”* El ejecutivo Sr. Carlos Velasco contestó a la comunicación referida en el punto anterior: *“Lo veo”*.

32. Con fecha 21 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un mensaje de WhatsApp a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, a través del cual expresó lo siguiente:



Gloria Ribalta: *“Hola. Espero que hayas tenido un entretenido fin de semana. Te mandé un mail por las acciones. ¿En qué va?”*

Carlos Velasco: *“Hola. Estuvo tranquilo. Hoy voy a la corredora a ver tu traspaso ya que se han demorado. Te cuento cuando esté allá.”*

33. Con fecha 23 de septiembre de 2021, el ejecutivo Sr. Carlos Velasco envió un mensaje de WhatsApp a la Sra. Gloria Ribalta, indicando lo siguiente:

Carlos Velasco: *“Gloria. Se había extraviado la valija con los traspasos. Ayer encontré el sobre y lo llevé a la corredora de bolsa. En la semana van a quedar listos los traspasos. Un beso”.*

Gloria Ribalta: *“Ok. Gracias”.*

34. El día 30 de septiembre de 2021, el Sr. Carlos Velasco envió un correo electrónico a la cliente informando lo siguiente: *“Gloria, tengo la respuesta de la Corredora:*

- Inversiones GyR: no tiene custodia en BICE.

- Y Trigyr está constituida con 2 firmas, por lo hay que firmar en conjunto con tu marido los documentos que adjunto. Me cuentas cuando estén listas las firmas”.

35. El mismo día 30 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta contestó la comunicación señalada en el punto anterior, conforme al siguiente tenor: *“Hola Carlos. De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de Inversiones GyR, son más de 7.953 acciones de CLC, me imagino están en Central de Valores. Por qué ahora, el último día de septiembre me dices que las acciones de Trigyr necesitan las 2 firmas.*

Tengo el respaldo de los mails desde abril en que te solicité la venta de acciones y me contestaste que tú te encargabas.

Necesito que me aclares qué debo hacer entonces con las acciones de inversiones GyR.

De verdad te entendí que tú te encargabas de todo, eso dijiste en tu email.

Quedo atenta, pero dejo por escrito mi profunda molestia por todo este retraso y poca ejecución en esta venta de las Acciones”.

36. El día 1° de octubre de 2021, se produjo el siguiente intercambio de correos electrónicos entre el Sr. Carlos Velasco y la Sra. Gloria Ribalta:

13:41 horas	Sr. Carlos Velasco	<p><i>“Gloria, respondieron del BICE que no tienen la custodia.</i></p> <p><i>Si están en DCV es otro el formulario y es necesario tener la cantidad de acciones exacta para solicitar el traspaso.</i></p>
-------------	--------------------	---



		<i>Y por Trigyr la sociedad quedó constituida con 2 firmas, por eso devolvieron el contrato y el traspaso de acciones. Me cuentas cuando estén firmados para habilitar la sociedad."</i>
13:44 horas	Sra. Gloria Ribalta	<i>"Hola porfa. ¿Qué formulario debo llenar para central de valores?"</i>
13:48 horas	Sr. Carlos Velasco	<i>"Me tienes que dar la cantidad de acciones de G y R, para completar el formulario y poder enviártelo."</i>
13:52 horas	Sra. Gloria Ribalta	OK
16:17 horas	Sra. Gloria Ribalta	<i>"En adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en central de valores. Por favor dime si es esto lo que necesitas. Mi marido, tiene firma electrónica avanzada, la pregunta es si puede firmar con ella el poder de Trigyr. Si es así, me puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera?"</i>

37. El día 5 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió el siguiente correo electrónico: *"Hola Carlos, te rogaría me pudieras contestar a este email que reenvió"*. Y adjuntó la comunicación de fecha 1° de octubre de 2021, a las 16:17 horas, descrito en el punto anterior.

38. Con igual fecha, el ejecutivo Carlos Velasco envió un correo por medio del cual señaló: *"Gloria, adjunto la solicitud de traspaso de 7.953 acciones del DCV a la Corredora BCI. Como la custodia está en el DCV, la sociedad Inversiones G R SPA, ¿tiene los antecedentes legales al día en DCV? ¿a qué hora puedo ir a buscar los documentos firmados? Muchas gracias"*.

39. Con fecha 12 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo al Sr. Carlos Velasco, por medio del cual señaló lo siguiente: *"Hola Carlos Espero hayas tenido un buen fin de semana. Te ruego me confirmes la correcta recepción de los documentos para la venta de acciones CLC. Por favor verifica que esté todo OK. De verdad no queremos más problemas"*. No consta respuesta de BCI CB.

40. Con fecha 14 de octubre de 2021, el Sr. Carlos Velasco remitió a BCI Corredor de Bolsa la solicitud de traspaso de custodia de las acciones, cuya recepción fue confirmada el día 19 de octubre de 2021 y fue enviado a DCV al día siguiente.

41. Con fecha 17 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo a María Isabel García, Gestora de Alto Patrimonio del Banco BCI a la casilla mariaisabel.garcia@bci.cl, conforme el siguiente tenor: *"Hola María Isabel. Te reenviaré todos los correos de la venta de mis acciones CLC según lo acordado por teléfono"*. No consta respuesta de BCI CB.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

42. Con fecha 21 de octubre de 2021, la Sra. Andrea Molina Vásquez, jefe distribución inversiones de la gerencia inversiones clientes banca preferencial de BCI, envió la siguiente comunicación a la cliente Sra. Gloria Ribalta: *“Estimada Sra. Ribalta, buenas tardes, María Isabel me envió sus correos, estoy recabando la información y mañana en la mañana sin falta me comunico con Ud”*.

43. Con fecha 25 de octubre de 2021, la Sra. Andrea Molina Vásquez escribió a la cliente Sra. Gloria Ribalta. *“Estimada Sra. Gloria, buenos días, de acuerdo a lo conversado envió teléfonos de DCV para que pueda consultar sobre las empresas. En el caso de: Sociedad Inversiones GR Ltda. el rechazo fue por firma No concordante. Trigyr no tiene la custodia en BTG Pactual, se recomienda consultar en el DCV si ellos tienen la custodia. Carlos la contactará dado que faltan unas firmas en sus contratos para que queden operativas las empresas en nuestra corredora. Solo me falta confirmar con Ud. quien será su nuevo ejecutivo.*

44. El día 29 de noviembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R. SpA, envió un correo electrónico a gonzalo.sprenger@bci.cl; carlos.velasco@bci.cl; mariaisabel.garcia@bci.cl, en el que instruyó: *“Por favor vender las acciones”*. Esta orden de venta no fue registrada ni ejecutada por BCI CB.

45. Con fecha 06 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió a gonzalo.sprenger@bci.cl; carlos.velasco@bci.cl y mariaisabel.garcia@bci.cl: *“Hola. Me gustaría saber qué pasó con mis acciones de CLC. Creo que ya es tiempo suficiente para que estén vendidas. De verdad hay algo que no entiendo en todo esto. Quedo atenta”*.

46. El día 10 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió el siguiente correo a las casillas gonzalo.sprenger@bci.cl; carlos.velasco@bci.cl; mariaisabel.garcia@bci.cl; mmoretic@mcyc.cl: *“Hola Aun NO he recibido respuesta de este email. Ruego responder en qué va este trámite, va copiado mi abogado”*.

47. El día 14 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R., envió un correo electrónico a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, con copia al Sr. Gonzalo Sprenger. A raíz de dicha comunicación, se enviaron los siguientes correos electrónicos:

14-12-2021	7:52	Gloria Ribalta	Hola Carlos. Ayer hablé nuevamente por teléfono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a Bci Corredores. Hoy debería estar operativo. Saludos y quedo atenta.
14-12-2021	0:08	Gonzalo Sprenger	Hola Gloria, buenos días... Carlos Velasco se encuentra con una licencia médica. En su reemplazo se encuentra Renzo Fantuzzi a quien copio en el mail por si tienes alguna consulta que hacerle. Saludos.



14-12-2021	2:48	Gloria Ribalta	Hola Renzo Gonzalo me dijo que tú estás a cargo del tema de la venta de mis acciones CLC, en reemplazo de Carlos Velasco. Por favor, ¿me puedes decir si ya está todo arreglado en BCI Corredora para la venta? Quedo atenta.
14-12-2021	3:19	Renzo Fantuzzi	¡Hola! favor me manda RUT para revisar. Saludos.
14-12-2021	3:37	Gonzalo Sprenger	Hola Gloria, buenas tardes... ¿Con qué rut lo estás haciendo? Gracias.
14-12-2021	3:50	Gloria Ribalta	INVERSIONES GYR RUT 77276160-0
14-12-2021	4:24	Gloria Ribalta	EL DE INVERSIONES GYR 77276160-0
14-12-2021	4:24	Gonzalo Sprenger	OK GRACIAS.
14-12-2021	4:25	Gonzalo Sprenger	Renzo, INVERSIONES GYR 77276160-0. Gracias.
14-12-2021	5:17	Renzo Fantuzzi Silva	Estimado, veo que hay disponible 7.953 acciones de CLC, quedo atento, saludos.
14-12-2021	5:22	Renzo Fantuzzi Silva	Hola! si ya respondí, saludos.
15-12-2021	2:06	Gloria Ribalta	Hola. Sí, está correcta esa cantidad de 7.953 acciones. Son las que hay que vender, por favor.
15-12-2021	9:41	Renzo Fantuzzi Silva	Ok, saludos.
16-12-2021	6:54	Gloria Ribalta	Hola Renzo. Espero estés bien. Alguna novedad sobre mis acciones de CLC Saludos
16-12-2021	6:58	Gonzalo Sprenger	Renzo, favor tus comentarios. Gracias.
16-12-2021	7:09	Renzo Fantuzzi	¡Hola! cliente sin FATCA ni Circular 57 firmada, la estoy consiguiendo, saludos.
18-12-2021	8:44	Gloria Ribalta	Hola Renzo. La circular ya está firmada, no sé qué es FACTA. Quedo atenta
20-12-2021	0:32	Renzo Fantuzzi	¡Hola! Adjunto FATCA, estoy consultando por circular, saludos.



20-12-2021	0:38	Gloria Ribalta	Ok gracias. Quedo atenta.
------------	------	----------------	---------------------------

48. El día 3 de enero de 2022, la Sra. Gloria Ribalta escribió a gonzalo.sprenger@bci.cl; carlos.velasco@bci.cl y a mariaisabel.garcia@bci.cl el siguiente mensaje: *“Buenas tardes Esperando hayan tenido un gran inicio de año y deseándoles un excelente 2022, me gustaría saber en qué estamos con la venta de mis acciones. de CLC. La última persona que reemplazó a Carlos en su licencia, me dijo se me contactaría de BCI corredora de bolsa y no ha pasado nada. Me pueden dar un nombre y número de la persona de BCI corredora de bolsa con quién tengo que hablar para agilizar este trámite.”*. No consta respuesta de BCI CB.

49. Con fecha 16 de febrero de 2022, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R. SpA, envió al Sr. Ian Cocquerel Leiva, ian.cocquerel@bci.cl, operador mesa retail CDB, una orden para no vender las acciones LAS CONDES, atendiendo a que el precio de las acciones estaba muy bajo. Esta orden de no venta no fue registrada por BCI CB.

50. El día 27 de mayo de 2022 la Sra. Gloria Ribalta en representación de Inversiones G.R. SpA. instruyó telefónicamente la venta de acciones CLC al ejecutivo de BCI CB, Sr. José Ancares Cañete, orden que fue ejecutada por 1.015 acciones LAS CONDES, a \$16.250 cada una, por un monto total de \$16.493.750. Esta orden fue registrada y ejecutada el mismo día por BCI CB y los respaldos fueron puestos a disposición de esta Comisión.

51. El precio de cierre del instrumento LAS CONDES, observado en la Bolsa de Comercio de Santiago al día 27 de mayo de 2022, fue de \$16.250, y su presencia bursátil fue de 17,78%.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Los medios de prueba aportados durante la investigación fueron los siguientes:

1. Presentación de fecha 19 de mayo de 2022 realizada por la sociedad Inversiones G.R. SpA, a través de la cual denunció a BCI Corredor de Bolsa S.A., y adjuntó los antecedentes que se indican:

“1.- ANTECEDENTES DE HECHO.

Doña Gloria Ribalta Lambertini, es de profesión médico cirujano, especialista en otorrinolaringología, durante varios años se desempeñó en Clínica Las Condes, lugar al que renunció en el año 2021.

Con motivo de su salida de la Clínica, decidió vender todas las acciones que tenía en Clínica Las Condes a través de sus sociedades, INVERSIONES G.R. SpA y Trigyr (sociedad constituida junto a su marido). Venta que fue encargada a BCI CORREDORES, en el mes de abril de 2021.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Para tales efectos, se comunicó telefónicamente con don Carlos Velasco, ejecutivo de inversiones de BCI, quien en forma previa la había asesorado en otras operaciones y quien se encontraba asesorando a varios médicos de Clínica Las Condes que -también- querían vender sus acciones de dicha clínica.

Al respecto, cabe hacer presente que la sociedad Trigr S.A. tuvo un número menor de acciones en Clínica Las Condes, las cuales ya habían sido vendidas por otro corredor de bolsa, respecto a las cuales no quedaba ningún saldo pendiente por vender a la época de encargarse la venta.

Como se explicará, fueron las acciones de propiedad de la sociedad INVERSIONES G.R. SpA, que a la fecha de la primera orden de venta tenía 7.953 acciones en Clínica Las Condes, las cuales no fueron vendidas oportunamente por BCI Corredores de Bolsa, generándole un perjuicio económico a mi representada, avaluado en aproximadamente \$114.268.704, toda vez que el valor total de las acciones al momento de ordenarse su venta era de aproximadamente \$254.496.000 y en la actualidad es de aproximadamente \$140.227.296.

En los párrafos siguientes, se detallarán una serie de órdenes de venta de acciones que fueron instruidas por doña Gloria Ribalta en representación de INVERSIONES G.R. SpA y no ejecutadas por la corredora denunciada, junto con una serie de hechos que dejan manifiesto la falta de diligencia desplegada por la denunciada con motivo del referido encargo.

2.- ÓRDENES DE VENTA QUE LA CORREDORA NO CUMPLIÓ

2.1.- PRIMERA ORDEN DE VENTA.

Tal como ya señalamos, en el mes de abril de 2021, doña Gloria Ribalta en representación de INVERSIONES G.R. SpA dio la primera orden de venta de sus acciones en Clínica Las Condes a BCI CORREDORES. Para tales efectos, se comunicó telefónicamente con Carlos Velasco, ejecutivo de inversiones de BCI, quien le informó que se harían cargo de la venta ordenada y de todos los trámites necesarios para su materialización – incluidos los traspasos respectivos de las acciones a su custodia-.

Luego de haber transcurrido varias semanas desde aquel encargo, durante las cuales no tuvo novedades de la denunciada. Mi representada, se comunicó nuevamente con Carlos Velasco requiriéndole información respecto a la venta de sus acciones, quien le informó que el encargo aún no se ejecutaba toda vez que “no habían encontrado acciones en Clínica Las Condes” a nombre de sus sociedades, respuesta que a lo menos le pareció rara y que en la actualidad generan dudas respecto a la efectividad de haberse realizado la supuesta búsqueda, tras la serie de negligencias desplegadas por la denunciada con motivo de la venta ordenada.

En respuesta a lo informado por la denunciada, con fecha 26 de mayo de 2021, doña Gloria Ribalta le envió correo electrónico a esta última a través de Carlos Velasco, en el que adjuntó certificado de reparto de dividendos de las acciones en Clínica Las Condes a nombre de INVERSIONES G.R. SpA, extendido con fecha 26 de marzo de 2015 por la corredora BICE INVERSIONES, el que daba cuenta que la referida sociedad efectivamente tenía a su nombre acciones en Clínica Las Condes.

Dicho correo electrónico, fue respondido por la denunciada a través de Carlos Velasco, el mismo 26 de mayo de 2021, informándole a mi representada que estaba “todo listo



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253*

para hacer los traspasos de las acciones”, confiando – erróneamente- esta parte en dicha información y en que la venta se materializaría en los próximos días, lo cual no ocurrió.

Transcurrieron varias semanas después de dicho correo, sin que la denunciada – nuevamente entregara a mi representada información respecto la venta ordenada, razón por la cual, con fechas 15 de junio de 2021 envió correo electrónico a la corredora a través de Carlos Velasco, “recordándole” su encargo, sin obtener respuesta. Luego, con fecha 25 de junio de 2021 envió correo electrónico a la corredora a través de Isabel Eslava, con la finalidad de que le entregara información respecto a la venta de las acciones, proporcionándole los datos respectivos de sus sociedades, sin embargo, tampoco obtuvo respuesta.

2.2.- SEGUNDA ORDEN DE VENTA

Con fecha 2 de julio de 2021, ante los constantes requerimientos de esta parte con la finalidad de conocer el estado de su encargo, recibió correo electrónico de la denunciada, quien, a través de Gonzalo Sprenger, le preguntó “qué quería hacer con sus acciones”, en circunstancias que, meses antes se había comunicado con la denunciada con la finalidad expresa y específica de que vendiera TODAS Las Acciones en Clínica Las Condes que estuvieran a nombre de sus sociedades (INVERSIONES G.R. SpA y de Trigyr), orden que -aparentemente- ni siquiera había sido registrada, tal como queda de manifiesto del tenor del referido correo, por lo que, mi representada volvió a reiterarle la referida orden de venta, en los términos siguientes: “Quiero vender todas las acciones de CLC y después veo en que invertir”, tal como da cuenta correo electrónico de fecha 2 de julio de 2021.

Asimismo, con fecha 2 de julio de 2021, doña Gloria Ribalta envió correo electrónico a la denunciada a través de Gonzalo Sprenger, aclarándole – en vista del desorden interno que se manifestaba en las conversaciones intercambiadas entre las partes- que habían 7.953 acciones de clínica Las Condes a nombre de INVERSIONES G.R. SpA en la custodia del Depósito Central de Valores, en adelante e indistintamente DCV, sin embargo, dicha información -aparentemente- tampoco fue revisada y respaldada por la denunciada, tal como se desprende de los correos electrónicos de fechas 30, 1 y 5 de octubre de 2021 entre las partes, respecto a los cuales nos referiremos más adelante.

Con fecha 16 de agosto de 2021, mi representada nuevamente le solicita a la denunciada información respecto a la venta de sus acciones, quien le responde que tenía “todo listo para el traspaso” (dicha información ya había sido entregada a mi representada en el mes de mayo de 2021) y que necesitaba la firma de unos documentos, quedando de manifiesto que hasta esa fecha aún no se realizaba la venta ordenada, ni tampoco los respectivos traspasos de acciones, pese haber transcurrido 4 meses desde la primera orden de venta a la denunciada.

Con fecha 14 y 24 de septiembre de 2021, mi representada vuelve a enviar correo electrónico a la corredora solicitándole información respecto a la venta de sus acciones, manifestándole su molestia por el tiempo transcurrido, sin que se rindiera cuenta respecto a las gestiones realizadas y las razones por las cuales aún no se ejecutaba la venta ordenada.

Con fecha 30 de septiembre de 2021, la denunciada envió correo electrónico a esta parte, en el que le indicaba que “Inversiones GyR (INVERSIONES G.R. SpA) no tiene custodia en el BICE” -donde aparentemente supuso la denunciada se encontraban en custodia las acciones, a partir del certificado de dividendos que esta parte le envió en mayo de 2021, con la finalidad de afirmarle que dicha sociedad tenía acciones en Clínica Las Condes.



Los referidos hechos dejan de manifiesto el incumplimiento de la corredora de las órdenes de venta dadas por esta parte y la serie de negligencias en las que incurrió la denunciada con motivo de dicho encargo, tales como: Falta de revisión de los antecedentes de las acciones ordenadas vender, falta de registro de la información entregada por esta parte y de las órdenes de venta, información incompleta, errada y falsa entregada a mi representada a quien se le señaló - que estaba “todo listo para el traspaso de sus acciones”, lo cual no era efectivo, el que aparentemente ni siquiera se había iniciado oportunamente al momento que esta parte encargó la venta en cuestión, tal como se evidencia con los hechos relatados.

Sin embargo, los actos y omisiones negligentes de la denunciada continuaron, tal como se desprende del tenor de los correos de fechas 30 de septiembre y los siguientes de fechas 1 y 5 de octubre de 2021, intercambiados entre las partes.

Al respecto, tal como se señaló en los párrafos anteriores, con fecha 2 de julio de 2021 esta parte envió correo a la denunciada, aclarándole que dentro de las acciones ordenadas vender, había 7.953 acciones a nombre de INVERSIONES G.R. SpA, en el depósito Central de Valores. Sin embargo, los correos de fechas 30 de septiembre, 1 y 5 de octubre de 2021, dejan de manifiesto que dicha información tampoco fue respaldada por la corredora y hasta esa fecha no había realizado las gestiones respectivas para traspasar a su custodia dichas acciones. (Acciones que también formaron parte de la orden de venta dada por mi representada en abril de 2020).

Con fecha 12 de octubre de 2021, esta parte envió correo electrónico a la denunciada consultándole si estaban todos los antecedentes necesarios para realizar correctamente el traspaso de sus acciones y materializar la venta que aún no se ejecutaba. Sin embargo, no obtuvo respuesta.

La falta de información de la corredora respecto a la venta de las acciones, cuyo precio continuaba a la baja y la serie de negligencias que se habían evidenciado hasta la fecha en la ejecución del encargo de mi representada, motivaron a esta última a exponer su caso ante las jefaturas respectivas de la corredora, con la finalidad de que se hicieran cargo de la venta de acciones ordenada.

Con fecha 25 de octubre de 2021, la denunciada mediante la jefa de Distribución de Inversiones, informó a mi representada que aún no se traspasaban las acciones desde el DCV a su custodia, el que había sido rechazado por firma disconforme. Los hechos señalados, dejan de manifiesto que la corredora durante los 6 meses que transcurrieron desde la primera orden de venta dada por mi representada, no hizo ninguna gestión para traspasar las referidas acciones a su custodia.

2.3.- TERCERA ORDEN DE VENTA. Con fecha 29 de noviembre de 2021, mi representado remite nuevamente los documentos solicitados por la corredora para reiterar el trámite de traspaso de sus acciones, solicitándoles por tercera vez vender sus acciones.

2.4.- CUARTA ORDEN DE VENTA. Con fecha 14 de diciembre 2021, ante los requerimientos de información solicitados por mi representada, la denunciada le informa que las acciones ya estaban en su custodia, por lo que con fecha 15 de diciembre de 2021, esta parte vuelve a reiterar por cuarta vez la orden de venta de sus acciones.



Con fecha 3 de enero de 2022, esta parte nuevamente solicita a la denunciada información respecto a la venta de sus acciones, sin obtener respuesta.

Finalmente, con fecha 16 de febrero de 2022 dio la orden de no vender sus acciones, cuyo precio a esa fecha era de \$17.632, el que había disminuido casi a la mitad desde la primera orden de venta dada en abril de 2021.

Los hechos descritos dan cuenta de una serie de infracciones de la corredora denunciada a la Ley de Mercado de Valores y a la Norma de Carácter General número 380, de fecha 9 de marzo de 2015, que regula el actuar de los corredores de bolsa, tal como se señalará en los párrafos siguientes.”

1.1. Archivo N°1. Cadena de correos electrónicos de fecha 26 de mayo de 2021, entre la Sra. Gloria Ribalta, correo electrónico gribalta@gmail.com y el Sr. Carlos Velasco Tillería, ejecutivo de inversiones del Banco BCI, correo electrónico carlos.velasco@bci.cl, a través de la cual la Sr. Ribalta señaló: *“Hola Carlitos. En adjunto acciones CLC de Inversiones GyR en BICE Inversiones. Quedo atenta”*.

1.2. Archivo N°2. Cadena de correos electrónicos iniciada el día fecha 26 de mayo de 2021, *“Asunto: acciones CLC en BTG”*, a través del cual la Sr. Ribalta señaló al Sr. Carlos Velasco:

GR: *“Las acciones de BTG están a nombre de Trigyr, la sociedad que tengo con mi maridito el archivo se abre con el rut: con dígito verificador, sin guion, osea:76.296.4902 Esas las vendemos y las invertimos en Trigyr”*.

CV: *“Gloria, tengo todo listo para hacer los traspasos de las acciones. Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr. Muchas gracias.”*

1.3. Archivo N°3. Cadena de correos electrónicos iniciada el día 15 de junio de 2021, *“Asunto: acciones CLC”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta comunicó al Sr. Carlos Velasco: *“Hola Carlitos. Porfa no te olvides de esto”*.

Por último, el día 17 de octubre de 2021, la Sra. Ribalta reenvió el citado correo a la Sra. María Isabel García, gestora de alto patrimonio del Banco BCI, correo electrónico mariaisabel.garcia@bci.cl.

1.4. Archivo N°4. Correo electrónico de fecha 25 de junio de 2021, *“Asunto: Venta acciones CLC”*, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta comunicó a la Sra. Isabel Eslava, correo electrónico meslava@bci.cl, lo siguiente: *“Hola Isabel. Es que Carlos estaba gestionando la venta de mis acciones CLC a nombre de Inversiones GyR, rut: 77276160-0 y también las de Trigyr Rut: 76.296.490-2. También le estaba viendo a mi hermana Viviana Ribalta abrir cuenta en BCI Miami. Pero no supimos nada más. Quedo atenta”*.

1.5. Archivo N°5. Cadena de correos electrónicos iniciada el día 2 de julio de 2021, *“Asunto: acciones CLC”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta respondió al Sr. Gonzalo Sprenger Arroyo, ejecutivo de cuenta de Banco BCI, correo electrónico gonzalo.sprenger@bci.cl, lo siguiente: *“Quiero vender todas las acciones CLC y después veo en qué invertir”*.



1.6. Archivo N°6. Cadena de correos electrónicos de fecha 2 de julio de 2021, “Asunto: acciones CLC de Inversiones GyR en Depósito de Valores”, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta consultó al Sr. Gonzalo Sprenger lo siguiente: “Hola Gonzalo, aparte de lo ya enviado hay 7.953 acciones a nombre de Inversiones GyR, rut 77.276.160-0 en el Depósito de Valores. Adjunto certificado. Saludos”.

Luego, el Sr. Sprenger le hizo la siguiente consulta al Sr. Arturo Medina Cabezas, back office de BCI CB, correo electrónico arturo.medina@bci.cl: “Hola Arturo, buenos días...Nos ayudas a vender estas acciones. Gracias y quedamos atentos a tus comentarios”.

1.7. Archivo N°7. Cadena de correos electrónicos de fecha 28 de julio de 2021, “Asunto: Acciones CLC”, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco lo siguiente: “Hola querido amigo. Me alegra saber que estás sano y de vuelta en tu trabajo donde de verdad eres irremplazable, nadie tiene tu amabilidad y agilidad en solucionar los problemas. Si te cambias de banco, me cambio donde te vayas. Mientras no estabas quedó la cagada en CLC y solicité saber si mis acciones estaban vendidas o no y si aún no se habían vendido que pararan el trámite. No he recibido nada. De verdad no cacho la ineficiencia de Gonzalo. Porfa puedes ver y decirme dónde estamos. Dime que más necesitas. Cariños”.

Luego, ese mismo día, el Sr. Carlos Velasco respondió: “Ya averigüé, te llamo y te cuento. Un beso (y mil gracias por tu consideración)”.

Por último, el día 17 de octubre de 2021 la Sra. Ribalta reenvió la citada cadena de correos a la Sra. María Isabel García, ejecutiva de inversiones de BCI.

1.8. Archivo N°8. Cadena de correos electrónicos de fecha 15 de agosto de 2021, “Asunto: Acciones CLC”, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta escribió al Sr. Carlos Velasco:

GR: “Espero estés bien, yo ya de vuelta en Chile y cumpliendo la cuarentena. Porfa me puedes decir en que va el tema de las acciones CLC. ¿Pudiste obtener ya todas? Cariños y quedo atenta.”.

CV: “Hola, tengo listo todo, cuando vuelves a Meds para que nos juntemos a firmar.”

GR: “Termino mi cuarentena el 23 y el 24 ya voy a trabajar.”

CV: “OK”

Por último, el día 17 de octubre de 2021 la Sra. Ribalta reenvió la citada cadena de correos a la Sra. María Isabel García.

1.9. Archivo N°9. Cadena de correos electrónicos de fecha 14 de septiembre de 2021, “Asunto: Acciones CLC”, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco:

GR: “Hola Carlitos. ¿Cómo vas? ¿En qué va lo de la venta de acciones CLC? Quedo atenta.”

CV: “Lo veo”.

Por último, el día 17 de octubre de 2021 la Sra. Ribalta reenvió la citada cadena de correos a la Sra. María Isabel García.



1.10. Archivo N°10. Cadena de correos electrónicos de fecha 24 de septiembre de 2021, "Asunto: Problema", a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco: "Hola Carlitos. Estoy en un problema. Mi marido, abogado, al fin y al cabo, se cansó del tema de las acciones de CLC que no se vendieron cuando lo solicité la primera vez en junio y quiere demandar al banco para que le paguen el valor en que estaban en ese momento. Esto te puede traer muchos problemas y no quiero que te pase nada malo. Porfa veamos cómo arreglar esto y evitar que se ponga fea la cosa".

El día 28 de septiembre de 2021 el Sr. Velasco respondió: "Si Gloria, yo me encargo. Muchas gracias".

1.11. Archivo N°11. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 30 de septiembre de 2021, "Asunto: Acciones", a través de la cual el Sr. Carlos Velasco le respondió a la Sra. Gloria Ribalta:

CV: "Gloria, tengo la respuesta de la corredora. Inversiones GyR: no tiene custodia en BICE. Y Trigyr está constituida con 2 firmas, por lo hay que firmar en conjunto con tu marido los documentos que adjunto. Me cuentas cuando estén listas las firmas. Muchas gracias."

GR: "De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de Inversiones GyR, son más de 7.953 acciones de CLC, me imagino están en Central de Valores. Porqué ahora, el último día de septiembre me dices que las acciones de Trigyr necesitan las 2 firmas. Tengo el respaldo de los mails desde abril en que te solicité la venta de acciones y me contestaste que tú te encargabas.

Necesito que me aclares que debo hacer entonces con las acciones de Inversiones GyR. De verdad te entendí que tú te encargabas de todo, eso dijiste en tu email. Quedo atenta, pero dejo por escrito mi profunda molestia por todo este retraso y poca ejecución en esta venta de las acciones. Quedo atenta".

CV: Correo electrónico de 1 de octubre de 2021. "Gloria, respondieron del BICE que no tiene la custodia. Si están en DCV es otro el formulario y es necesario tener la cantidad de acciones exacta para solicitar el traspaso. Y por Trigyr la sociedad quedó constituida con 2 firmas, por eso devolvieron el contrato y el traspaso de acciones. Me cuentas cuando estén firmados para habilitar la sociedad. Disculpa por los inconvenientes, lo voy apurar con la corredora. Muchas gracias."

GR: Correo electrónico de 1 de octubre de 2021. "Hola porfa. ¿Qué formulario debo llenar para Central de Valores? Quedo atenta."

CV: Correo electrónico de 1 de octubre de 2021. "Me tienes que dar la cantidad de acciones de G y R, para completar el formulario y poder enviártelo. Gracias."

GR: Correo electrónico de 1 de octubre de 2021. "OK"

GR: Correo electrónico de 1 de octubre de 2021. "Hola Carlos, en adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en Central de Valores. Por favor dime si es esto lo que necesitas. Mi marido, tiene firma electrónica avanzada, la pregunta es si puede firmar con ella



el poder de Trigyr. Si es así, ¿me puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera? Quedo atenta. Saludos”

GR: Correo electrónico de 5 octubre de 2021. *“Hola Carlos. Te rogaría me pudieras contestar a este email que reenvío.”*

CV: Correo electrónico de 5 octubre de 2021. *“Gloria, adjunto la solicitud de traspaso de 7.953 acciones del DCV a la corredora BCI. Como la custodia está en DCV, ¿la sociedad Inversiones G.R. SPA, tiene los antecedentes legales al día en DCV? ¿A qué hora puedo ir a buscar los documentos firmados? Muchas gracias.”*

Por último, el día 17 de octubre de 2021 la Sra. Ribalta reenvió la citada cadena de correos a la Sra. María Isabel García.

1.12. Archivo N°12. Correo electrónico de fecha 12 de octubre de 2021, *“Asunto: Envío documentos venta acciones”*, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta comunicó a los Sres. Carlos Velasco y María Isabel García lo siguiente: *“Hola Carlos. Espero hayas tenido un buen fin de semana. Te ruego me confirmes la correcta recepción de los documentos para la venta de acciones CLC. Por favor verifica que esté todo OK. De verdad no queremos más problemas. Saludos.”*

1.13. Archivo N°13. Correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2021, *“Asunto: Acciones”*, enviado por la Sra. Gloria Ribalta a la Sra. María Isabel García: *“Hola María Isabel. Te reenviaré todos los correos de la venta de mis acciones CLC según lo acordado por teléfono. Saludos y gracias”*.

1.14. Archivo N°14. Correo electrónico de fecha 25 de octubre de 2021, *“Asunto: Acciones Gloria Ribalta”*, enviado por la Sra. Andrea Molina Vásquez, jefe distribución inversiones, correo electrónico andrea.molina@bci.cl, a la Sra. Gloria Ribalta: *“Estimada Sra. Gloria, buenos días, de acuerdo a lo conversado, envío teléfonos de DCV para que pueda consultar sobre las empresas. En el caso de: Sociedad Inversiones G.R. Ltda. el rechazo fue por firma No concordante. Trigyr no tiene la custodia en BTG Pactual, se recomienda consultar en el DCV si ellos tienen la custodia. Carlos la contactará dado que faltan unas firmas en sus contratos para que queden operativas las empresas en nuestra corredora. Solo me falta confirmar con Ud. quien será su nuevo ejecutivo. Que tenga un excelente día. Saludos.”*

1.15. Archivo N°15. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 29 de noviembre de 2021, *“Asunto: DCV acciones Inversiones GYR”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta señaló al Sr. Carlos Velasco lo siguiente:

GR: *“Hola. En adjunto va papeles del DCV. Por favor vender las acciones. Quedo atenta. Saludos.”*

CV: *“Gloria, solicitado traspaso al DCV, te aviso apenas estén disponibles. Atte.”*

1.16. Archivo N°16. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 6 de diciembre de 2021, *“Asunto: acciones”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta consultó al Sr. Gonzalo Sprenger lo siguiente:



GR: *“Hola. Me gustaría saber qué pasó con mis acciones de CLC. Creo que ya es tiempo suficiente para que estén vendidas. De verdad hay algo que no entiendo en todo esto. Quedo atenta.”*

GS: Correo electrónico de 7 diciembre de 2021. El Sr. Sprenger reenvió la consulta al Sr. Carlos Velasco, con copia a la Sra. María Isabel García: *“Carlos. Favor tus comentarios. Gracias”*.

GR: Correo electrónico de 9 de diciembre de 2021. *“Hola. Aún no he recibido respuesta de este email. Ruego responder en qué va este trámite. Va copiado mi abogado. Saludos.”*

GS: Correo electrónico de 10 diciembre de 2021. El Sr. Sprenger reenvió la consulta al Sr. Carlos Velasco, con copia a la Sra. María Isabel García: *“Carlos, Nos cuentas en qué estado se encuentra la solicitud. Gracias”*.

1.17. Archivo N°17 y N°19. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 14 de diciembre de 2021, *“Asunto: acciones CLC de Inversiones GyR”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta consultó al Sr. Renzo Fantuzzi Silva, ejecutivo inversiones del Banco BCI, correo electrónico renzo.fantuzzi@bci.cl, lo siguiente:

GR: *“Hola Renzo. Gonzalo me dijo que tú estás a cargo del tema de la venta de mis acciones CLC, en reemplazo de Carlos Velasco. Por favor me puedes decir si ¿ya está todo arreglado en BCI Corredora para la venta? Quedo atenta.”*

RF: *“Hola! estoy a la espera de la información solicitada, saludos”*

GR: *“Inversiones GyR RUT 77276160-0”*

RF: *“Hola! si ya respondí, saludos”*

GR: Correo electrónico de 16 de diciembre de 2021. *“Hola Renzo. Espero estés bien. Alguna novedad sobre mis acciones de CLC. Saludos”*

GS: Correo electrónico de 16 de diciembre de 2021. Gonzalo Sprenger consulta a Renzo Fantuzzi: *“Renzo, Favor tus comentarios. Gracias”*.

RF: *“Hola! cliente sin FATCA ni Circular 57 firmada, la estoy consiguiendo, saludos”*

GR: Correo electrónico de 18 de diciembre de 2021. *“Hola Renzo. La circular ya está firmada, no sé qué es FACTA. Quedo atenta”*

RF: *“Hola! adjunto FATCA, estoy consultando por circular, saludos.”*

GR: Correo electrónico de 20 de diciembre de 2021. *“Ok gracias. Quedo atenta”*



1.18. Archivo N°18. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 14 de diciembre de 2021, "Asunto: acciones y DCV", a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta señaló al Sr. Carlos Velasco lo siguiente:

GR: *"Hola Carlos. Ayer hablé nuevamente por teléfono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a BCI Corredores. Hoy debería estar operativo. Saludos y quedo atenta."*

GS: Respuesta de 14 de diciembre de 2021 del Sr. Gonzalo Sprenger: *"Hola Gloria, buenos días. Carlos Velasco se encuentra con una licencia médica. En su reemplazo se encuentra Renzo Fantuzzi a quien copio en el mail por si tienes alguna consulta que hacerle. Saludos"*

RF: *"Hola! favor me manda rut para revisar, saludos"*

GS: *"Hola Gloria, buenas tardes. Con que rut lo estás haciendo. Gracias"*

GR: *"El de inversiones GyR 77276160-0"*

GS: *"OK Gracias"*

GS: *"Renzo, Inversiones GyR 77276160-0.- Gracias"*

RF: *"Estimado, veo que hay disponible 7.953 acciones de CLC, quedo atento, saludos"*

GR: *"Hola. Sí, está correcta esa cantidad de 7.953 acciones son las que hay que vender por favor. Saludos".*

RF: *"Ok, saludos".*

1.19. Archivo N°20. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 3 de enero de 2022, "Asunto: acciones CLC", a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta señaló lo siguiente:

GR: *"Buenas tardes. Esperando hayan tenido un gran inicio de año y deseándoles un excelente 2022, me gustaría saber en qué estamos con la venta de mis acciones de CLC. La última persona que reemplazó a Carlos en su licencia me dijo se me contactarían de BCI Corredora de Bolsa y no ha pasado nada. Me pueden dar un nombre y número de la persona de BCI Corredora de Bolsa con quién tengo que hablar para agilizar este trámite. Saludos."*

GS: Respuesta del Sr. Gonzalo Sprenger, ejecutivo de cuenta de BCI, de fecha 4 de enero de 2022, con copia a los Sres. Carlos Velasco y María Isabel García: *"Carlos. Quedamos atentos a tus comentarios. Gracias."*

1.20. Archivo N°21. Cadena de correos electrónicos de fecha 16 de febrero de 2022, "Asunto: Stop venta de acciones CLC", a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta instruyó al Sr. Ian Cocquerel Leiva, operador mesa retail CDB, correo electrónico ian.cocquerel@bci.cl, lo siguiente:

GR: *"Hola Ian. Si aún no logras vender mis acciones a nombre de Inversiones GyR de CLC, NO las vendas. Están a un valor muy bajo. Esperemos un poco. Saludos."*



IC: "Hola Gloria, sí, ha estado complicado. Si no tienes apuro, mejor esperamos. Saludos."

1.21. Certificado N° 4 sobre situación tributaria de dividendos recibidos por acciones en custodia de la sociedad Inversiones G.R. Limitada, emitido por BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A. con fecha 26 de marzo de 2015.

1.22. Certificado de saldo de acciones de la Soc. Inversiones G.R. Ltda., emitido por DCV Registros S.A. con fecha 2 de abril de 2015.

1.23. Solicitud de traspaso de 321 acciones Clínica Las Condes S.A. a nombre de Trigyr S.A., emitida por BCI CB a BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa, de fecha 23 de agosto de 2021.

1.24. Resultado "Encuesta Perfil de Inversionista" de sociedad Trigyr S.A., realizada por BCI.

1.25. Solicitud ingreso de custodia de 7.953 acciones Clínica Las Condes S.A., a nombre de Sociedad Inversiones G.R. SpA a BCI CB, de fecha 6 de octubre de 2021.

1.26. Formulario de Traspaso de acciones Venta, por acciones 7.953 acciones Clínica Las Condes S.A., de Inversiones G.R. SpA a BCI CB, de fecha 5 de octubre de 2021.

1.27. Contrato Marco de Prestación de Servicios entre BCI Corredor de Bolsa S.A. y Trigyr S.A., de fecha 23 de agosto de 2021.

1.28. Informe de Sociedad y Poderes, emitido por DCV, de fecha 22 de noviembre de 2021, respecto de la sociedad Inversiones G.R. SpA.

1.29. Escritura Cesión de Derechos y Transformación de Sociedad Inversiones G.R. Limitada a Inversiones G.R. SpA, de fecha 12 de septiembre de 2018.

1.30. Comprobante de denuncia realizada a la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, de fecha 19 de mayo de 2022.

2. Oficio Reservado UI N° 728/2022, de 5 de julio de 2022, por el cual el Fiscal de la Unidad de Investigación requirió a BCI CB el envío de la información contenida en la Sección IV y los Anexos de la NCG N°380, respecto de: Sr. Gloria Ribalta Lambertini, Inversiones G.R. SpA, y Sociedad Trigyr S.A.

3. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 728/2022, proporcionada por BCI CB con fecha 12 de julio de 2022. Al respecto, BCI CB señaló: *"Respecto de los antecedentes solicitados, adjuntamos a la presente, detalle de documentos y comentarios, respecto de Inversiones G.R. SpA – Rut 77.276.160-0, ya que es el único cliente que forma parte de nuestra cartera"*.

4. Oficio Reservado UI N° 897/2022, de 8 de agosto de 2022, por medio del cual el Fiscal de la Unidad de Investigación requirió al Depósito Central de Valores S.A. lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

a) Detalle de movimientos y transferencias accionarias realizadas por la sociedad Inversiones G.R. respecto del instrumento LAS CONDES, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y la fecha actual.

b) Detalle de movimientos y transferencias accionarias realizadas por BCI Corredor de Bolsa S.A., respecto del instrumento LAS CONDES, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y la fecha actual.

5. Oficio Reservado UI N° 898/2022, de 8 de agosto de 2022, por medio del cual el Fiscal de la Unidad de Investigación requirió a BCI CB informar el detalle de las gestiones realizadas y de las personas que participaron en la tramitación del traspaso de las acciones LAS CONDES a nombre de la sociedad Inversiones G.R. a la custodia de BCI CB, considerando, al menos:

- a) Fecha en que el cliente realizó la solicitud del traspaso de acciones;
- b) Si las acciones LAS CONDES estaban caucionadas con prenda, señalar la fecha en que se solicitó su alzamiento;
- c) Fecha en que las acciones efectivamente quedaron libres de gravámenes;
- d) Fecha en que la Corredora realizó el trámite en el Depósito Central de Valores (DCV); y,
- e) Fecha en que se perfeccionó el traspaso de acciones.

6. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 897/2022, proporcionada por Depósito Central de Valores S.A. con fecha 12 de agosto de 2022, adjuntando las cartolas para el periodo y entidades solicitadas.

7. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 898/2022, proporcionada por BCI CB con fecha 16 de agosto de 2022, informando lo siguiente:

a) Respecto de lo solicitado en el literal a), "Fecha en que el cliente realizó la solicitud del traspaso de acciones", señaló: *"El cliente solicitó la solicitud de traspaso el 27 de agosto de 2021 por 112 acciones de Clínica Las Condes. Posteriormente"* (SIC).

b) Respecto de lo solicitado en el literal b), "Si las acciones LAS CONDES estaban caucionadas con prenda, señalar la fecha en que se solicitó su alzamiento", señaló: *"Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso."*

c) Respecto de lo solicitado en el literal c), "Fecha en que las acciones efectivamente quedaron libres de gravámenes", señaló: *"Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso."*

d) Respecto de lo solicitado en el literal d), "Fecha en que la Corredora realizó el trámite en el Depósito Central de Valores"; señaló: *"El trámite se inició el día 13 de diciembre de 2021."*

e) Respecto de lo solicitado en el literal e), "Fecha en que se perfeccionó el traspaso de acciones", señaló: *"El traspaso fue certificado el día 14 de diciembre 2021 por BCI Corredor de Bolsa S.A."*

Antecedentes aportados



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

7.1. Archivo “4”. Cadena de correos electrónicos, iniciada el día 9 de julio de 2021, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta comunicó a ejecutivos de BCI CB: *“Estimados. Dados los acontecimientos recientes en relación a la 3 dosis de vacuna y el escándalo desatado por parte del presidente del Directorio CLC, ruego suspender cualquier intento de VENTA de mis acciones CLC como las que estén a nombre de mi sociedad de inversión G y R (rut 77.276.160-0) Y Trigyr SpA (rut: 76296490-2) pues como es esperado las Acciones ya están a la baja. Ruego una respuesta pronta a este email. Saludos.”* Luego, el día 12 de julio de 2021, el ejecutivo de BCI, Sr. Gonzalo Sprenger responde lo siguiente: *“Asunto: Stop ventas acciones CLC”: “Carlos y Arturo, buenos días. Por favor atender la instrucción de la Dra. Gloria Ribalta.”*

7.2. Archivo “6”. Correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2021, *“Asunto: Acciones”,* a través del cual el Sr. Carlos Velasco le informa a la Sra. Gloria Ribalta lo siguiente: *“Gloria, tengo la respuesta de la corredora. Inversiones GyR: no tiene custodia en BICE. Y Trigyr está constituida con 2 firmas, por lo hay que firmar en conjunto con tu marido los documentos que adjunto. Me cuentas cuando estén listas las firmas. Muchas gracias.”*

7.3. Archivo “7”. Correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2021, *“Asunto: Acciones”,* a través del cual la Sra. Gloria Ribalta le indicó al Sr. Carlos Velasco lo siguiente: *“De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de inversiones GyR, son más de 7.953 acciones de CLC, me imagino están en Central de Valores. Porqué ahora, el último día de septiembre me dices que las acciones de Trigyr necesitan las 2 firmas. Tengo el respaldo de los mails desde abril en que te solicite la venta de acciones y me contestaste que tú te encargabas.*

Necesito que me aclares que debo hacer entonces con las acciones de inversiones GyR. De verdad te entendí que tú te encargabas de todo, eso dijiste en tu email. Quedo atenta, pero dejo por escrito mi profunda molestia por todo este retraso y poca ejecución en esta venta de las acciones. Quedo atenta.”

7.4. Archivo “8”. Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, *“Asunto: Acciones”,* a través del cual el Sr. Carlos Velasco le informó a la Sra. Gloria Ribalta lo siguiente: *“Gloria, respondieron del BICE que no tiene la custodia.”* Adjuntó correo de Sr. Luis Astudillo Silva que indica: *“Estimado Juan. Cliente sin custodia en BICE Inversiones”.*

Luego agregó: *“Si están en DCV es otro el formulario y es necesario tener la cantidad de acciones exacta para solicitar el traspaso. Y por Trigyr la sociedad quedó constituida con 2 firmas, por eso devolvieron el contrato y el traspaso de acciones. Me cuentas cuando estén firmados para habilitar la sociedad. Disculpa por los inconvenientes, lo voy apurar con la corredora. Muchas gracias.”*

7.5. Archivo “9”. Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, *“Asunto: Acciones”,* a través del cual la Sra. Gloria Ribalta le consultó al Sr. Velasco: *“Hola porfa. ¿Qué formulario debo llenar para Central de Valores? Quedo atenta.”*

7.6. Archivo “10”. Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, *“Asunto: Acciones”,* a través del cual la Sra. Gloria Ribalta le consultó al Sr. Velasco y a la Sra. María Isabel García lo siguiente: *“Hola Carlos, en adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en Central de Valores. Por favor dime si es esto lo que necesitas. Mi marido, tiene firma electrónica avanzada, la pregunta es si puede firmar con ella el poder de Trigyr. Si es así, ¿me*



puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera? Quedo atenta. Saludos."

7.7. Archivo "11". Correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021, "Asunto: Acciones", a través del cual el Sr. Carlos Velasco le comunicó a la Sra. Gloria Ribalta lo siguiente: *"Gloria, adjunto la solicitud de traspaso de 7.953 acciones del DCV a la corredora BCI. Como la custodia está en DCV, ¿la sociedad Inversiones G.R. SPA, tiene los antecedentes legales al día en DCV? ¿A qué hora puedo ir a buscar los documentos firmados? Muchas gracias."*

7.8. Archivo "12". Correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021, "Asunto: Acciones", a través del cual la Sra. Gloria Ribalta le informó a los Sres. Carlos Velasco, María Isabel García y Gonzalo Sprenger lo siguiente: *"Hola. En adjunto va papeles del DCV. Por favor vender las acciones. Quedo atenta. Saludos."*

7.9. Archivo "13". Cadena de correos electrónicos iniciada el día 14 de diciembre 2021, "Asunto: Acciones CLC de Inversiones GyR", a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le consultó al Sr. Renzo Fantuzzi Silva lo siguiente:

GR: *"Hola Renzo. Gonzalo me dijo que tú estás a cargo del tema de la venta de mis acciones CLC, en reemplazo de Carlos Velasco. Por favor me puedes decir si ¿ya está todo arreglado en BCI Corredora para la venta? Quedo atenta."*

RF: *"Hola! estoy a la espera de la información solicitada, saludos"*

GR: *"Inversiones GyR RUT 77276160-0"*

RF: *"Hola! si ya respondí, saludos"*

GR: Correo electrónico de 16 de diciembre de 2021. *"Hola Renzo. Espero estés bien. Alguna novedad sobre mis acciones de CLC. Saludos"*

GS: Correo electrónico de 16 de diciembre de 2021. Gonzalo Sprenger consulta a Renzo Fantuzzi: *"Renzo, Favor tus comentarios. Gracias"*.

RF: *"Hola! cliente sin FATCA ni Circular 57 firmada, la estoy consiguiendo, saludos"*

GR: Correo electrónico de 18 de diciembre de 2021. *"Hola Renzo. La circular ya está firmada, no sé qué es FACTA. Quedo atenta"*

RF: Correo electrónico de 20 de diciembre de 2021. *"Hola! Cliente me dice que ya firmó Circular 57, ¿Dónde la obtengo para firma en caso de no estar firmada? Saludos."*

CL: Correo electrónico de 20 de diciembre de 2021, de Consuelo López, de área gestión de clientes de BCI CB a Grisel Gallardo Tobar, de BCI CB: *"Grisel. Espero que te encuentres bien, favor nos podrías indicar si efectivamente firmó Circular. Saludos."*

KF: Correo electrónico de 23 de diciembre de 2021, de Katherine Figueroa Raio, de área gestión de clientes de BCI CB: *"Estimados. Cliente aún no responde Circular 57. Saludos."*



MH: Correo electrónico de 23 de diciembre de 2021, de María Harbin González, de BCI CB, enviado a la casilla de correo cb.solicitudes@bci.cl, con copia a los Sres. Grisel Gallardo Tobar, Luis Estay Estay, Claudia Reyes Alfaro, Renzo Fantuzzi, y Carlos Velasco, todos de BCI CB: *“Carlos, para tu conocimiento. Slds.”*

7.10. Archivo “Correo de Bci.cl - Fwd_ CERTIFICAR IT R...DCV 77276160-0 INVERSIONES G R SPA (3)”. Correo electrónico enviado el día 14 de diciembre de 2021, por el Sr. Juan Villarroel Basaure, asistente de operaciones de BCI CB, casilla de correo juan.villarroelb@bci.cl; a Custodia CB, custodiacb@bci.cl; Carlos Velasco Tillería, MD GestionesReq; casilla md_gestionesreq@bci.cl; a través del cual adjuntó un documento denominado “Confirmación de Traspaso de Acciones” emitido por DCV Registros S.A., y comunicó lo siguiente: *“Estimados. Favor certificar el traspaso en referencia, adjunto comprobante. Estimado Carlos. Favor solicitar al cliente que se enrole o bien gestionar la firma del contrato NCG 380, para regularizar su situación. En el flujo de ingreso de traspasos en adelante, será exigido que él tenga firmado su contrato NCG 380 para poder operar con acciones, en esta ocasión se excepciona con el compromiso mencionado, debido a que este traspaso fue solicitado antes del cambio.”*

7.11. Archivo “Correo de Bci.cl - Fwd_ RECHAZADO TRASPASO 77276160-0 INVERSIONES G R SPA (1)”. Correo electrónico enviado el día 21 de octubre de 2021 por el Sr. Juan Villarroel Basaure al Sr. Carlos Velasco, con copia a Custodia CB y MD GestionesReq; a través del cual señaló: *“Estimado Carlos: Informo traspaso rechazado, debido a que tiene firma no concordante, mandatario no vigente y nombre no corresponde (seguramente por lo anterior). Adjunto números para que el cliente pueda comunicar al DCV y logre subsanar la situación.”*

7.12. Archivo “Correo de Bci.cl - Fwd_ SOLICITUD DE TRASPASO 77276160-0 INVERSIONES G R SPA BICE II”. Correo electrónico enviado el día 28 de septiembre de 2021 por el Sr. Luis Astudillo Silva, empleado del departamento de custodia de BICE CB, casilla de correo lastudillo@bice.cl, al Sr. Juan Villarroel Basaure, con copia a Carlos Velasco, Custodia CB y a otras personas; a través del cual señaló: *“Estimado Juan. Cliente sin custodia en BICE Inversiones.”*

7.13. Archivo “Correo de Bci.cl - Fwd_ SOLICITUD DE TRASPASO 77276160-0 INVERSIONES G R SPA BICE”. Correo electrónico enviado el día 28 de septiembre de 2021 por el Sr. Juan Villarroel Basaure, a los Sres. Constanza Chamorro, casilla constanza.chamorro@bice.cl, Matías Verdugo, casilla matias.verdugo@bice.cl, Carmen Ponce, casilla carmen.ponce@bice.cl, y custodiacc2@bice.cl, con copia a Carlos Velasco, Custodia CB; a través del cual señaló: *“Estimados. Contamos con instrucción de recibir custodia, favor indicar si cuentan con instrucción de ceder, si es así, favor digitar e informar claves mañana en horario AM. Saludos cordiales”*

7.14. Archivo “Correo de Bci.cl - Fwd_ TRASPASO RECHAZADO 77276160-0 INVERSIONES G R SPA (2)”. Correo electrónico enviado el día 10 de diciembre de 2021 por el Sr. Juan Villarroel Basaure, el Sr. Carlos Velasco, con copia a Custodia CB y a MD GestionesReq; a través del cual señaló: *“Estimado Carlos. Se informa que el traspaso en referencia ha sido rechazado debido a que no han podido comunicar al cliente para que ratifique la operación. PD. Este traspaso ya ha sido reingresado anteriormente como fue solicitado, y fue rechazado por falta de ratificación. Adjunto números DCV. Saludos cordiales”*



7.15. Archivo “SOLICITUD ZENDESK TICKET 40221 RESPUESTA EJECUTIVO (3)”. Correo electrónico enviado el día 30 de noviembre de 2021 por el Sr. Carlos Velasco al Sr. Juan Villarroel Basaure: *“Favor volver a enviar traspaso de Inversiones GyR SpA, rut 77.276.160-0, son 7.983.- acciones de Las Condes. Muchas gracias.”*

Ese mismo día el Sr. Juan Villarroel Basaure respondió: *“Se gestionará reingreso para mañana, deberíamos tener noticias este jueves. Saludos cordiales. Área Gestión de Clientes.”*

7.16. Archivo “Traspaso Bice GR”, que contiene 2 documentos:

a) Solicitud a BICE CB de traspaso custodia de 112 acciones Clínica Las Condes S.A. a la custodia de BCI CB, a nombre de Sociedad Inversiones G.R. SPA a BCI CB, de fecha 27 de agosto de 2021.

b) Solicitud a BCI CB de ingreso de custodia de 112 acciones Clínica Las Condes S.A., a nombre de Soc. Inversiones G.R. SPA a BCI CB, de fecha 27 de agosto de 2021.

7.17. Archivo “Traspaso GR”, que contiene 2 documentos:

a) Devolución de traspaso de acciones, emitido por DCV Registro S.A., de fecha 1 de diciembre de 2021; y,

b) Formulario de Traspaso de venta de acciones, de fecha 5 de octubre de 2021, por 7.953 acciones de Clínica Las Condes.

7.18. Archivo “traspasos recibidos ticket”. Correo electrónico enviado el día 19 de octubre de 2021 por el Sr. Carlos Velasco al Sr. Juan Villarroel Basaure: *“El día 14/10/2021, nuestro chofer llevó a la corredora un traspaso junto a unos contratos y otros traspasos. Me cuentan si les llegó. Muchas gracias. 8711546-1 Ma. Verónica Gaete. Trigyr S.A. 76.296. 490-2.”*

El día 19 de octubre de 2021 el Sr. Juan Villarroel Basaure respondió: *“Hola Carlos. Hoy fueron recepcionados los siguientes traspasos por nuestra unidad:”,* adjuntando un listado en el que se encuentra un traspaso a nombre de Inversiones G.R. SpA por 7.953 acciones Las Condes.

Detalle de gestiones

- 27-08-2021: Cliente solicita traspaso de 112 acciones de Clínica Las Condes S.A. desde Bice Inversiones Corredores de Bolsa.

- 28-09-2021: Bci Corredor de Bolsa informa a Bice Inversiones Corredores de Bolsa que cuenta con instrucción de recibir custodia de la sociedad Inversiones G.R. SPA que mantendría en dicho intermediario (112 acciones de Clínica Las Condes). Dicha solicitud es rechazada por Bice, ya que el cliente no cuenta con custodia en dicha corredora.

- 14-10-2021: Carlos Velasco remite a Bci Corredor de Bolsa traspaso, cuya recepción fue confirmada el día 19-10-2021 y fue enviado a DCV al día siguiente.



- 21-10-2021: Se informa al ejecutivo Sr. Carlos Velasco el rechazo del traspaso de 7.953 acciones Clínica Las Condes por parte de DCV, debido a firma no concordante, mandatario no vigente y nombre no corresponde.
- 30-11-2021: El ejecutivo Sr. Carlos Velasco, solicita ingresar nuevamente el traspaso 7.953 acciones de Clínica Las Condes S.A.
- 10-12-2021: Se informa al ejecutivo Sr. Carlos Velasco del rechazo del traspaso por parte de DCV, debido a que no se han podido comunicar con el cliente para que ratifique la operación.
- 13-12-2021: El traspaso de 7.953 acciones de Clínica Las Condes S.A. es probado por DCV.
- 14-12-2021: Juan Villarroel, asistente de operaciones de BCI Corredor de Bolsa, solicita certificar el traspaso de acciones.

Personas que gestionaron el traspaso

- Nombre: Carlos Velasco Tillería
- Cargo: Ejecutivo de Inversiones
- Correo electrónico: carlos.velasco@bci.cl

- Nombre: Juan Villarroel Basaure
- Cargo: Asistente de Operaciones
- Correo electrónico: juan.villarroelb@bci.cl

8. Complemento de respuesta al Oficio Reservado UI N° 898/2022, proporcionada por BCI CB con fecha 22 de agosto de 2022, informando lo siguiente:

a) Respecto de lo solicitado en el literal a), "Fecha en que el cliente realizó la solicitud del traspaso de acciones", señaló: *"El cliente solicitó la solicitud de traspaso el 27 de agosto de 2021 por 112 acciones de Clínica Las Condes. Posteriormente, el día 14 de octubre de 2021 se recibe en las oficinas de BCI Corredor de Bolsa traspaso, cuya recepción fue confirmada el día 19-10-2021 y fue enviado a DCV al día siguiente."*

b) Respecto de lo solicitado en el literal b), "Si las acciones LAS CONDES estaban caucionadas con prenda, señalar la fecha en que se solicitó su alzamiento", señaló: *"Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso por parte de BCI Corredor de Bolsa S.A., pero si existió una prenda por parte de Banco de Crédito e Inversiones."*

c) Respecto de lo solicitado en el literal c), "Fecha en que las acciones efectivamente quedaron libres de gravámenes;", señaló: *"La prenda que pesaba sobre las acciones fue alzada en los años 2002, 2006 y 2017 por parte de Banco de Crédito e Inversiones."*

d) Respecto de lo solicitado en el literal d), "Fecha en que la Corredora realizó el trámite en el Depósito Central de Valores", señaló: *"El trámite finalmente se realizó el día 13 de diciembre de 2021, en donde fue aprobado por DCV."*



e) Respecto de lo solicitado en el literal e), “Fecha en que se perfeccionó el traspaso de acciones”, señaló: *“El traspaso fue certificado el día 14 de diciembre 2021 por BCI Corredor de Bolsa S.A.”*

Antecedentes aportados

8.1. Archivo “12-10-2021 - Fwd_ Envío documentos venta acciones”. Correo electrónico de fecha 12 de octubre de 2021, *“Asunto: Envío documentos venta acciones”*, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta comunicó a los Sres. Carlos Velasco y María Isabel García lo siguiente: *“Hola Carlos. Espero hayas tenido un buen fin de semana. Te ruego me confirmes la correcta recepción de los documentos para la venta de acciones CLC. Por favor verifica que esté todo OK. De verdad no queremos más problemas. Saludos.”*

8.2. Archivo “15-08-2021 - Fwd_ acciones CLC”. Correo electrónico de fecha 15 de agosto de 2021, *“Asunto: Acciones CLC”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta escribió al Sr. Carlos Velasco respecto de la venta: *“Espero estés bien, yo ya de vuelta en Chile y cumpliendo la cuarentena. Porfa me puedes decir en que va el tema de las acciones CLC. ¿Pudiste obtener ya todas? Cariños y quedo atenta.”*

8.3. Archivo “20-09-2021 - Fwd_ acciones CLCHol...nta de acciones CLC quedo atenta Saludos”. Cadena de correos electrónicos iniciada el día 14 de septiembre de 2021, *“Asunto: Acciones CLC”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco:

GR: *“Hola Carlitos. ¿Cómo vas? ¿En qué va lo de la venta de acciones CLC? Quedo atenta.”*

CV: *“Lo veo”.*

Luego, el día 20 de septiembre de 2021 la Sra. Ribalta consultó al Sr. Velasco: *“Hola Carlitos. Sabes ya algo de la venta de acciones. Cariños”*

8.4. Archivo “24-09-2021 - Fwd_ problema”. Correo electrónico de fecha 24 de septiembre de 2021, *“Asunto: Problema”*, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco: *“Hola Carlitos. Estoy en un problema. Mi marido, abogado al fin y al cabo, se cansó del tema de las acciones de CLC que no se vendieron cuando lo solicite la primera vez en junio y quiere demandar al banco para que le paguen el valor en que estaban en ese momento. Esto te puede traer muchos problemas y no quiero que te pase nada malo. Porfa veamos cómo arreglar esto y evitar que se ponga fea la cosa.”*

8.5. Archivo “26-05-2021 - Fwd_ acciones CLC”. Correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2021, enviado por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Carlos Velasco Tillería: *“Hola Carlitos. En adjunto acciones CLC de Inversiones GyR en BICE Inversiones. Quedo atenta”*.

8.6. Archivo “26-05-2021 - Fwd_ Acciones y DCV”. Cadena de correos electrónicos que se inició el día 14 de diciembre de 2021, *“Asunto: acciones y DCV”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta señaló lo siguiente: *“Hola Carlos. Ayer hablé nuevamente por teléfono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a BCI Corredores. Hoy debería estar operativo. Saludos y quedo atenta.”*



Luego, el Sr. Gonzalo Sprenger le respondió: *“Hola Gloria, buenos días. Carlos Velasco se encuentra con una licencia médica. En su reemplazo se encuentra Renzo Fantuzzi a quien copio en el mail por si tienes alguna consulta que hacerle. Saludos.”*

Ese mismo día el Sr. Renzo Fantuzzi consultó: *“Hola! favor me manda rut para revisar, saludos”*

Finalmente, el Sr. Sprenger señaló. *“Hola Gloria, buenas tardes. Con que rut lo estás haciendo. Gracias”*

8.7. Archivo “26-05-2021 II - Fwd_ acciones CLC en BTG”. Cadena de correos electrónicos iniciada el día fecha 26 de mayo de 2021, *“Asunto: acciones CLC en BTG”*, a través de la cual la Sr. Ribalta señaló al Sr. Carlos Velasco:

GR: *“Hola Carlitos. Las acciones de BTG están a nombre de Trigyr, la sociedad que tengo con mi maridito el archivo se abre con el rut: con dígito verificador, sin guion, osea:76.296.4902 Esas las vendemos y las invertimos en Trigyr”.*

CV: *“Gloria, tengo todo listo para hacer los traspasos de las acciones. Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr. Muchas gracias.”*

8.8. Archivo “28-07-2021 - Fwd_ Acciones CLC”. Cadena de correos electrónicos de fecha 28 de julio de 2021, *“Asunto: Acciones CLC”*, a través de la cual la Sra. Gloria Ribalta le escribió al Sr. Carlos Velasco lo siguiente: *“Hola querido amigo. Me alegra saber que estás sano y de vuelta en tu trabajo donde de verdad eres irremplazable, nadie tiene tu amabilidad y agilidad en solucionar los problemas. Si te cambias de banco, me cambio donde te vayas. Mientras no estabas quedó la cagada en CLC y solicité saber si mis acciones estaban vendidas o no y si aún no se habían vendido que pararan el trámite. No he recibido nada. De verdad no cacho la ineficiencia de Gonzalo. Porfa puedes ver y decirme dónde estamos. Dime que más necesitas. Cariños”.*

Luego, ese mismo día Carlos Velasco respondió: *“Ya averigüé, te llamo y te cuento. Un beso (y mil gracias por tu consideración)”.*

8.9. Archivo “29-11-2021 - Fwd_ DCV acciones Inversiones GYR”. Correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2021, *“Asunto: DCV acciones Inversiones GYR”*, a través del cual la Sra. Gloria Ribalta señaló al Sr. Carlos Velasco lo siguiente: *“Hola. En adjunto va papeles del DCV. Por favor vender las acciones. Quedo atenta. Saludos.”*

8.10. Archivo “CERTIFICADO TRIBUTARIOdivBICE 2015”. Certificado N° 4 sobre situación tributaria de dividendos recibidos por acciones en custodia de la sociedad Inversiones G.R. Limitada, emitido por BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A. con fecha 26 de marzo de 2015.

8.11. Archivo “Prendas Alzadas BCI”. Captura de pantalla de consulta sobre garantías enteradas por la Sra. Gloria Ribalta en estado “ALZAD”.

Detalle de gestiones



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

- Abril 2021: Gloria Ribalta solicitó venta de acciones al ejecutivo de inversiones Carlos Velasco, perteneciente al agente colocador Banco de Crédito e Inversiones (según lo indicado en correo electrónico enviar por la clienta de septiembre de 2021).
- 26-05-2021: Gloria Ribalta envió certificado tributario emitido por Bice Inversiones el año 2015, para hacer traspaso de esas acciones a BCI Corredor de Bolsa.
- 09-07-2021: La Sra. Gloria Ribalta solicitó por medio de correo electrónico, suspender cualquier intento de venta de acciones Las Condes, debido al “escándalo” desatado por parte del presidente de directorio de CLC.
- 28-07-2021: La Sra. Ribalta solicitó saber estado del traspaso, ante la ausencia de su ejecutivo de inversiones por licencia médica.
- 15-08-2021: La Sra. Ribalta informó que se encuentra de regreso en Chile y se está cumpliendo cuarentena. Solicita saber el estado del traspaso.
- 27-08-2021: Cliente solicitó traspaso de 112 acciones de Clínica Las Condes S.A. desde Bice Inversiones Corredores de Bolsa.
- 28-09-2021: Bci Corredor de Bolsa informó a Bice Inversiones Corredores de Bolsa que cuenta con instrucción de recibir custodia de la sociedad Inversiones G.R. SPA que mantendría en dicho intermediario (112 acciones de Clínica Las Condes). Dicha solicitud es rechazada por Bice, ya que el cliente no cuenta con custodia en dicha corredora.
- 05-10-2021: El ejecutivo Carlos Velasco, le consultó por medio de correo electrónico si la Sociedad Inversiones G.R. SPA tiene los antecedentes actualizados en DCV.
- 12-10-2021: La Sra. Ribalta remitió documentos para proceder al traspaso de sus acciones, y además solicita su revisión para que este todo “ok”.
- 14-10-2021: Carlos Velasco remitió a Bci Corredor de Bolsa traspaso, cuya recepción fue confirmada el día 19-10-2021 y fue enviado a DCV al día siguiente.
- 21-10-2021: Se informó al ejecutivo Carlos Velasco el rechazo del traspaso de 7.953 acciones Clínica Las Condes por parte de DCV, debido a firma no concordante, mandatario no vigente y nombre no corresponde.
- 29-11-2021: Gloria Ribalta remitió correo electrónico a Carlos Velasco, en donde adjuntó documentos para DCV y solicita venta de acciones Las Condes.
- 30-11-2021: El ejecutivo Carlos Velasco, solicitó ingresar nuevamente el traspaso 7.953 acciones de Clínica Las Condes S.A.
- 10-12-2021: Se informa al ejecutivo Carlos Velasco del rechazo del traspaso por parte de DCV, debido a que no se han podido comunicar con el cliente para que ratifique la operación.



- 13-12-2021: El traspaso de 7.953 acciones de Clínica Las Condes S.A. es aprobado por DCV.

- 14-12-2021: Juan Villarroel, Asistente de Operaciones de Bci Corredor de Bolsa, solicitó certificar el traspaso de acciones.

Personas que gestionaron el traspaso

Nombre: Carlos Velasco Tillería
Cargo: Ejecutivo de Inversiones
Correo Electrónico: carlos.velasco@bci.cl

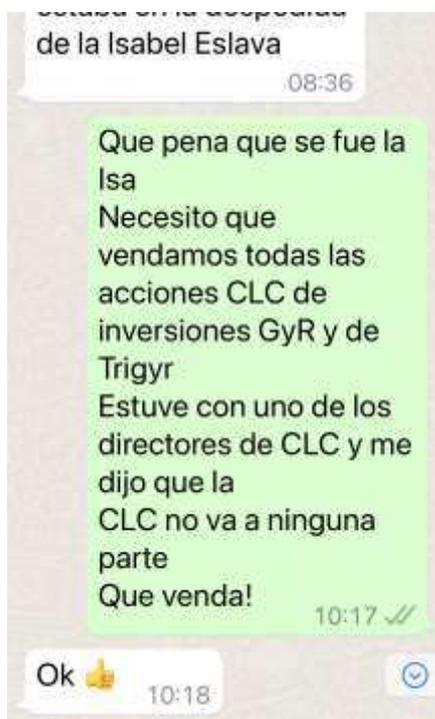
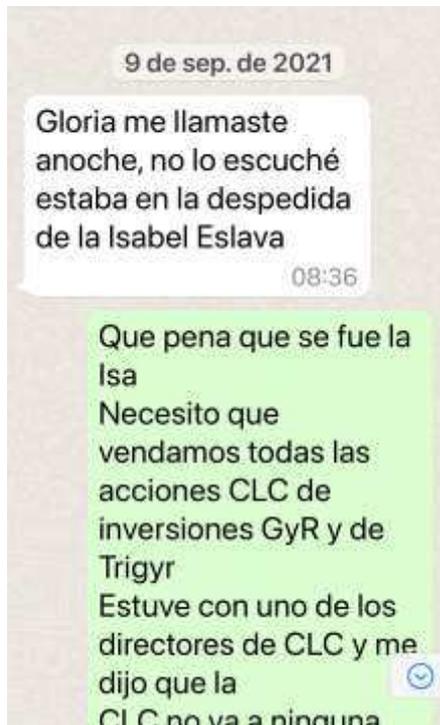
Nombre: Juan Villarroel Basaure
Cargo: Asistente de Operaciones
Correo Electrónico: juan.villarroelb@bci.cl

9. Presentación de fecha 15 de noviembre de 2022, realizada por la sociedad Inversiones G.R. SpA, a través de la cual presentó un análisis de los hechos denunciados y los antecedentes aportados. Adicionalmente, adjuntó imágenes que dan cuenta de capturas de pantallas de conversaciones realizadas a través de la aplicación de mensajería WhatsApp:

9.1. WhatsApp de fecha 19 de mayo de 2021



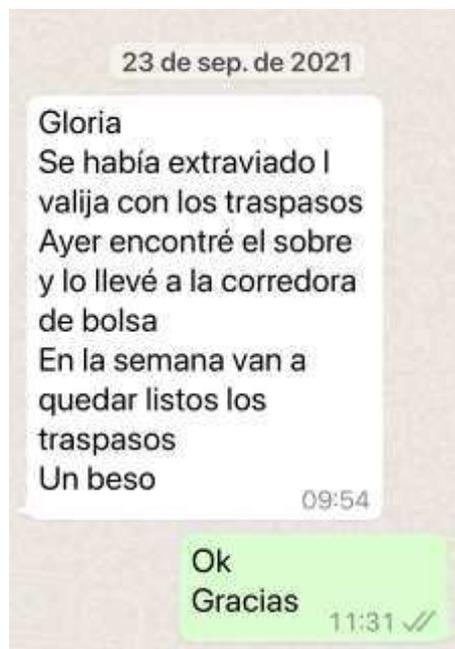
9.2. WhatsApp de fecha 9 de septiembre de 2021



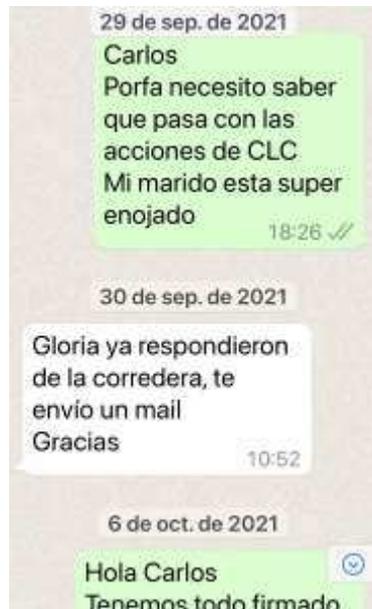
9.3. WhatsApp de fecha 21 de septiembre de 2021



9.4. WhatsApp de fecha 23 de septiembre de 2021



9.5. WhatsApp de fecha 29 de septiembre de 2021



Declaraciones

10. Acta de declaración del **Sr. Carlos Alberto Velasco Tillería**, ejecutivo inversiones preferencial del Banco BCI, sucursal Clínica Las Condes, de fecha 1 de agosto de 2022, prestada ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que, consultado si ingresó al registro de BCI CB todas las órdenes de compraventa de acciones LAS CONDES entregadas por la Sra. Gloria Ribalta, señaló: **“No, porque nunca llegamos a hacer nada con el tema de las acciones porque, había muchos clientes que estaban en la misma situación.**

Lo que pasa es que no sé si saben que antes la Clínica Las Condes era administrada por los mismos médicos, y parte de los requisitos para ser parte del staff era tener acciones de la clínica. Para algunos médicos el banco disponía de un crédito para comprar estas acciones, por lo cual las acciones quedaban en prenda mientras se pagaba el crédito. Muchos de los grandes problemas con las acciones de los médicos de la clínica Las Condes, es que antes de venderlas, había que hacer el alzamiento de la prenda y ese proceso era engorroso. Yo desconozco el procedimiento porque lo manejaban los ejecutivos comerciales. Si era una sociedad, había que presentar todos los antecedentes nuevamente, como si fuera a solicitar un crédito, y tratándose de sociedades era más engorroso aún porque había que presentar las declaraciones de impuestos, y de los socios.

Cuando querían hacer la venta de las acciones, como la mayoría estaba con prenda, había que hacer el alzamiento de la prenda, y además las sociedades y las personas naturales muchas veces tenían que actualizar sus antecedentes en el Deposito Central de Valores (DCV), a las personas naturales les pedían un registro de firma.

Cabe señalar que éste era un gran problema porque el DCV es una entidad independiente del Banco y las comunicaciones entre ambas no era muy fluida. Y además empezó



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

el tema de la pandemia, el DCV cerró, no atendían en forma presencial, después solo atendían unos días, y luego se cambiaron de lugar.

El alzamiento de prenda podía demorar dos meses aproximadamente, y lo del DCV eran tiempos propios de ellos, pero era lento. El DCV solicita que presenten sus antecedentes legales nuevos, al día. El DCV exige sus documentos en original.

Luego de eso viene la parte de la Corredora de Bolsa, que es enrolar al cliente para gestionar la venta de las acciones, porque a veces los clientes del Banco no son clientes de la Corredora, lo que implican realizar un trámite adicional.

Por eso, cuando la Sra. Gloria da la orden de vender no se ingresa la orden porque había que hacer todos estos trámites previos. La fiscalía del Banco envía al DCV una copia del alzamiento de la prenda, y el DCV se entiende con el cliente para regularizar sus antecedentes, y ellos, el DCV, son quienes dan el visto bueno para el traspaso de las acciones de la custodia del DCV al BCI, para después hacer la venta. Solo cuando eso pasa, se puede registrar la orden de venta. Los títulos ni siquiera los tiene el cliente, los tiene el Banco, en prenda.

Como esto fue en el intertanto de mi salida de la sucursal, no alcancé a levantar las prendas ni el alzamiento del DCV para la venta. Este proceso puede demorar, va a depender del proceso de alzamiento, estos clientes se demoraban entre tres o cuatro meses aproximadamente, depende de la velocidad con que el cliente entregue los antecedentes al Banco y al DCV.

Justo yo estaba en este proceso cuando los médicos dejaron de ser los dueños, y pasó a ser de Falabella, entonces hubo un boom de clientes que querían vender sus acciones.

Como no llegamos a tener el alzamiento de la prenda y después la regularización de antecedentes en el DCV no pude ingresar las órdenes de venta de las acciones dadas por la Sra. Gloria Ribalta. (Lo destacado no es original).

Consultado el Sr. Velasco si derivó la orden de venta de acciones LAS CONDES a otro ejecutivo, señaló: *“No la derivé a nadie más porque yo era el único ejecutivo de venta de la sucursal, a menos que haya estado con licencia médica o con vacaciones y alguien de mi reemplazo le haya ayudado un poco. Cuando yo dejé ese cargo me reemplazó otra ejecutiva que se llama Camila Mataluna, y aquello ocurrió en marzo de 2022.”* (Lo destacado no es original)

11. Acta de declaración de la **Sra. Gloria Ribalta Lambertini**, de fecha 4 de agosto de 2022, prestada ante funcionarios de la Unidad de Investigación de la CMF, ocasión en que, consultada sobre los aspectos relevantes de su denuncia en contra de BCI CB, señaló: *“(…) en abril de 2021, y llamé a Carlos Velasco y le pedí que vendiera todas mis acciones de Clínica Las Condes. Y, me dijo que ningún problema, hagámoslo. Yo le indiqué que nosotros teníamos acciones como Sociedad GyR y de Trigyr. La orden era vender todo. Bajo ninguna condición particular, le dije tal cual: no quiero tener nada más que ver con Clínica Las Condes. En ese momento la acción estaba a \$20.000 y tanto, no recuerdo exactamente a cuánto estaba.*

Yo no recuerdo que él me haya planteado algún problema, y en vista que yo no recibía ningún correo de vuelta, comencé a enviarle correos electrónicos a él, y le preguntaba qué pasaba con las acciones y ahí él me hizo ver que no recuerdo exactamente, pero le volví a dar el RUT de las dos sociedades y él me señaló que no teníamos acciones en el BCI, y ahí yo le



mandé un archivo de entrega de dividendo, en donde si constaba el número de acciones que teníamos. A raíz de eso, yo **recibí recién en mayo un email del Sr. Velasco en donde me señaló que estaba todo listo** para hacer el traspaso de las acciones y quedó claro que las acciones que existían eran las acciones de GyR y que las acciones de Trigyr ya habían sido vendidas, de manera que de esa sociedad no quedaban más acciones.

De hecho, después de ese email, el Sr. Velasco, yo no recuerdo la fecha exacta porque el año 2021 si para todos fue un año difícil por la pandemia, para mí fue doblemente difícil dejar mi lugar de trabajo después de 30 años y partir de cero en un lugar nuevo. Pero recuerdo claramente que el Sr. Velasco concurrió a la Clínica Meds La Dehesa y me llevó los papeles para firmar e iniciar la venta de las acciones. Yo no recuerdo haberme quedado con copia de ninguno de estos papeles. Esto fue después del email, de mayo de 2021, y creo que es mayo por lo siguiente: yo trabajé en Clínica Las Condes hasta el 5 o 6 de abril. Si yo hubiese estado en Clínica Las Condes habría ido a firmar los papeles yo a la sucursal. Tuvo que haber sido mayo, pero no estoy segura, honestamente, de esta fecha. En ese momento, tengo entendido, que firmé mi benevolencia o aceptación de vender las acciones de Clínica Las Condes, a través de la Corredora BCI. Yo había vendido anteriormente las acciones de la otra sociedad, pero las había vendido mi marido, y los doctores somos bien torpes en esta materia, y quien hizo ese trámite fue mi marido.

Yo no había firmado papeles anteriormente de venta de acciones y no recuerdo la modalidad de venta que tenía mi contrato con la corredora para venta de acciones.

Posteriormente, se produce un periodo de silencio por parte del Sr. Velasco, y yo vuelvo a enviar emails recordándole la venta de las acciones y preguntándole si ya se habían vendido.

Como no me contestó, involucro a Isabel Eslava y no recibo respuesta de ella, me parece que ella estaba con licencia, no lo tengo claro. Y como no recibí ninguna respuesta, **el 2 de julio mando otro email a mi ejecutivo de cuenta, el Sr. Gonzalo Sprenger, haciéndole ver la situación: que ni Carlos Velasco ni Isabel Eslava me contestaba y quería saber qué pasaba con la venta de mis acciones.** Ahí me hicieron ver que mis acciones estaban en el Deposito Central de Valores y que para poder venderlas había que sacarlas de ahí primero, **situación respecto de la cual no tenía idea. Yo no sabía de aquello, y se procedió a sacar las acciones del DCV y presentar todos los papeles de nuevo al BCI. Esta explicación fue en septiembre de 2021, aproximadamente.**

Una vez que las acciones fueron sacadas del DCV, fueron ingresadas a la corredora, por un ejecutivo que me contactó del Banco, nunca fue Carlos Velasco, y **en octubre se me contactó oficialmente del Banco BCI para recabar todos los antecedentes** para poder vender las acciones. Y ahí hubo un problema, en octubre, cuando se trató de hacer el traspaso por una firma disconforme, por lo cual tuve que firmar nuevamente esos papeles, y luego recién después de eso, las acciones llegaron al BCI. Y pudo haber sido en noviembre de 2021, y se dio la orden de vender. No recuerdo el nombre de la persona, y me asignaron un ejecutivo de la Corredora por primera vez, que se hizo cargo del tema.

A partir de ahí, hubo emails que volví a enviar a esta persona de la corredora, preguntándole qué pasaba con la venta de mis acciones y nuevamente hubo silencios. **Y en enero de 2022, fue la última vez que escribí preguntado qué pasaba con mis acciones.** Y en febrero de 2022, en mis vacaciones, vi el precio de las acciones de Clínica Las Condes, que había bajado



cerca de \$17.000 y ahí di la orden de no vender las acciones. Esa orden se la entregué al ejecutivo de la Corredora de Bolsa que quedó a cargo de las acciones, esa orden fue por correo electrónico.

Yo el día 16 de febrero de 2022, di la orden de no vender porque el valor de la acción había caído a \$17.000 apropiadamente, y debo aclarar un punto, que hace un mes atrás me llamó el nuevo ejecutivo de la corredora BCI y me dice que hay un interesado en comprar acciones de Clínica Las Condes, por primera vez, y yo le dije vende aunque esté bajo lo que más pueda, porque yo creo que Clínica Las Condes va a quebrar, por lo cual el total de acciones que tiene la sociedad Gy R son 6.953 acciones, ya que se vendieron 1.000 acciones el día 7 junio de 2022. Esto fue bien extraordinario porque no había compradores para las acciones de Clínica Las Condes, y lo que se logró vender fueron 1.000 acciones.

El nombre del primer corredor que me asignaron es Ian Cocquerel y luego se me asignó a otra persona es Sebastián Aguayo.

Entre medio hubo conversaciones telefónicas, era muy habitual que uno se comunicara con Carlos Velasco por teléfono, era una relación de mucha confianza que había con los doctores, había mucha confianza con el Banco BCI y con este ejecutivo, porque era muy efectivo con sus inversiones.

Del minuto que la Corredora tomó mi caso, yo entiendo que hay alguien responsable, mi molestia dice relación con la etapa previa.

Mi denuncia dice relación con que **no se ejecutó oportunamente la venta de las acciones que yo encargué al ejecutivo de BCI**, y es porque éstas acciones forman parte de nuestra jubilación, de nuestro retiro. **Yo perdí mucho capital porque las acciones no se vendieron oportunamente.**

Cuando yo pedí venderlo, habría sacado \$254 millones y cuando se presentó esta denuncia ya era como \$150 millones, actualmente las acciones están a \$12.000 pesos. **Podría estimarse la pérdida en 150 millones de pesos aproximadamente.**" (lo destacado no es original).

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos y prueba anteriormente descritos, a través del **Oficio Reservado UI N° 192**, de fecha **27 de febrero de 2023**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.** en los siguientes términos:

1. "Infracción al deber de ejecutar las órdenes recibidas por el cliente privilegiando siempre el mejor interés de este, previsto en la Sección III. "De las Operaciones" de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto, BCI Corredor de Bolsa S.A. no ejecutó en cuatro oportunidades las órdenes e instrucciones de venta impartidas por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, durante el mes



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

de abril, el 2 de julio, el 9 de septiembre y el día 29 de noviembre de 2021 respecto de 7.953 acciones de Clínica Las Condes.

2. Infracción a la obligación prevista en la Sección IV. “De los registros y documentación de respaldo” de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no cumplió con su deber de mantener debidamente resguardadas, respaldadas y a disposición de esta Comisión, las órdenes e instrucciones impartidas por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, durante el mes de abril, el 2 y 9 de julio, el 9 de septiembre, el día 29 de noviembre, todas del 2021 y el 16 de febrero de 2022, referidas a 7.953 acciones de Clínica Las Condes.

3. Infracción reiterada al deber de actuar y realizar permanentemente todas las acciones que sean necesarias con el debido cuidado y diligencia, en la preservación de los intereses del cliente, previsto en la Sección I. “Del cuidado y la debida diligencia”, párrafos primero y segundo de la Norma de Carácter General N° 380, de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no proporcionó información clara y completa a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, representante de Inversiones G.R. SpA, respecto de las consultas formuladas por ella sobre las gestiones realizadas por la Corredora para la venta de 7.953 acciones de Clínica Las Condes, en al menos las siguientes 16 oportunidades: 26 de mayo, 15 y 25 de junio, 15 de agosto, 14, 21 y 30 de septiembre; 1°, 5, 12, 17 y 25 de octubre; 6, 10 y 14 de diciembre, todas de 2021; y 03 de enero de 2022”.

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL

OFICIO DE CARGOS

El Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis en el Oficio de Cargos:

1. “SOBRE LA EJECUCIÓN DE LAS OPERACIONES

73. En atención a los antecedentes recopilados, podemos distinguir las siguientes órdenes de venta de acciones LAS CONDES, dadas por la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R. SpA, a ejecutivos de BCI; sin que la Corredora haya ejecutado dichas órdenes o sin proporcionar una explicación al cliente sobre por qué no se dio cumplimiento de las diversas órdenes impartidas.

74. De acuerdo a lo previsto en la Sección III “De las operaciones” de la NCG N° 380 de 2015, que dispone: “Toda orden que reciba el intermediario deberá ser ejecutada privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente”, se establece que la obligación principal de un intermediario, una corredora de bolsa en este caso, es ejecutar o realizar las gestiones encomendadas por su cliente y dicha actuación debe ser realizada considerando y anteponiendo el interés de éstos.

75. En el mismo sentido, el contrato suscrito entre BCI CB y la sociedad Inversiones G.R. SpA, de fecha 20 de noviembre de 2019, establece como obligaciones de BCI CB, entre otras: “3. Realizar las operaciones instruidas por el cliente en las mejores condiciones posibles para éste.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

76. En conformidad a los antecedentes recabados, se observaron las siguientes órdenes entregadas por la Sra. Gloria Ribalta en representación de Inversiones G.R. SpA, a ejecutivos de BCI CB:

Orden de venta de abril de 2021

77. En el mes de abril de 2021, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de la sociedad Inversiones G.R. SpA, entregó a BCI CB la primera orden de venta de las acciones de Clínica Las Condes, **a través de un llamado telefónico a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco Tillería**. En dicho llamado, el ejecutivo habría señalado que se haría cargo de la venta de acciones ordenada y que realizaría todos los trámites necesarios para su materialización. Todo lo anterior, de acuerdo a los dichos de la parte denunciante, pues BCI CB no proporcionó el registro de ese llamado telefónico. De la revisión de los antecedentes, se constató que Inversiones G.R. podía instruir a la Corredora órdenes telefónicas, de acuerdo al contrato de prestación de servicios y el anexo N° 4, suscrito con BCI CB. Por lo cual, es obligatorio para la Corredora disponer del respaldo de dichas conversaciones.

78. Conforme a los dichos de la parte denunciante, al no tener noticias sobre el avance de la orden de venta entregada a BCI CB, la Sra. Gloria Ribalta, llamó nuevamente al ejecutivo Sr. Carlos Velasco, quien le señaló que el encargo aún no se ejecutaba pues no se habían encontrado acciones de Clínica Las Condes a nombre de sus sociedades. De esta conversación telefónica, BCI CB tampoco proporcionó respaldo.

79. En respuesta a esta información, con fecha 26 de mayo de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico al Sr. Velasco, en el que adjuntó un certificado de reparto de dividendos de las acciones de Clínica Las Condes a nombre de Inversiones G.R., extendido con fecha 26 de marzo de 2015 por la corredora Bice Inversiones, el que daba cuenta que la sociedad efectivamente tenía acciones Clínica Las Condes. Este correo electrónico denota conversaciones previas entre la Sra. Gloria Ribalta y su ejecutivo, respecto de las cuales esta Unidad de Investigación no ha podido conseguir registro, a pesar de haberlo solicitado a BCI CB.

80. En otro correo electrónico, de la misma fecha -26 de mayo de 2021-, bajo el asunto "acciones CLC en BTG", el ejecutivo de BCI escribió a la Sra. Ribalta lo siguiente: **"Todo listo para hacer los traspasos de las acciones. Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr"**.

81. De acuerdo a la revisión de los correos electrónicos aportados, con fecha 15 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, solicitando que tuviera presente su encargo de venta de las acciones de la Clínica Las Condes, a través del siguiente mensaje: "Hola Carlitos, Porfa no te olvides de esto". Sin embargo, la Sra. Ribalta no obtuvo respuesta.

82. Con fecha 25 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico a la Sra. Isabel Eslava, subgerente Banca Preferencial de Banco BCI, para que le entregara información respecto de la orden de venta de las acciones de Clínica Las Condes, sin embargo, la Sra. Eslava tampoco le contestó.



83. De acuerdo a los antecedentes expuestos, la orden de venta de las acciones CLC de propiedad de Inversiones G.R. no se ejecutó ni se proporcionó una explicación al cliente sobre por qué no pudo llevarse a cabo.

Orden de venta de 2 de julio de 2021

84. Con fecha 2 de julio de 2021, el ejecutivo de BCI, Sr. Gonzalo Sprenger, mediante correo electrónico le preguntó a la Sra. Ribalta “¿Qué necesitas hacer con estas acciones que están en custodia de la Corredora de Bolsa del BICE?” En esa oportunidad, la Sra. Gloria Ribalta contestó **“Quiero vender todas las acciones de CLC y después veo en qué invertir”**. (énfasis agregado)

85. En esa misma fecha, la Sra. Ribalta especificó al Sr. Gonzalo Sprenger lo siguiente: “Aparte de lo ya enviado, hay 7.953 acciones a nombre de INVERSIONES GYR, RUT 77276160-0 en el depósito de valores, adjunto certificado.”

86. De acuerdo a la información aportada por la Corredora, dicha orden de venta no se ejecutó, sin otorgar al cliente una explicación de por qué no se pudo cumplir su encargo.

Orden de venta fecha 09 de septiembre de 2021

87. Con fecha 9 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta le envió un mensaje de Whastapp a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, indicando lo siguiente: **“Necesito que vendamos todas las acciones CLC de Inversiones GyR y de Trygir**. Estuve con uno de los directores de CLC y me dijo que la CLC no va a ninguna parte. Que venda”. El ejecutivo Sr. Velasco respondió: “Ok 👍”

88. De acuerdo a la comunicación transcrita, resulta manifiesto que la Sra. Gloria Ribalta, en representación de la sociedad Inversiones G.R., ordenó vender todas las acciones de Clínica Las Condes, a saber 7.953 acciones, orden que no fue ejecutada tan pronto como se instruyó, sin explicarle claramente al cliente las razones de por qué no se cumplió con su encargo.

Orden de venta de 29 de noviembre de 2021

89. El día 29 de noviembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió a BCI CB un correo electrónico remitiendo los documentos solicitados por la Corredora para reiterar el trámite de traspaso de sus acciones desde el Deposito Central de Valores. En el cuerpo del correo electrónico indicó: **“Hola, En adjunto va papeles del DCV. Por favor vender las acciones”**. (lo destacado no es original)

90. Esta orden de venta no fue ejecutada por BCI CB, ni se explicó al cliente por qué no pudo ser ejecutada en ese momento por parte del intermediario.

91. En definitiva, de acuerdo a los hechos analizados anteriormente podemos concluir que la Corredora no cumplió con su obligación principal como intermediario, no dando cumplimiento a los encargos efectuados por su cliente Inversiones G.R. SpA y no ejecutó, al menos en cuatro oportunidades la orden de venta de acciones LAS CONDES, entregada por la Sra. Gloria Ribalta, sin existir razones fundadas para no hacerlo, quebrantando



de tal forma lo dispuesto en la Sección III. “De las Operaciones” de la NCG N° 380 de 2015, que establece que toda orden que reciba la Corredora deberá ser ejecutada privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente, así como también lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios, suscrito entre la BCI CB y su usuario Inversiones G.R. SpA.

2. SOBRE EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES

92. La NCG N° 380 de 2015 señala en el apartado IV. “De los registros y documentación de respaldo”, que toda orden, instrucción, operación y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario, y todo contrato que éste suscriba con su cliente, **deberá quedar debidamente resguardado, registrado, documentado, respaldado y a disposición de esta Comisión. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes.** (Lo destacado no es original).

93. De igual forma, la norma dispone que los mecanismos o sistemas empleados por el intermediario, deben garantizar que los contratos, registros, documentos y respaldos, permanecerán íntegros e inalterables en el tiempo. Y tales sistemas deben permitir al intermediario entregar a este Servicio oportunamente toda la información que éste le requiera, así como también la información a que se refiere el anexo de dicha normativa.

94. Toda la documentación de respaldo de las órdenes, instrucciones, operaciones y actuación del intermediario, deberá ser mantenida por un plazo no inferior a 10 años. Por su parte, los contratos que celebre el intermediario con el cliente, deberán ser mantenidos por un plazo no inferior a los 6 años de terminada la relación contractual con el cliente.

95. Los registros que mantenga el intermediario deberán tener al menos la información a que se refiere el anexo de dicha normativa y ser conservados hasta que la inscripción del intermediario en el registro correspondiente haya sido cancelada por este Servicio.

96. En atención a lo revisado en los puntos anteriores, se solicitó por la Unidad de Investigación con fecha 05 de julio de 2022, a través del Oficio Reservado UI N° 728/2022 a BCI CB, el envío de la información contenida en la Sección IV y los Anexos de la NCG N°380, respecto de: Sra. Gloria Ribalta Lambertini, Inversiones G.R. SpA, y Sociedad Trigyr S.A.

97. Con fecha 12 de julio de 2022, BCI CB respondió: “Respecto de los antecedentes solicitados, adjuntamos a la presente, detalle de documentos y comentarios, respecto de Inversiones G.R. SpA – Rut 77.276.160-0, ya que es el único cliente que forma parte de nuestra cartera”.

98. En su respuesta, BCI CB proporcionó información sobre la orden de venta de las acciones LAS CONDES de fecha 27 de mayo de 2022, orden telefónica dada por la Sra. Gloria Ribalta, en la que instruyó la venta de todas sus acciones, pero solo se vendieron 1.015 acciones LAS CONDES. De igual forma, acompañó el respaldo de la grabación de voz de la orden telefónica encargada.

Registro de órdenes a nombre de Inversiones G.R. SpA



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Número orden	Número cliente	Número cuenta	Número persona otorga orden	Número ejecutivo	clase orden	tipo orden	nemo	tipo instrum.	cantidad	monto	precio tasa prima	plazo validez	fecha recepcion	hora recepcion
7834540	77276160-0	0	77276160-0	6522	OM	VE	LAS CONDES	ACCN	6.938	110.607.536	16.000	0	01-06-2022	13:58:05
7839458	77276160-0	0	77276160-0	6522	OM	VE	LAS CONDES	ACCN	6.938	110.607.536	16.000	7	02-06-2022	10:20:34
7820248	77276160-0	0	77276160-0	6522	OM	VE	LAS CONDES	ACCN	7.953	128.770.711	16.250	0	27-05-2022	14:56:20

99. De acuerdo al análisis de los antecedentes recabados en la presente investigación es posible señalar que el cliente Inversiones G.R. SpA entregó las siguientes órdenes relativas a la venta de sus acciones LAS CONDES, así como también, en algunas oportunidades ordenó la suspensión de la venta de dichas acciones:

Orden de venta del mes de abril de 2021

100. Como indicamos en el numeral I. "Sobre la ejecución de las operaciones" de este capítulo, en el mes de abril de 2021, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de la sociedad Inversiones G.R. SpA, entregó a BCI CB la primera orden de venta de las acciones de Clínica Las Condes, a través de un llamado telefónico a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco Tillería.

101. Orden que reiteró con fecha 26 de mayo de 2021, a través del envío de un correo electrónico a su ejecutivo, Sr. Velasco, en el que adjuntó un certificado de reparto de dividendos de las acciones de Clínica Las Condes a nombre de Inversiones G.R. SpA. Este correo electrónico da cuenta de conversaciones previas entre la Sra. Gloria Ribalta y su ejecutivo, respecto de las cuales esta Unidad de Investigación no ha podido conseguir registro, a pesar de haberlo solicitado a BCI CB.

102. En otro correo electrónico, de la misma fecha -26 de mayo de 2021-, bajo el asunto "acciones CLC en BTG", el ejecutivo de BCI escribió a la Sra. Ribalta lo siguiente: "**Todo listo para hacer los traspasos de las acciones.** Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr".

103. De acuerdo a lo señalado en la NCG N° 380, y como hemos analizado en el presente capítulo, toda orden, instrucción y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario debe quedar debidamente resguardada, registrada, documentada, respaldada y a disposición de este Servicio. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes.

104. Conforme al análisis de los antecedentes existentes, hubo comunicaciones telefónicas, en las cuales se entregaron órdenes e instrucciones verbales por parte de Inversiones G.R. SpA y éstas no fueron registradas ni respaldadas a través de grabaciones. En detalle, se trata de las comunicaciones de abril de 2021, que es el primer antecedente de las órdenes de venta de las acciones LAS CONDES por parte Inversiones G.R. SpA y que la Corredora no aportó el respaldo a esta Comisión, a pesar de haber sido solicitado.

105. De la revisión de los antecedentes, se constató que Inversiones G.R. SpA podía instruir a la Corredora órdenes telefónicas, de acuerdo al contrato de prestación de servicios y el anexo N° 4, suscrito con BCI CB. Por lo cual, es obligatorio para la Corredora disponer del respaldo de dichas conversaciones.



106. Ninguna de las comunicaciones señaladas precedentemente figura en los registros y respaldos de órdenes entregadas por la Corredora a la Unidad de Investigación.

Orden venta de fecha 2 de julio de 2021

107. Respecto de la orden de venta de fecha 2 de julio de 2021, entregada por la Sra. Gloria Ribalta al ejecutivo de BCI, Sr. Gonzalo Sprenger, mediante el cual señaló: **“Quiero vender todas las acciones de CLC y después veo en qué invertir”** (énfasis agregado), tal como apuntamos anteriormente, esta orden no se ejecutó en ese momento ni al día hábil siguiente bursátil, sin otorgar a la cliente una explicación de por qué no se pudo cumplir su encargo.

108. Adicionalmente, esta orden de venta tampoco figura en los registros y respaldos de órdenes que la Corredora debe mantener, y a disposición de la Comisión, de acuerdo a la NCG N° 380 de 2015, en las respuestas proporcionadas a la Unidad de Investigación.

Orden de suspensión de venta de fecha 9 de julio de 2021

109. Con fecha 9 de julio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo al Sr. Gonzalo Sprenger, solicitando suspender la orden de venta de acciones LAS CONDES, indicando lo siguiente: **“Estimados: Dado los acontecimientos recientes en relación a la 3 dosis y el escándalo desatado por el Presidente del Directorio CLC, ruego suspender cualquier intento de venta de mis acciones CLC como las que estén a nombre de mi sociedad de inversión GyR y Trigyr pues como es esperado las acciones ya están a la baja. Ruego una respuesta pronta a este mail.”** (lo destacado no es original)

110. Como respuesta a este correo electrónico, el ejecutivo Sr. Gonzalo Sprenger, el día 12 de julio de 2021 envió la siguiente comunicación al Sr. Carlos Velasco y a la Sra. María Isabel Eslava. **“Por favor atender a la instrucción de la Dra. Gloria Ribalta.”**

111. Al igual que en las otras órdenes hasta aquí analizadas, de esta orden de suspender la venta de acciones LAS CONDES, tampoco existe registro ni respaldo aportado por la Corredora.

Orden de venta de fecha 9 de septiembre de 2021

112. Con fecha 9 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta le envió un mensaje de Whastapp a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, indicando lo siguiente: **“Necesito que vendamos todas las acciones CLC de Inversiones GyR y de Trygir. Estuve con uno de los directores de CLC y me dijo que la CLC no va a ninguna parte. Que venda”.** El ejecutivo Sr. Velasco respondió: **“Ok 👍”**

113. Esta orden no fue registrada como orden de venta y tampoco quedaron registradas, documentadas y respaldadas por parte de la Corredora, de acuerdo a lo dispuesto en la NCG N° 380 de 2015, conforme a la documentación aportada a la Unidad de Investigación.

Orden venta de fecha 29 de noviembre de 2021

114. El día 29 de noviembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió a BCI CB un correo electrónico remitiendo los documentos solicitados por la Corredora para reiterar el



trámite de traspaso de sus acciones desde el Depósito Central de Valores. En el cuerpo del correo electrónico indicó: “Hola, En adjunto va papeles del DCV. **Por favor vender las acciones**”. (lo destacado no es original)

115. Esta orden de venta no fue registrada, documentada y respaldada como orden instruida por el cliente, conforme a lo señalado en la NCG N° 380 de 2015, de acuerdo a la información entregada a la Unidad de Investigación.

Orden de suspensión de venta de fecha 16 de febrero de 2022

116. Con fecha 16 de febrero de 2022, la Sra. Gloria Ribalta, en representación de Inversiones G.R., envió al Sr. Ian Cocquerel Leiva, operador mesa retail CDB de BCI, el siguiente correo electrónico: “Hola Ian. si aún no logras vender mis acciones a nombre de Inversiones GyR de CLC, **NO las vendas**, Están a un valor muy bajo. Esperemos un poco.” (lo destacado no es original).

117. Esta orden tampoco fue registrada, respaldada y documentada por BCI CB en conformidad a lo instruido en la NCG N° 380 de 2015, conforme a la información entregada a la Unidad de Investigación.

118. En conformidad a los antecedentes analizados podemos señalar que, además de la falta de ejecución respecto de las órdenes de venta entregadas, analizadas en el punto anterior, BCI CB no dio cumplimiento a la obligación de registro y respaldo contemplada en la NCG N° 380 de 2015 respecto de al menos 4 órdenes de venta de acciones y 2 órdenes de suspensión de la venta de acciones LAS CONDES, y, por ende, no proporcionó los antecedentes solicitados a esta Comisión.

119. Así como tampoco proporcionó respaldos de las conversaciones telefónicas mantenidas entre ejecutivos de BCI y la Sra. Gloria Ribalta, en tanto que, al tratarse de una orden de venta entregada por el cliente a esa Corredora, estas debieron haber sido debidamente resguardadas, registradas, documentadas y mantenerse a disposición de la CMF.

3. SOBRE EL DEBER DE CUIDADO Y DILIGENCIA

120. De acuerdo a la NCG N°380, Sección I. “Del cuidado y de la diligencia”, BCI CB, como intermediario, así como sus directores, gerentes y administradores deben actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que en el desarrollo de los negocios y actividades del intermediario, no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes o la estabilidad financiera del intermediario.

121. De igual forma los intermediarios, así como sus directores, gerentes y administradores, también deben velar para que las operaciones que el intermediario efectúe para sus clientes, siempre se realicen en las mejores condiciones para éstos, comunicando y resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés que pueda surgir.

122. La NCG N°380 en la Sección I. también señala que los intermediarios deben velar para que sus clientes reciban y tengan acceso a información relevante que les permita evaluar las características, costos y riesgos de las operaciones y productos ofrecidos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes deberá ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.

123. *El cliente no fue informado oportunamente del resultado de sus órdenes, no recibiendo explicaciones durante el periodo en que solicitó la venta de dichas acciones, sobre los motivos por los cuáles no era posible vender sus acciones. Así, la Corredora incumplió también su obligación de “cuidado y diligencia” al no proporcionar información relevante a su cliente, para que ésta pudiese oportunamente evaluar las características de la operación que estaba instruyendo. De esta forma, la Corredora no cumplió con su obligación de poner a disposición de su cliente información clara y completa.*

124. *De acuerdo al análisis de las comunicaciones entregadas a esta Unidad, sostenidas entre el cliente y la Corredora, podemos señalar que en las siguientes oportunidades el cliente requirió información a la Corredora y ésta no respondió, o no le proporcionó información clara y completa:*

26 de mayo de 2021

125. *Con fecha 26 de mayo de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico desde la casilla gribalta@gmail.com, bajo el asunto “Acciones CLC”, al Sr. Carlos Velasco Tillería, a la casilla de correo electrónico carlos.velasco@bci.cl, a través del cual le comunicó: “Hola Carlitos. En adjunto acciones CLC de Inversiones GyR en BICE Inversiones. **Quedo atenta**”.*

126. *Con fecha 26 de mayo de 2021, el Sr. Carlos Velasco envió un correo electrónico a la Sra. Gloria Ribalta, bajo el asunto “Acciones CLC en BTG”, por medio del cual comunicó: “Gloria, **tengo todo listo para hacer los traspasos de acciones**. Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr”.*

127. *Las conversaciones citadas dan cuenta que el cliente esperaba que revisaran los antecedentes proporcionados y le manifestaran su conformidad. Y el ejecutivo señaló que tenía “todo listo” para hacer los traspasos de acciones, circunstancia que no era efectiva, de acuerdo a lo expresado en conversaciones posteriores.*

15 de junio de 2021

128. *Con fecha 15 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, solicitando que tuviera presente su encargo de venta de las acciones de la Clínica Las Condes, a través del siguiente mensaje: “Hola Carlitos, **Porfa no te olvides de esto**”.*

129. *Sin embargo, no existen antecedentes de que el cliente haya obtenido respuesta por parte de BCI CB respecto de dicha petición.*

25 de junio de 2021

130. *Con fecha 25 de junio de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico a la Sra. Isabel Eslava, subgerente Banca Preferencial de Banco BCI, para que le entregara información respecto de la orden de venta de las acciones de Clínica Las Condes.*



131. Sin embargo, no existen antecedentes de que la Sra. Eslava u otro ejecutivo le haya contestado al cliente.

15 de agosto de 2021

132. Con fecha 15 de agosto de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió al Sr. Carlos Velasco lo siguiente: “Hola Carlitos. Espero estés bien, yo ya de vuelta en Chile y cumpliendo la cuarentena. **Por fa me puedes decir en qué va el tema de las acciones CLC. ¿Pudiste obtener ya todas?**” (lo destacado no es original)

133. El Sr. Carlos Velasco contestó al día siguiente: “**Hola, tengo listo todo,** cuando vuelves a Meds para que nos juntemos a firmar.”

134. La Sra. Gloria Ribalta contestó a la pregunta formulada, el mismo día, por correo electrónico lo siguiente: “Termino mi cuarentena el 23 y el 24 ya voy a trabajar.”

135. De acuerdo al contexto de las conversaciones, se desprende que dicho traspaso fue solicitado para que BCI CB reuniera la totalidad de las acciones de propiedad de la sociedad cliente y se vendieran las acciones LAS CONDES.

136. De las comunicaciones existentes, no hay testimonio que el ejecutivo haya proporcionado a la cliente información sobre las gestiones realizadas para la venta de las acciones o las razones por las cuáles no se habían vendido las acciones a la época de estos hechos.

14 de septiembre de 2021

137. Con fecha 14 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta volvió a preguntar vía correo electrónico lo siguiente: “Hola Carlitos ¿Cómo vas?? **¿En qué va lo de la venta de acciones CLC?**” (lo destacado no es original)

138. El mismo día, el ejecutivo Sr. Carlos Velasco contestó: “Lo veo.”

139. La respuesta proporcionada por el ejecutivo no se condice con el deber de informar completa y claramente a los clientes sobre las operaciones instruidas por estos.

21 de septiembre de 2021

140. Con fecha 21 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un mensaje de WhatsApp a su ejecutivo Sr. Carlos Velasco, a través del cual expresó lo siguiente:

GR: “Hola. Espero que hayas tenido un entretenido fin de semana. Te mandé un mail por las acciones. **¿En qué va?**”

CV: “Hola. Estuvo tranquilo. Hoy voy a la corredora a ver tu traspaso ya que se han demorado. Te cuento cuando esté allá.”

141. Con fecha 23 de septiembre de 2021, el ejecutivo Sr. Carlos Velasco envió un mensaje de WhatsApp a la Sra. Gloria Ribalta, indicando lo siguiente:



CV: *"Gloria. Se había extraviado la valija con los traspasos. Ayer encontré el sobre y lo llevé a la corredora de bolsa. En la semana van a quedar listos los traspasos. Un beso"*
GR: *"Ok. Gracias" (énfasis agregado)*

142. Con fecha 29 de septiembre de 2021, el ejecutivo Sr. Carlos Velasco envió un mensaje de WhatsApp a la Sra. Gloria Ribalta, expresando lo siguiente:

CV: *"Gloria ya respondieron de la corredora, te envió un mail. Gracias"*

143. La respuesta proporcionada por el ejecutivo no se condice con el deber de informar completa y claramente a los clientes sobre las operaciones instruidas. De acuerdo al tenor de las conversaciones citadas, el cliente preguntó por el estado de la venta de sus acciones. El ejecutivo días después le comentó que se había extraviado la valija con los traspasos y que quedarían listas en la semana, circunstancia que no fue efectiva, como veremos en comunicaciones analizadas más adelante.

30 de septiembre de 2021

144. El día 30 de septiembre de 2021, el Sr. Carlos Velasco envió un correo electrónico informando lo siguiente: *"Gloria, tengo la respuesta de la Corredora:*

- *Inversiones GyR: no tiene custodia en BICE*
- *Y Trigyr está constituida con 2 firmas, por lo hay que firmar en conjunto con tu marido los documentos que adjunto. Me cuentas cuando estén listas las firmas."*

145. El mismo día 30 de septiembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta contestó: *"Hola Carlos. De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de inversiones GyR, son más de 7.953 acciones de CLC, me imagino están en Central de Valores. Por qué ahora, el último día de septiembre me dices que las acciones de Trigyr necesitan las 2 firmas.*

Tengo el respaldo de los mails desde abril en que te solicité la venta de acciones y me contestaste que tú te encargabas.

Necesito que me aclares qué debo hacer entonces con las acciones de inversiones GyR.

De verdad te entendí que tú te encargabas de todo, eso dijiste en tu email.

Quedo atenta, pero dejo por escrito mi profunda molestia por todo este retraso y poca ejecución en esta venta de las Acciones".

146. El correo recientemente transcrito demuestra la falta de información por parte de BCI CB hacia el cliente, quién no entendió la situación en que se encontraban sus acciones y no se le comunicó por qué no se ejecutó la orden de venta de éstas, no siendo debidamente informada por parte de la Corredora.

1° de octubre de 2021

147. El día 1° de octubre de 2021, se produjo el siguiente intercambio de correos electrónicos entre el Sr. Carlos Velasco y la Sra. Gloria Ribalta:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Sr. Carlos Velasco	<p><i>“Gloria, respondieron del BICE que no tiene la custodia. Si están en DCV es otro el formulario y es necesario tener la cantidad de acciones exacta para solicitar el traspaso. Y por Trigyr la sociedad quedó constituida con 2 firmas, por eso devolvieron el contrato y el traspaso de acciones. Me cuentas cuando estén firmados para habilitar la sociedad.”</i></p>
Sra. Gloria Ribalta	<p><i>“Hola porfa. ¿Qué formulario debo llenar para central de valores?”</i></p>
Sr. Carlos Velasco	<p><i>“Me tienes que dar la cantidad de acciones de G y R, para completar el formulario y poder enviártelo.”</i></p>
Sra. Gloria Ribalta	<p><i>“En adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en central de valores. Por favor dime si es esto lo que necesitas. Mi marido, tiene firma electrónica avanzada, la pregunta es si puede firmar con ella el poder de Trigyr. Si es así, me puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera?”</i></p>

148. La última comunicación de ese día, por parte de la Sra. Gloria Ribalta daba cuenta de las siguientes consultas: “Por favor, dime si es esto lo que necesitas”, “la pregunta es si puede firmar con ella el poder de Trigyr; ¿me puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera”, y ninguna de esas preguntas fueron contestadas en dicha oportunidad por el ejecutivo.

149. Cobra relevancia también analizar que recién **el 1° de octubre de 2021**, el ejecutivo de BCI CB informó parcialmente al cliente de los trámites necesarios para la realización del encargo de fecha de abril de 2021.

5 de octubre de 2021

150. El día 5 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta solicitó que le contesten el último correo electrónico enviado: “En adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en central de valores. Por favor dime si es esto lo que necesitas. Mi marido, tiene firma electrónica avanzada, la pregunta es si puede firmar con ella el poder de Trigyr. Si es así, ¿me puedes enviar por email el formulario que yo ya firmé o el que se requiera?”

151. A lo cual, el ejecutivo respondió ese mismo día lo siguiente: “Gloria, adjunto la solicitud de traspaso de 7.953 acciones del DCV a la corredora BCI. Cómo la custodia está en DCV, ¿la sociedad Inversiones G.R. SPA, tiene los antecedentes legales al día en DCV? ¿A qué hora puedo ir a buscar los documentos firmados?”.



152. De acuerdo a la respuesta dada por el ejecutivo, éste no contestó las preguntas planteadas por el cliente, limitándose a enviar la solicitud de traspaso y preguntar por los antecedentes habidos en el DCV.

12 de octubre de 2021

153. El día 12 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió a su ejecutivo el siguiente correo electrónico: “Hola Carlos. Espero hayas tenido un buen fin de semana. **Te ruego me confirmes la correcta recepción de los documentos para la venta de acciones CLC. Por favor verifica que esté todo OK. De verdad no queremos más problemas.**”

154. El cliente en la comunicación analizada solicitó al ejecutivo su conformidad respecto a los antecedentes enviados. El ejecutivo no respondió el requerimiento del cliente, ni proporcionó información respecto de documentos necesarios para la realización de la venta de las acciones.

17 de octubre de 2021

155. El día 17 de octubre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico a la Sra. María Isabel García, ejecutiva de inversiones de BCI, por medio del cual señaló: “Hola María Isabel. Te reenviaré todos los correos de la venta de mis acciones CLC según lo acordado por teléfono.”

156. Con fecha 21 de octubre de 2021, la colaboradora de BCI CB, Sra. Andrea Molina, señaló: “Estimada Sra. Ribalta, buenas tardes, María Isabel me envió sus correos, estoy recabando la información y mañana en la mañana sin falta me comunico con Ud.”.

157. No existen antecedentes que acrediten que la Sra. Gloria Ribalta recibió la información comprometida por parte de BCI CB en la fecha señalada.

25 de octubre de 2021

158. Con fecha 25 de octubre de 2021, la Sra. Andrea Molina, señaló lo siguiente: “Estimada Sra. Gloria, buenos días, de acuerdo a lo conversado, envió teléfonos de DCV para que pueda consultar sobre las empresas. En el caso de: Sociedad Inversiones G.R. Ltda. el rechazo fue por firma No concordante.

Trigyr no tiene la custodia en BTG Pactual, se recomienda consultar en el DCV si ellos tienen la custodia.

Carlos la contactará dado que faltan unas firmas en sus contratos para que queden operativas las empresas en nuestra corredora. Solo me falta confirmar con Ud. quien será su nuevo ejecutivo.”

159. La información proporcionada por la ejecutiva Sra. Andrea Molina al cliente no fue completa, cuando le señaló que “el rechazo fue por firma no concordante”, toda vez que las razones del rechazo del traspaso de las acciones desde DCV a BCI fue por los siguientes motivos: firma no concordante, mandatario no vigente y nombre no corresponde, conforme a lo indicado por el Sr. Juan Villarroel Basaure, asistente de operaciones BCI, juan.villarroelb@bci.cl al Sr. Carlos Velasco Tillería, con fecha 21 de octubre de 2021.



160. De manera tal, que la respuesta comunicada al cliente fue incompleta considerando los antecedentes en poder de BCI CB, resultando la información omitida relevante para el cliente y que afectaba directamente el traspaso de la custodia de las acciones y su posterior venta.

6 de diciembre de 2021

161. Con fecha 06 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta escribió: “Hola. **Me gustaría saber qué pasó con mis acciones de CLC.** Creo que ya es tiempo suficiente para que estén vendidas. De verdad hay algo que no entiendo en todo esto. **Quedo atenta.**”

162. No existen antecedentes que la consulta del cliente haya sido contestada por parte de la Corredora, y no hay evidencia que acredite que se le proporcionó información al cliente sobre las operaciones encomendadas.

10 de diciembre de 2021

163. El día 10 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió el siguiente correo a las casillas gonzalo.sprenger@bci.cl; carlos.velasco@bci.cl; mariaisabel.garcia@bci.cl; mmoretic@mcy.cl: “Hola Aun NO he recibido respuesta de este email. Ruego responder en qué va este trámite. Va copiado mi abogado.”

164. No existen antecedentes de que la pregunta formulada por el cliente haya sido contestada por la Corredora, ni evidencia de que le haya proporcionado información sobre el curso de las operaciones encomendadas.

14 de diciembre de 2021

165. El día 14 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta envió un correo electrónico a los ejecutivos de BCI, respecto del cual se produjo la siguiente conversación, en las cuales se destaca las consultas formuladas por el cliente sobre el estado de la venta de las acciones LAS CONDES:

14-12-2021	07:52	Gloria Ribalta	Hola Carlos. Ayer hablé nuevamente por teléfono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a Bci Corredores. Hoy debería estar operativo. Saludos y quedo atenta.
14-12-2021	10:08	Gonzalo Sprenger	Hola Gloria, buenos días... Carlos Velasco se encuentra con una licencia médica. En su reemplazo se encuentra Renzo Fantuzzi a quien copio en el mail por si tienes alguna consulta que hacerle. Saludos.



14-12-2021	12:48	Gloria Ribalta	Hola Renzo Gonzalo me dijo que tú estás a cargo del tema de la venta de mis acciones CLC, en reemplazo de Carlos Velasco. Por favor, ¿me puedes decir si ya está todo arreglado en BCI Corredora para la venta? Quedo atenta.
14-12-2021	13:19	Renzo Fantuzzi	¡Hola! favor me manda RUT para revisar. Saludos.
14-12-2021	13:37	Gonzalo Sprenger	Hola Gloria, buenas tardes... ¿Con qué rut lo estás haciendo? Gracias.
14-12-2021	13:50	Gloria Ribalta	INVERSIONES GYR RUT 77276160-0
14-12-2021	14:24	Gloria Ribalta	EL DE INVERSIONES GYR 77276160-0
14-12-2021	14:24	Gonzalo Sprenger	OK GRACIAS.
14-12-2021	14:25	Gonzalo Sprenger	Renzo, INVERSIONES GYR 77276160-0. Gracias.
14-12-2021	15:17	Renzo Fantuzzi Silva	Estimado, veo que hay disponible 7.953 acciones de CLC, quedo atento, saludos.
14-12-2021	15:22	Renzo Fantuzzi Silva	Hola! si ya respondí, saludos.
15-12-2021	02:06	Gloria Ribalta	Hola. Sí, está correcta esa cantidad de 7.953 acciones. Son las que hay que vender, por favor.
15-12-2021	09:41	Renzo Fantuzzi Silva	Ok, saludos.
16-12-2021	16:54	Gloria Ribalta	Hola Renzo. Espero estés bien. Alguna novedad sobre mis acciones de CLC Saludos
16-12-2021	16:58	Gonzalo Sprenger	Renzo, favor tus comentarios. Gracias.
16-12-2021	17:09	Renzo Fantuzzi	¡Hola! cliente sin FATCA ni Circular 57 firmada, la estoy consiguiendo, saludos.
18-12-2021	08:44	Gloria Ribalta	Hola Renzo. La circular ya está firmada, no sé qué es FACTA. Quedo atenta
20-12-2021	10:32	Renzo Fantuzzi	¡Hola! Adjunto FATCA, estoy consultando por circular, saludos.
20-12-2021	10:38	Gloria Ribalta	Ok gracias. Quedo atenta.



El día 16 de diciembre de 2021, la Sra. Gloria Ribalta insistió en las comunicaciones anteriores y expresó lo siguiente: “Hola Renzo. Espero estés bien. ¿Alguna novedad sobre mis acciones de CLC?”.

El ejecutivo contesta ese mismo día lo siguiente: “¡Hola! cliente sin FATCA ni Circular 57 firmada, la estoy consiguiendo, saludos.”.

La respuesta proporcionada por el ejecutivo Sr. Renzo Fantuzzi no es efectiva, pues como hemos analizado, con fecha 20 de noviembre de 2019 fueron suscritos por la Sra. Gloria Ribalta los siguientes documentos: contrato de cartera de acciones, contrato de intermediación, contrato de medios remotos, el contrato de prestación de servicios, la encuesta perfil, la declaración FATCA, la declaración de inversionista calificado, el mandato prenda valores, la ficha de conocimiento de cliente, y la declaración de regla Volcker.

Respecto a la Circular N° 57, es el cliente quien le aclaró al ejecutivo Sr. Renzo Fantuzzi que dicho antecedente ya estaba en poder de la Corredora, de acuerdo al siguiente correo: “Hola Renzo. La circular ya está firmada, no sé qué es FACTA. Quedo atenta.”

Por lo cual, encontrándose todos los antecedentes señalados y las 7.953 acciones LAS CONDES a disposición de la Corredora, el intermediario debió haber actuado e ingresado la orden de venta de las acciones o bien, debió haber comunicado al cliente las razones sobre por qué no era posible cumplir con su encargo.

De esta manera, en esta oportunidad, se le proporcionó a la Sra. Gloria Ribalta información errónea e incompleta, no respondiendo la pregunta de fondo formulada, la cual decía relación con la venta de las acciones LAS CONDES encargada por el cliente a BCI CB.

03 de enero de 2022

166. El día 3 de enero de 2022, la Sra. Gloria Ribalta, una vez más, escribió a los ejecutivos de la Corredora, lo siguiente: **“Me gustaría saber en qué estamos con la venta de mis acciones de CLC. La última persona que reemplazó a Carlos en su licencia, me dijo se me contactaría de BCI corredora de bolsa y no ha pasado nada. Me pueden dar un nombre y número de la persona de BCI corredora de bolsa con quién tengo que hablar para agilizar este trámite”.** (lo destacado no es original)

167. Conforme a la comunicación transcrita, queda de manifiesto que el cliente preguntó sobre el estado de la venta de sus acciones. Adicionalmente, señaló que necesitaba un nombre y número de teléfono de los ejecutivos de la corredora. Sin embargo, no existe evidencia que se le haya proporcionado respuesta a su requerimiento. De igual forma, en esta comunicación el cliente señaló que ya le habían indicado que la iban a contactar desde BCI CB, sin que aquello haya sucedido en los hechos.

168. Lo anterior, da cuenta de que la Corredora no proporcionó información requerida por la cliente, así como también el retardo injustificado por parte del intermediario en la ejecución de los negocios encomendados por su cliente.

169. De acuerdo a los requerimientos efectuados por la Unidad de Investigación, y las respuestas entregadas por la Corredora, es posible apreciar la falta de



claridad respecto de la información de su cliente Inversiones G.R. SpA. En efecto, el ejecutivo Sr. Carlos Velasco Tillería con fecha 1° de agosto de 2022, señaló ante la Unidad de Investigación que **no era posible la venta de las acciones de Las Condes porque dichas acciones estaban en prenda al momento de la orden**, cuestión que la Corredora después, en su respuesta al Oficio Reservado UI N° 898/2022, de fecha 16 de agosto de 2022, señaló que las acciones no estaban en prenda:

“a) Fecha en que el cliente realizó la solicitud del traspaso de acciones.

El cliente solicitó la solicitud de traspaso el 27 de agosto de 2021 por 112 acciones de Clínica Las Condes. Posteriormente (sic).

b) Si las acciones LAS CONDES estaban caucionadas con prenda, señalar la fecha en que se solicitó su alzamiento. **Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso¹.**

c) Fecha en que las acciones efectivamente quedaron libres de gravámenes. **Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso.”** (énfasis agregado)

170. Luego, en su respuesta complementaria de fecha 22 de agosto de 2022, BCI CB señaló que las acciones sí estuvieron en prenda por parte de BCI, pero que fue alzada en los años 2002, 2006 y 2017:

“a) Respecto de lo solicitado en el literal a), señaló: “El cliente solicitó la solicitud de traspaso el 27 de agosto de 2021 por 112 acciones de Clínica Las Condes. Posteriormente, el día 14 de octubre de 2021 se recibe en las oficinas de BCI Corredor de Bolsa traspaso, cuya recepción fue confirmada el día 19-10-2021 y fue enviado a DCV al día siguiente.”

b) Respecto de lo solicitado en el literal b), señaló: “Las acciones no se encontraban caucionadas con prenda al momento del traspaso por parte de BCI Corredor de Bolsa S.A., **pero si existió una prenda por parte de Banco de Crédito e Inversiones².**”

c) Respecto de lo solicitado en el literal c), señaló: “La prenda que pesaba sobre las acciones **fue alzada en los años 2002, 2006 y 2017³** por parte de Banco de Crédito e Inversiones.”

171. De manera tal, que no es efectivo que las acciones no se pudieron enajenar oportunamente, cada vez que la Sra. Gloria Ribalta ordenó su venta, por encontrarse estas afectas a trabas respecto de su libre disponibilidad, pues las acciones a la época de los hechos no estaban caucionando obligación alguna, en contradicción a lo sostenido por el ejecutivo ante este Fiscal.

172. En consecuencia, se puede apreciar que la actuación deficiente por parte de la Corredora en el tratamiento de los requerimientos de su cliente Inversiones G.R., dice

¹ Lo destacado no es original.

² Lo destacado no es original.

³ Lo destacado no es original.



relación más con desidia, negligencia o desinterés que con un impedimento real que imposibilitaba cumplir con el cometido.

173. *La Corredora tampoco tenía claridad sobre sus clientes, pues en el requerimiento de la Unidad de Investigación N° 728/2022 de fecha 5 de julio de 2022, en la que se solicitó remitir información de las siguientes personas y entidades: 1) Sra. Gloria Ribalta Lambertini, 2) Inversiones G.R. SpA, y, 3) Sociedad Trigr Yr S.A., la Corredora respondió con fecha 12 de julio de 2022: “Respecto de los antecedentes solicitados, adjuntamos a la presente, detalle de documentos y comentarios, respecto de Inversiones G.R. SpA – Rut 77.276.160-0, ya que es el único cliente que forma parte de nuestra cartera”, en circunstancias que la parte denunciante acompañó un contrato de prestación de servicios y contratos anexos, suscrito entre BCI CB y la sociedad Trigr Yr S.A., de fecha 23 de agosto de 2021.*

174. *Los hechos señalados anteriormente, muestran la falta de orden, certeza y cuidado de BCI CB en el tratamiento de la información de sus clientes, especialmente tratándose de las sociedades Inversiones G.R. SpA y Trigr Yr S.A.*

175. *De esta forma, es manifiesto que BCI CB no ha establecido ni implantado políticas, procedimientos y controles que den garantías de su actuar y de los ejecutivos que desempeñan funciones para esa entidad, y que no ha cumplido con los principios de cuidado y diligencia, y el deber de proporcionar información completa y en lenguaje claro. Asimismo, no ha actuado en el mejor interés de sus clientes, y no ha adoptado los resguardos pertinentes a objeto de acreditar ante esta Comisión, y en particular ante la Unidad de Investigación, el cumplimiento de los deberes impuestos por la NCG N° 380 de 2015”.*

II.3. DESCARGOS.

Con fecha 24 de marzo de 2023, la Corredora formuló sus descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS POR LA INVESTIGADA EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

Por Oficio Reservado UI N° 338, de 28 de marzo de 2023, se decretó la apertura de un término probatorio de 15 días hábiles.

Con fecha 18 de abril de 2023, la defensa de BCI Corredor de Bolsa S.A. solicitó la prórroga del plazo del término probatorio por 15 día hábiles.

A través de Oficio Reservado UI N° 491, de fecha 19 de abril de 2023, se decretó la ampliación del término probatorio por 15 días hábiles.

La prueba documental acompañada por la Corredora fue la siguiente:

- a) Contrato de Cliente con Inversiones G.R. SpA y sus anexos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

- b) Correo electrónico de fecha 12 de julio de 2021, enviado por el Sr. Gonzalo Sprenger a los Sres. Gloria Ribalta, Carlos Velasco y Arturo Medina Cabezas.
- c) Comunicación suscrita por representante de Inversiones G.R. SpA a BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A., de fecha 27 de agosto de 2021.
- d) Correo electrónico de fecha 28 de septiembre de 2021, enviado por el Sr. Juan Villarroel Basaure a los Sres. Constanza Chamorro, Matías Verdugo y Carmen Ponce.
- e) Correo electrónico de fecha 28 de septiembre de 2021, enviado por el Sr. Luis Astudillo Silva a los Sres. Juan Villarroel Basaure, Constanza Chamorro, Matías Verdugo y Carmen Ponce.
- f) Correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2021, enviado por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta.
- g) Correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2021, enviado por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Carlos Velasco.
- h) Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, enviado por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta.
- i) Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, enviado por la Sra. Gloria Ribalta a los Sres. Carlos Velasco y María Isabel García.
- j) Correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2021, enviado por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Carlos Velasco.
- k) Correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021, enviado por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta.
- l) Correo electrónico de fecha 14 de octubre de 2021, enviado por el Sr. Juan Villarroel Basaure al Sr. Carlos Velasco.
- m) Cadena de correos electrónicos, iniciada con fecha 19 de octubre de 2021, entre el Sr. Carlos Velasco y el Sr. Juan Villarroel.
- n) Certificado de devolución de traspaso de acciones, emitido por DCV Registros S.A., en relación a Inversiones G.R. SpA, respecto de movimiento de fecha 1 de diciembre de 2021.
- o) Correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2021, enviado por la Sra. Gloria Ribalta a los Sres. Carlos Velasco, María Isabel García y Gonzalo Sprenger.
- p) Correo electrónico de fecha 14 de diciembre de 2021, enviado por el Sr. Juan Villarroel Basaure al Sr. Carlos Velasco y a Custodia CB.
- q) Correo electrónico de fecha 6 de enero de 2022, enviado por el Sr. Ian Cocquerel Leiva a la Sra. Gloria Ribalta.



- r) Correo electrónico de fecha 7 de enero de 2022, enviado por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Ian Cocquerel Leiva.
- s) Correo electrónico de fecha 16 de febrero de 2022, enviado por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Ian Cocquerel Leiva.
- t) Declaración Jurada para la Identificación de Beneficiarios Finales suscrita por la Sra. Gloria Ribalta en representación de Inversiones GR SpA, de fecha 18 de diciembre de 2021.
- u) Declaración de clasificación y consentimiento (FATCA) suscrito por la Sra. Gloria Ribalta en representación de Inversiones GyR SpA, de fecha 7 de enero de 2022.

A su vez, ofreció la siguiente prueba testimonial:

- 1. Miguel Luis Vial, abogado.
- 2. María Isabel García.
- 3. Carlos Velasco.
- 4. Gloria Ribalta.

También ofreció los siguientes registros de audio:

- 1. Registro telefónico de llamada del Sr. Ian Cocquerel Leiva a la Sra. Gloria Ribalta con fecha 6 de enero de 2022.
- 2. Registros telefónicos que dan cuenta del respaldo de las órdenes de venta realizadas durante el mes de mayo de 2022.

Con fecha 10 de abril de 2023, a las 10:00 horas concurrió el testigo ofrecido por la defensa de BCI CB, Sr. Miguel Luis Rene Vial Larraín, quien declaró al tenor de la minuta presentada.

Con fecha 10 de abril de 2023, BCI CB renunció a la declaración testimonial de la Sra. María Isabel García, ofrecida con fecha 24 de marzo de 2023.

Con fecha 10 de abril de 2023, el Sr. Armando Jaramillo presentó un téngase presente por el cual comunicó que para el día martes 11 de abril del año en curso, se encontraba citada en calidad de testigo la representante legal de la sociedad denunciante Inversiones G.R, Sra. Gloria Ribalta Lambertini, quien no pudo comparecer atendido a que tenía toda la mañana ocupada en pabellón, debido a que debe ejecutar diversas intervenciones quirúrgicas en su calidad de médico cirujano otorrinolaringólogo.

Con fecha 11 de abril de 2023, concurrió el testigo ofrecido por la defensa de BCI CB S.A., Sr. Carlos Velasco Tillería, quien declaró al tenor de la minuta preparada.

Con fecha 11 de abril de 2023, mediante el Oficio Reservado UI N° 444/2023 se ofició a BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A. para que informara el período durante el cual tuvo bajo su



custodia las acciones Clínica Las Condes de propiedad de Inversiones G.R. SpA, RUT 77.276.160-0; y de Trigr S.A., RUT 76.296.490-2; así como también el detalle de las referidas acciones.

Con fecha 11 de abril de 2023, a través del Oficio Reservado UI N° 445/2023 se ofició a DCV Registros S.A. para que informe el período durante el cual tuvo bajo su custodia las acciones Clínica Las Condes de propiedad de Inversiones G.R. SpA, RUT 77.276.160-0; y de Trigr S.A., RUT 76.296.490-2; así como también el detalle de las referidas acciones.

Con fecha 11 de abril de 2023, a través del Oficio Reservado UI N° 446/2023 se ofició a Depósito Central de Valores S.A., Depósito de Valores, para que informase el período durante el cual tuvo bajo su custodia las acciones Clínica Las Condes de propiedad de Inversiones G.R. SpA, RUT 77.276.160-0; y de Trigr S.A., RUT 76.296.490-2; así como también el detalle de las referidas acciones.

Con fecha 11 de abril de 2023, la defensa de BCI CB S.A., solicitó que se fije una nueva fecha para la audiencia testimonial de la Sra. Gloria Ribalta, citada por medio del Oficio Reservado UI N° 371/2023, de fecha 3 de abril de 2023, en consideración a que la testigo se excusó por tener compromisos profesionales a la hora en que había sido originalmente citada.

Con fecha 12 de abril de 2023, se accedió a la solicitado por la defensa de BCI CB, y se resolvió: Como se pide. Cítese a declarar a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini para el día lunes 17 de abril de 2023, a las 15:00 horas, por medio del sistema de comunicación remota Zoom.

Con fecha 17 de abril de 2023, el Sr. Armando Jaramillo Hamuy, en representación de Inversiones G.R., y en respuesta al Oficio Reservado UI N° 462/2023 que citó a la Sra. Gloria Ribalta para el día lunes 17 de abril de 2023 a las 15:00 horas vía Zoom, indicó que, atendido la circunstancia que la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, no podía comparecer a la audiencia testimonial agendada por razones laborales, con el objeto de no dilatar más esta diligencia y en cumplimiento de los propósitos previstos por la Comisión para el Mercado Financiero, adjuntó la minuta de preguntas que confeccionara el BCI CB con las respectivas respuestas de la Sra. Gloria Ribalta.

Con fecha 17 de abril de 2023, se levantó constancia de no comparecencia, indicando que la testigo Sra. Gloria Ribalta no se presentó a la audiencia testimonial fijada al efecto y señaló que se ausentaba por razones laborales.

Con fecha 17 de abril de 2023, de acuerdo al Oficio Reservado UI N° 479/2023 se recibieron las respuestas de los Oficios Reservados UI N° 445/2023 y N° 446/2023, entregadas con fecha 14 de abril de 2023 por DVC Registros S.A. y Depósito Central de Valores S.A., respectivamente; así como la respuesta proporcionada al Oficio Reservado UI N° 444/2023, entregada con fecha 17 de abril de 2023 por BICE Corredores de Bolsa S.A. Se ordenó incorporar las respuestas señaladas anteriormente al expediente administrativo.

Con fecha 18 de abril de 2023, la defensa de BCI CB S.A. solicitó nueva fecha para la audiencia de la testigo Sra. Gloria Ribalta. De igual forma solicitó la extensión del término probatorio. Hizo presente respecto de la minuta acompañada por el abogado de la parte denunciante que en las respuestas por escrito dadas por la Sra. Ribalta falta por contestar muchas preguntas, que resultan claves para una acertada comprensión de los hechos.



Con fecha 19 de abril de 2023, la defensa de BCI CB solicitó oficiar a Clínica Las Condes S.A. para que informe todos los movimientos accionarios que haya realizado la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, y que consten en su correspondiente registro de accionistas.

Con fecha 19 de abril de 2023, a través del Oficio Reservado UI N° 491/2023 se amplió por única vez el termino probatorio por el plazo de 15 días hábiles y se citó a declarar a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini para el día martes 25 de abril de 2023, a las 15:00 horas, por medio del sistema de comunicación remota Zoom.

Con fecha 20 de abril de 2023, mediante el Oficio Reservado UI N° 498/2023 se rechazó la solicitud de la defensa de BCI CB S.A. en orden a oficiar a la a Clínica Las Condes S.A. para que informe todos los movimientos accionarios que haya realizado la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, y que consten en su correspondiente registro de accionistas, por resultar redundante.

Con fecha 20 de abril de 2023, la defensa de BCI CB S.A. solicitó reconsiderar la solicitud de oficio a Clínica las Condes S.A.

Con fecha 21 de abril de 2023, a través del Oficio Reservado UI N° 501/2023 se resolvió oficiar al departamento de acciones de Clínica Las Condes, para que informe todos los movimientos accionarios realizados por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, RUT N°7.071.976-2, que consten en su registro de accionistas.

Con fecha 21 de abril de 2023, se ofició a DCV Registros S.A. Departamento de Acciones Clínica Las Condes, para que informe todos los movimientos accionarios realizados por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, que consten en el registro de accionistas de Clínica Las Condes.

Con fecha 24 de abril de 2023, el abogado de la parte denunciante, Sr. Armando Jaramillo, repuso respecto del Oficio Reservado UI N° 491/2023, de fecha 19 de abril de 2023, respecto de aquella parte que citó a la Sra. Gloria Ribalta a declarar en calidad de testigo, como en aquella que amplió el término probatorio en el presente procedimiento, solicitando se deje sin efecto lo resuelto.

Con fecha 24 de abril de 2023, de acuerdo al Oficio Reservado UI N° 533/2023 se resolvió respecto del recurso de reposición interpuesto en contra de lo resuelto mediante Oficio Reservado UI N° 491/2023, de fecha 19 de abril de 2023, a través del cual se solicitó dejar sin efecto la citación a declarar a la Sra. Gloria Ribalta y la ampliación del término probatorio, no ha lugar, toda vez que lo resuelto mediante el oficio impugnado resulta conforme con las facultades otorgadas al Fiscal de la CMF por el artículo 49 del D.L. N° 3.538.

Con fecha 25 de abril de 2023, la parte denunciante solicitó que se fije como nuevo día y hora para la declaración de la Sra. Gloria Ribalta el viernes 28 de abril de 2023, a las 11:00 horas, a través de la plataforma Zoom.

Con fecha 25 de abril de 2023, a las 15:15 horas, la Sra. Fiscal (s) dejó constancia que la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, citada a declarar a través de la aplicación Zoom, mediante Oficio Reservado UI N° 492/2023 de fecha 19 de abril de 2023, no se presentó y solicitó nueva fecha para comparecer.



Con fecha 26 de abril de 2023, la parte denunciante solicitó que se fije como nuevo día y hora para la declaración de la Sra. Gloria Ribalta el día lunes 8 de mayo de 2023, a las 17:30 horas, a través de la plataforma Zoom.

Con fecha 26 de abril de 2023, de acuerdo al Oficio Reservado UI N° 547/2023 se tuvo presente la respuesta proporcionada a Oficio Reservado UI N° 502/2023, entregada con fecha 25 de abril de 2023 por DVC Registros S.A. y se ordenó su incorporación al expediente administrativo.

Con fecha 26 de abril de 2023, la defensa de BCI CB S.A. solicitó que se citara a la Sra. Gloria Ribalta, como testigo de los hechos denunciados por cuarta vez.

Con fecha 26 de abril de 2023, de acuerdo al Oficio Reservado UI N° 550/2023 se tuvo presente la solicitud de la parte denunciante, de la misma fecha y se resolvió citar a declarar a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini para el día lunes 8 de mayo de 2023, a las 17:30 horas, por medio del sistema de comunicación remota Zoom.

Con fecha 03 de mayo de 2023, la defensa de BCI CB S.A. acompañó los siguientes documentos:

1. Certificado de Movimientos Accionarios de Terceros, otorgado por Bci Corredor de Bolsa S.A., con fecha 2 de mayo de 2023, en que se detallan los movimientos de Inversiones G.R. SpA para sus acciones de Clínica Las Condes S.A. ("CLC"), durante el período que comienza el mes de noviembre de 2019 y culmina con la fecha de emisión del referido certificado; y,
2. Certificado de Movimientos de Terceros, otorgado por BCI Corredor de Bolsa S.A., con fecha 2 de mayo de 2023, en que se detallan los movimientos de inversiones de la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, durante el período que comienza el día 3 de diciembre de 2013 y culmina con la fecha de emisión del referido certificado.

Con fecha 8 de mayo de 2023, a las 17:30 horas concurrió la testigo Sra. Gloria Ribalta Lambertini, representante legal de la parte denunciante, quien declaró al tenor de la minuta de preguntas preparadas por la defensa de BCI CB.

Con fecha 11 de mayo de 2023, la defensa de BCI CB S.A., acompañó los siguientes documentos:

1. Cadena de correos electrónicos de fecha 2 de julio de 2021;
2. Cadena de correos electrónicos de fecha 2 de julio de 2021;
3. Correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2021;
4. Cadena de correos electrónicos de los meses de septiembre-octubre de 2021;
5. Imagen enviada por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta en correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021.
6. Documento de Solicitud de ingreso de custodia enviado por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta en correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021.



7. Documento de traspaso de acciones enviado por el Sr. Carlos Velasco a la Sra. Gloria Ribalta en correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2021.
8. Documento de informe de sociedades y poderes del DCV, enviado en correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2021 por la Sra. Gloria Ribalta al Sr. Carlos Velasco.
9. Cadena de correos electrónicos de fecha 28 de julio de 2021.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3.538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°664 de 12 de mayo de 2023**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante Oficio N° **46.068** de 22 de mayo de 2023, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **25 de mayo de 2023**.

III. NORMAS APLICABLES

1. El **artículo 24 de la Ley N° 18.045**, Ley de Mercado de Valores, prescribe que:

“Son intermediarios de valores las personas naturales o jurídicas que se dedican a las operaciones de corretaje de valores.

Cumplidas las exigencias técnicas y patrimoniales que esta ley establece y las que la Comisión determine mediante normas de aplicación general, las personas mencionadas en el inciso anterior podrán dedicarse también a la compra o venta de valores por cuenta propia con ánimo de transferir derechos sobre los mismos. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en esta ley, cada vez que un intermediario opere por cuenta propia, deberá informar esta circunstancia a la o las personas que concurran a la negociación y no podrá adquirir los valores que se le ordenó enajenar ni enajenar de los suyos a quien le ordenó adquirir, sin autorización expresa del cliente.

Los intermediarios que actúan como miembros de una bolsa de valores, se denominan corredores de bolsa y aquellos que operan fuera de bolsa agentes de valores.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Sin perjuicio de lo establecido en leyes especiales y en el artículo siguiente, ninguna persona podrá actuar como corredor de bolsa o agente de valores sin que previamente se haya inscrito en los registros que para el efecto llevará la Comisión.”

2. El artículo 32 de la Ley N° 18.045, Ley de Mercado de Valores, dispone que:

“Los corredores de bolsa y los agentes de valores estarán obligados, de acuerdo a las normas de carácter general que imparta la Superintendencia, y sin perjuicio de sus otras atribuciones a:

a) Llevar los libros y registros que prescribe la ley y los que determine la Superintendencia, los que deberán ser preparados conforme a sus instrucciones;

b) Proporcionar a la Superintendencia, en forma periódica, información sobre las operaciones que realicen;

c) Enviar a la Superintendencia los estados financieros que éste solicite en la forma y periodicidad que determine, la cual podrá exigirles que ellos sean objeto de auditoría por auditores independientes;

d) Informar a la Superintendencia, con a lo menos un mes de anticipación, de la apertura o cierre de nuevas oficinas y sucursales, y

e) Proporcionar los demás antecedentes que a juicio de la Superintendencia sean necesarios para mantener actualizada la información del Registro.”

3. El artículo 33 de la Ley N° 18.045, Ley de Mercado de Valores, señala que:

“Las transacciones de valores en que participen corredores de bolsa o agentes de valores, deberán ajustarse a las normas y procedimientos establecidos en la ley, a los que determine la Superintendencia por instrucciones de general aplicación, y en su caso, conforme a lo dispuesto en los estatutos y reglamentos internos de las bolsas de valores o de las asociaciones de agentes de valores de que sean miembros. Sin perjuicio de ello, los corredores de bolsa y agentes de valores deberán, además, definir, hacer pública y mantener debidamente actualizadas, normas que rijan los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades que les serán aplicables en el manejo de la información que obtuvieren de las decisiones de adquisición, enajenación y aceptación o rechazo de ofertas específicas de sus clientes, así como de cualquier estudio, análisis u otro antecedente que pueda incidir en la oferta o demanda de valores en cuya transacción participen. Estas normas y sus modificaciones deberán ajustarse a los requisitos mínimos que fije la Superintendencia mediante norma de carácter general.

Toda orden para efectuar una operación de bolsa se entenderá respecto del comitente, efectuada sobre la base de que éste queda sujeto a su política interna y a los reglamentos de la bolsa respectiva, aprobados por la Superintendencia.

Los corredores de bolsa y los agentes de valores que actúen en la compraventa de valores, quedan personalmente obligados a pagar el precio de la compra o a hacer la entrega de los valores vendidos y en caso alguno se les admitirá la excepción de falta de provisión. Estos intermediarios no pueden compensar las sumas que recibieren para comprar



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

valores, ni el precio que se les entregare de los vendidos por él, con las cantidades que les deba su cliente, comprador o vendedor.

Las minutas que entregaren a sus clientes y las que se dieran recíprocamente, en los casos en que dos o más intermediarios concurren a la celebración de un negocio por encargo de diversas personas, hacen prueba contra el corredor de bolsa o agente de valores que las suscribe”.

4. La **Norma de Carácter General N° 380, de 9 de marzo de 2015**, que “Regula el actuar de los corredores de bolsa, agentes de valores y corredores de bolsa de productos respecto a su relación con el cliente. Establece registros y documentación que deben mantener los intermediarios”, establece en el **punto I.** “Del cuidado y de la Diligencia” lo siguiente:

I. DEL CUIDADO Y DE LA DILIGENCIA

“Los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que, en el desenvolvimiento de los negocios y actividades del intermediario, no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes o la estabilidad financiera del intermediario.

Asimismo, tales entidades y personas deben velar para que las operaciones que el intermediario efectúe para sus clientes, siempre se realicen en las mejores condiciones para éstos, comunicando y resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés que pueda surgir, y que tales clientes reciban y tengan acceso a información relevante que les permita evaluar las características, costos, y riesgos de las operaciones y productos ofrecidos. Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes deberán ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.

En este mismo sentido, los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para que sus clientes tengan claridad respecto de con quién o en qué producto están operando, esto es, si se trata de del intermediario o una entidad distinta y si ésta, o el producto es o no regulado en Chile o en el extranjero. Asimismo, en caso que el cliente haya contactado al intermediario para contratar un servicio o producto que será prestado o entregado por otra entidad, o el personal del intermediario haya provisto información u ofrecido a dicho cliente ese servicio o producto, el intermediario deberá comunicar al cliente el hecho que el servicio público no será provisto por aquél.

Adicionalmente, los intermediarios deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias a objeto de mantener resguardada la información de sus clientes, de las instrucciones dadas por éstos y de las operaciones que, en virtud de esas instrucciones, se realizan.

El intermediario deberá implementar y mantener en funcionamiento, los procedimientos y mecanismos que sean necesarios para que todos los que desempeñen funciones para aquél puedan comunicar a sus directores o administradores las situaciones irregulares que detectaren o sobre las que tuvieren sospechas respecto a que cualquiera de ellos, un cliente u otro intermediario estén o podrían estar actuando en disconformidad con el marco jurídico vigente. Tales procedimientos y mecanismos deben garantizar que la identificación de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

quien informe, y el contenido de las comunicaciones, se mantendrán en reserva. Será deber del intermediario informar adecuadamente a su personal respecto de las existencias de estos procedimientos y mecanismos, analizar en su mérito las denuncias que aquéllos les comuniquen y reportar a la Superintendencia, o al organismo pertinente, toda aquella situación que, luego de analizada por sus directores, o administradores en caso de entidades que no cuenten con directorio, pudiese corresponder a una infracción a la legislación vigente.

Los intermediarios deberán establecer e implantar políticas, procedimientos y controles que den garantía que su actuar y el de todo aquel que desempeñe funciones para él, estará guiado por los principios y criterios mencionados en esta Norma y se ajustará al marco jurídico vigente. Asimismo, el intermediario deberá adoptar los resguardos que sean pertinentes a objeto de acreditar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por la presente normativa ante requerimiento de la Superintendencia” (lo destacado no es original).

5. La **Norma de Carácter General N° 380** establece en la **Sección II**. “De la relación con el cliente” lo siguiente:

II. DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. Del contrato de prestación de servicios

“Previo a la prestación de cualquier servicio a sus clientes, los intermediarios deberán celebrar un contrato con aquellos, en el que se establecerán las condiciones y términos en que se levantara a cabo la relación entre ambos, y los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Dicho contrato, será aquel que establecerá el marco general que regirá los actuales y potenciales servicios contratados por el cliente. Ese contrato, los anexos que se añadan por cada nuevo servicio que será prestado y las modificaciones al contrato y anexos, deberán ser suscritos física o electrónicamente por las partes, debiendo quedar una copia en poder del cliente. Los procesos electrónicos, sonidos o símbolos que sean empleados en los contratos suscritos mediante firma electrónica para identificar formalmente al cliente que suscribe, deberán haber sido previamente acordados entre el intermediario y el cliente respectivo.

El contrato deberá ser suscrito entre el cliente y el intermediario, y referirse al menos a las siguientes materias, sin perjuicio de las demás cláusulas que el intermediario pueda convenir con su cliente:

a) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente al cliente, a través de los medios previamente pactados cualquier conflicto de interés que pueda surgir en la relación comercial entre ambos, y de resolver esos conflictos siempre en el mejor interés del cliente.

b) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre éste y su cliente, sin perjuicio de la facultad que mantiene el cliente de ejercer sus derechos en tribunales o presentar sus reclamos ante otros organismos, y de los demás mecanismos que establezca el intermediario para gestionar esos reclamos



conflictos. Con todo, el intermediario no podrá establecer como parte del procedimiento antes mencionado, que tales conflictos o reclamos serán resueltos por una entidad relacionada a éste.

c) Los plazos, periodicidad, formalidades, medios, mecanismos y sistemas a través de los que el cliente y el intermediario se comunicarán, ya sea para actualizar su información, especificar las condiciones bajo las que se realizarán las operaciones, otorgar las órdenes de compra venta e informar al cliente respecto de sus saldos, movimientos y resultados, entre otros. Con todo, estos medios, mecanismos y sistemas de comunicación deberán dar seguridad respecto a que la información proviene del respectivo cliente y que dicha información será debidamente registrada cumpliendo los requisitos establecidos en la Sección IV de la presente normativa.

d) La obligación del cliente de constituir oportunamente las garantías que le sean exigidas por el intermediario, de acuerdo a las condiciones previamente establecidas entre las partes para las operaciones respectivas, y de provisionar los fondos o instrumentos necesarios para ejecutar dichas operaciones.

e) La obligación del intermediario de poner a disposición del cliente antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio: i) los costos que serán de cargo del cliente, ii) los riesgos de tales productos y servicios y de las operaciones realizadas con éstos, como por ejemplo el hecho que la rentabilidad de las inversiones podría verse afectadas por cargos relacionados con las disposiciones cambiarias y tributarias aplicables a las inversiones en el extranjero; y iii) la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar, como por ejemplo, si el intermediario o una empresa del grupo empresarial al que éste pertenece percibe una comisión de parte de un emisor en un proceso de colocación de las acciones que están siendo adquiridas por el cliente, o si percibe o recibirá devoluciones de comisiones por las inversiones efectuados por los clientes, entre otras situaciones.

f) La remuneración que será cargada al cliente por la contratación de los servicios de custodia cuando el intermediario realice esta actividad, la voluntad expresa del cliente de optar o no por la apertura de la cuenta individual a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N° 18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos del cliente a otra entidad en caso que así lo requiriera éste, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte del cliente. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

g) La autorización del cliente para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario de parte del cliente para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

h) La obligación del cliente de mantener actualizada toda su información y de proveer al intermediario de cualquier documentación o antecedente que le sea requerido para éste para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, la procedencia y destino de sus recursos, estas dos últimas en atención a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.913, entre otras características.



Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, no será necesaria la suscripción del contrato a que se refiere la presente sección por parte del cliente, cuando éste sea extranjero y actúe en Chile mediante interpósita persona, en cuyo caso, será esta última la que deberá celebrar un contrato con el intermediario local en el que se establezca:

(i) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente a la otra parte del contrato, a través de los medios establecidos en el mismo, cualquier conflicto de interés que pueda surgir en la relación comercial entre ambos y que pueda afectar a la otra parte o al cliente por ésta representado.

(ii) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre las partes.

(iii) La obligación de la otra parte de proveer al intermediario toda la información que éste le requiera del cliente a objeto de cumplir las obligaciones que la presente normativa impone al intermediario respecto de sus clientes, como, por ejemplo, para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, y conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.913, la procedencia y destino de sus recursos, entre otras.

(iv) La obligación del intermediario de poner a disposición de la otra parte antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio, los costos por la prestación de éstos, incluido el de la custodia cuando el intermediario cobre por esta actividad; y la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar.

(v) La voluntad expresa de la otra parte de optar o no por la apertura de la cuenta individual por los clientes representados por esa parte, a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N° 18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos de los clientes a otra entidad en caso que así lo requiera la otra parte, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte de la otra parte. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

(vi) La autorización de la otra parte para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario conferida por la otra parte para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

Asimismo, los intermediarios también quedan exceptuados de la obligación de contar con el contrato a que se refiere la presente sección, en el caso de clientes nacionales y extranjeros que sólo contraten al intermediario para la compra y venta de moneda extranjera en el mercado spot.

Por su parte, los contratos que suscriba el intermediario con inversionistas institucionales nacionales o extranjeros en virtud de la presente Sección, quedarán exceptuados



de cumplir con la obligación de contener las cláusulas antes indicadas, salvo aquella a que se refiere la letra g) anterior.

(...)”.

6. La **Norma de Carácter General N° 380** establece en la **Sección III**. “De las Operaciones” lo siguiente:

III. DE LAS OPERACIONES

“Toda orden que reciba el intermediario deberá ser ejecutada privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente. La orden respectiva deberá contener toda la información que sea necesaria para que intermediario cuente con los elementos suficientes para ejecutar la instrucción del cliente en el mejor interés de éste. El intermediario debe elegir y utilizar los mercados y sistemas de negociación en que se logre el mejor interés de cada cliente.

A su vez, el intermediario deberá informar a sus clientes, respecto a si se está o no operando o contratando servicios complementarios o conexos, con contrapartes o entidades no reguladas.

El intermediario debe otorgar siempre un trato justo y equitativo a todos sus clientes y adoptar todas las medidas necesarias para evitar que se beneficie a unos en desmedro de otros.

El intermediario debe definir criterios formales, claros y objetivos de asignación de operaciones, en que se favorezca siempre al cliente respecto del intermediario, sus relacionados y funcionarios, y en que todos sus clientes tengan un tratamiento justo y equitativo. Ello no obsta a que, como parte de tales criterios, se establezca diferenciados en función de los sistemas empleados para la recepción y ejecución de las órdenes. Con todo, los criterios de asignación de operaciones deben ser conocidos por los clientes, siendo obligación del intermediario adoptar todas las medidas que correspondan para que ello efectivamente así ocurra. Tales criterios de asignación, además deberán referirse al tratamiento que tendrán las órdenes que sean modificadas por los clientes”.

7. La **Norma de Carácter General N° 380** establece en la **Sección IV**. “De los registros y la documentación de respaldo” lo siguiente:

“Toda orden, instrucción, operación y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario, y todo contrato que éste suscriba con su cliente, deberá quedar debidamente resguardado, registrado, documentado, respaldado y a disposición de esta Superintendencia. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes.

Los mecanismos o sistemas que utilice el intermediario, deben garantizar que los contratos, registros, documentos y respaldos, permanecerán íntegros e inalterables en el tiempo. Tales mecanismos y sistemas, además deben permitir al intermediario entregar a este Servicio oportunamente toda la información que éste le requiera. A su vez, los mecanismos y sistemas empleados por los intermediarios, deben permitir a estos proveer a la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Superintendencia, tan pronto ésta lo haya solicitado, la información a que se refiere el anexo de la presente normativa, conforme al formato establecido en él y a las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica dispuesta para esos efectos en el sitio web de esta Superintendencia.

En el evento que el intermediario decida subcontratar los servicios de registro o respaldo de información o documentación, las entidades que se contraten deberán cumplir las condiciones antes descritas, no obstante que la responsabilidad por dicho cumplimiento seguirá siendo del intermediario.

Es deber del intermediario adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar que la confidencialidad de la información de los registros, documentos y respaldos será mantenida como tal por esas entidades. Ello en ningún caso obstará a que para fines de fiscalización la bolsa de valores respectiva o esta Superintendencia pueda acceder en todo momento a tales registros sin costo alguno. Corresponderá al intermediario establecer las cláusulas contractuales que se requieran a objeto que esas entidades cumplan lo dispuesto en la presente sección.

Toda la documentación de respaldo de las órdenes, instrucciones, operaciones y actuación del intermediario, deberá ser mantenida por un plazo no inferior a 10 años. Por su parte, los contratos que celebre el intermediario con el cliente, deberán ser mantenidos por un plazo no inferior a los 6 años de terminada la relación contractual con el cliente.

Los registros que mantenga el intermediario deberán tener al menos la información a que se refiere el anexo de esta normativa y ser conservados hasta que la inscripción del intermediario en el registro correspondiente haya sido cancelada por este Servicio. Previa a dicha cancelación, los intermediarios deberán remitir tales registros a la bolsa de la cual eran miembros, la que los mantendrá por el plazo de 6 años. Tratándose de agentes de valores, tales registros deberán ser remitidos a esta Superintendencia.

Será responsabilidad del intermediario mantener actualizados los registros a que se refiere la presente Sección, mientras se encuentre inscrito en el registro que al efecto lleva este Servicio. Tanto la información vigente como la modificada deberá ser mantenida en dichos registros a objeto de proveer a este Organismo la información correspondiente al período requerido” (énfasis agregado).

8. La **Norma de Carácter General N° 380**, en su parte final, incluye, entre otros, el Anexo 3 “Registro de órdenes” el cual requiere lo siguiente:

3. Registro de órdenes

El intermediario deberá mantener un registro con todas las órdenes propias y de terceros que recibió, **sin importar si éstas fueron o no ejecutadas**, el que al menos deberá contener la siguiente información:

1	Número de Orden	Número único de identificación de órdenes
---	-----------------	---



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

2	Identificación del Cliente	Número único de identificación del cliente asignado por el intermediario.
3	Identificación de quien otorgó la orden	Número único asignado por el intermediario, de identificación de la persona autorizada que otorgó la orden
4	Ejecutivo	Identificación del ejecutivo del intermediario que recibió la orden.
5	Clase de orden	Se debe indicar la clase de orden que recibió el intermediario por parte del cliente.
6	Tipo de orden	Se debe especificar si la orden es de compra contado, venta contado, compra a plazo, venta a plazo u otra.
7	Identificación del instrumento o producto	Se debe indicar el código ISIN del instrumento o producto, si este existe, y el código nemotécnico.
8	Monto o Cantidad	Se debe indicar el monto definido en unidades monetarias o a la cantidad de instrumentos o productos, que se ordenó adquirir o enajenar, indicando la moneda en que está expresado el monto.
9	Precio/Tasa/Prima	En caso de órdenes a límite, indicar el valor máximo a que está dispuesto a comprar el cliente, o el valor mínimo en caso de ventas.
10	Plazo de validez	Se deberá indicar el plazo de validez de cada orden
11	Preferencia Bolsa	Bolsa en la que el cliente desea ejecutar su operación, en caso de tener preferencia
12	Preferencia mecanismo	Corresponde indicar el mecanismo elegido por el cliente para ejecutar su operación, en caso de tener preferencia.
13	Fecha y hora de recepción	Corresponde indicar el día, mes, año y hora en que la



		instrucción fue recibida por el intermediario.
14	Fecha y hora de aceptación	Corresponde indicar la fecha y hora en que la orden fue aceptada por el intermediario, por haber cumplido los requisitos establecidos por éste para esos efectos, tales como constitución de márgenes, garantías, confirmación de saldos, etc.
15	Identificación de la persona que otorgó la orden por cuenta del cliente	Información que permita individualizar a la persona que otorgó la orden por cuenta del cliente.
16	Anulación	Indicar si la orden fue anulada.
17	Número de Orden que la Reemplaza	Indicar el número de orden que reemplaza a la anulada por modificación.
18	Observaciones	Indicar cualquier dato relevante de la orden, no considerando en los campos anteriores.

Las órdenes que sufran modificaciones a requerimiento de clientes, para efectos de su registro deberán considerarse como anuladas. Tanto la orden original como todas sus modificaciones deberán constar en el registro”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

La defensa presentó sus descargos en los siguientes términos:

I. SOBRE LOS CARGOS FORMULADOS A BCI CORREDOR.

En un primer apartado, la defensa formula una síntesis de los elementos contenidos en la denuncia formulada por Inversiones G.R. (o “el cliente”), describiendo las distintas órdenes de venta que fueron comprendidas en dicha instancia.

Posteriormente, realiza una recopilación de los cargos que fueron formulados en su contra, para exponer así las razones de hecho y de derecho que les lleva a sostener que la Corredora no incumplió ninguna de las instrucciones cuestionadas en la formulación de cargos, lo que se debía a que era imposible cumplir las mismas, ya que no se había realizado la entrega



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S **SGD:** 2023080351253

de las acciones por parte del cliente en ese entonces, señalando así que no se está en presencia de “verdaderas órdenes”.

Luego, señala las razones por las que no podría considerarse que la Corredora haya faltado a sus deberes de cuidado y diligencia en la debida entrega de información referida a la venta de las Acciones, ya que la obligación de entregar las acciones era una obligación del cliente, que no podía cumplir por no saber dónde se encontraban las mismas, y mucho menos lo podría haber sabido la Corredora. Por otra parte, refiere que la información que entregó la Corredora en esas fechas era acerca de la búsqueda que hacía de las Acciones y no de gestiones de una venta que resultaba imposible.

II. CONSIDERACIONES DE HECHO

1. Sobre la relación de Bci Corredor con el Cliente.

La defensa refiere que el Cliente mantuvo una relación con la Corredora desde el día 20 de noviembre de 2019, momento en que suscribió el respectivo contrato de prestación de servicios, según lo dispuesto en la NCG 380. En dicho contrato se constató que el Cliente es un inversionista calificado, de perfil conservador.

El Cliente suscribió una serie de documentos requeridos para operar con la corredora, entre los que se encontraba también la Declaración FATCA. Entre las obligaciones que asumió el cliente, se encontraban las siguientes:

“(a) Completar, suscribir y entregar a la Corredora toda la documentación e información que ésta requiera y le exija, especificando, entre otros, ciertos documentos tales como la documentación e información legal que corresponda; la encuesta de perfil del inversor; los formularios tributarios que correspondan, tanto locales como extranjeros, entre otros.

(b) Provisionar los fondos o instrumentos necesarios para ejecutar las operaciones e inversiones instruidas a la Corredora.

(c) Mantener actualizada toda su información ante la Corredora y proveer a ésta cualquier documentación o antecedentes que le sean requeridos por ésta para conocer adecuadamente al Cliente, verificar su identidad y capacidad legal, procedencia y destino de sus recursos”.

De la misma forma, refieren que en la Cláusula Novena del Contrato quedó expresamente establecido que, en las órdenes de inversión instruidas por el Cliente a través de medios remotos, se debía proporcionar a la Corredora la información necesaria que permitiera a ésta el cumplimiento de las instrucciones otorgadas.

En similar sentido, en la Cláusula Décimo Quinta del Contrato, se estipuló que, previo a la ejecución de órdenes u operaciones del Cliente, éste debería entregar a la Corredora toda la documentación que le hubiera solicitado y que pudiera ser relevante para la prestación de los servicios objeto del Contrato y, en especial, para dar cumplimiento a las disposiciones de la NCG 380 y a lo establecido en la demás documentación o contratos celebrados entre el Cliente y la Corredora.



2. Orden de venta de abril de 2021.

En este punto la defensa señala que, la primera instrucción cuestionada se habría dado en abril de 2021, cuando la señora Gloria Ribalta instruyó telefónicamente a la Corredora la venta de las acciones CLC que tenían tanto Inversiones G.R. SpA como la sociedad Trigyr S.A.

Sin embargo, estas sociedades no tenían acciones CLC en custodia con la Corredora, ni tampoco hicieron entrega de las acciones en ese momento, lo que señala fue reconocido por el propio cliente, según lo declarado por su representante con fecha 4 de agosto del año 2022.

Así, la defensa señala que la señora Ribalta no “recuerda exactamente” que lo que la Corredora le representó fue que la Corredora no podía ejecutar la orden de vender las Acciones mientras no hiciera entrega de las mismas. Ante la insistencia de la Sra. Ribalta, la Corredora hizo todas las gestiones que estaban dentro de sus posibilidades para encontrar alguna traza del registro de las referidas Acciones, ya que siempre es posible la ocurrencia de errores de digitación o de sistema.

En similar sentido, refiere que posteriormente el Cliente recordó que las acciones CLC de Trigyr S.A. estaban en la custodia de otra corredora, sumado a que ya las había vendido previamente. Posteriormente recordaría que las acciones del Cliente tampoco se encontraban en la custodia de BCI Corredor, sino que estaban bajo custodia en BICE.

Así, la defensa señala que la Corredora hizo lo posible por cumplir la instrucción del Cliente que, en esta etapa consistía meramente en gestionar un traspaso de las Acciones que supuestamente tenía BICE, para posteriormente venderlas. Estas gestiones resultaron infructuosas, no por un mal servicio de la Compañía, sino porque BICE negaba tener dichas acciones.

Pese a lo anterior, la señora Ribalta insistía en que las acciones las tenía BICE, acompañando el “Certificado N°4 sobre situación tributaria de dividendos recibidos por acciones en custodia”, lo que obligó a la Corredora a retomar la búsqueda de las Acciones en la cartera de custodia de BICE.

Sin perjuicio de lo anterior, toda esta información de que las Acciones estaban en custodia en BICE resultó ser incorrecta, pues las acciones estuvieron durante toda esta época a nombre del Cliente en el registro de accionistas de CLC.

Así, la defensa refiere que no hubo orden de vender acciones, sino que una instrucción de, primero, ayudar al Cliente en gestionar el traspaso de las acciones de las dos Sociedades a la custodia de la Corredora y, luego, venderlas. Sin embargo, con la información incorrecta y contradictoria acerca del paradero de las acciones, esta gestión resultó ser imposible.

3. Orden de venta de 2 de julio de 2021.

En cuanto a esta orden de venta, la defensa señala que constaría en un intercambio de correos electrónicos entre la Sra. Gloria Ribalta y la Corredora el día 2 julio de 2021.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Dicho día, la Sra. Ribalta, en representación de su cliente, a las 11:05 horas, envió un correo al ejecutivo Carlos Velasco de la Corredora volviendo a adjuntar “Certificado N°4 sobre situación tributaria de dividendos recibidos por acciones en custodia”, a fin de reiterar su idea de que las Acciones estaban en custodia de BICE.

El señor Carlos Velasco se encontraba con licencia médica, razón por la cual el Cliente, sólo 12 minutos después, envió un nuevo correo al ejecutivo Gonzalo Sprenger, quien estaba cubriendo a Carlos Velasco durante su ausencia. En dicho correo señaló *“Hola Gonzalo, aparte de lo ya enviado hay 7.953 acciones a nombre de INVERSIONES G Y R, RUT 77.276.160-0 EN EL DEPÓSITO DE VALORES. ADJUNTO CERTIFICADO”*.

Ante la pregunta del ejecutivo, en relación a qué hacer con dichas acciones, éste indicó: *“Quiero vender todas las acciones de CLC y después veo en qué invertir”*.

De forma muy similar al caso anteriormente expuesto, la defensa plantea que tampoco se entregaron las acciones que se querían vender y que, por el contrario, se insistió en que se encontraban en la custodia de BICE, cuestión que dificultó determinar dónde se encontraban finalmente las acciones del Cliente. Asimismo, también quiso vender las acciones de las dos sociedades, en circunstancias que, como se expresó previamente, las de Trigyr S.A. ya habían sido vendidas.

El mismo 2 de julio de 2022, el ejecutivo envió un correo a otro funcionario de la Corredora, copiando al cliente, en el que pidió ayuda para vender las acciones en cuestión.

En este punto, la defensa advierte que la orden no pudo ingresarse ni ejecutarse, ya que la corredora no tenía ninguna de las acciones que se buscaba vender, ni tampoco podía sospechar que el cliente las tenía registradas a su nombre en CLC, ya que insistía que se encontraban en custodia de BICE.

El 9 de julio de 2021, refiere que la segunda orden fue suspendida, circunstancia que se mantuvo hasta el 9 de septiembre de 2021.

4. Orden de venta de 9 de septiembre de 2021

No obstante la última instrucción de suspender la venta, la defensa refiere que la Compañía continuó con las gestiones para obtener el traspaso de las acciones desde la supuesta custodia del BICE hacia la custodia propia.

Por esta razón, el 16 de agosto de 2021 informó al cliente que para ello tenía que firmar la documentación respectiva, lo que demoró hasta el día 24 de agosto.

Una vez que el Cliente firmó la documentación necesaria para habilitar a la Corredora a requerir las Acciones, el día 27 de agosto de 2021 la Corredora solicitó formalmente a BICE su traspaso, acompañando la orden que al respecto había firmado el Cliente.

Por su parte, BICE se negó a la entrega de las acciones, indicando que no se encontraban en su custodia, lo que fue informado el día 30 de septiembre de 2021.



En este punto, la defensa señala que es necesario precisar que las corredoras no pueden entregar la información relativa a las acciones de los clientes, sin que lo solicite directamente el cliente.

Ante esta situación, la Sra. Ribalta respondió: *“De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de Inversiones GyR, son más de 7.953 acciones de CLC, me imagino están en Central de Valores”*.

En opinión de la defensa, dicha declaración deja de manifiesto que la Sra. Ribalta no sabía dónde se encontraban sus acciones y, no había forma de que la Corredora hubiese podido encontrar dichas acciones con la información de la que disponía. En este contexto surge la tercera orden cuestionada por el oficio de cargos, ya que no habría sido ni ejecutada ni respaldada.

Dicho día, la Sra. Ribalta envió un mensaje de Whatsapp a don Carlos Velasco, instruyendo nuevamente la venta de todas las acciones de ambas sociedades.

La defensa refiere que este Servicio cuestiona el que no se haya cursado ni ejecutado dicha orden, siendo que a esa fecha el cliente no sabía dónde se encontraban las acciones que buscaba vender, haciendo presente también que el cliente omitió esta orden en su denuncia.

En este punto, llama la atención la información a la que alude el cliente, que no era de conocimiento público, y su divulgación podría afectar a la cotización de los valores, sobre todo si se considera que dicha información la habría recibido respecto de alguien sobre quien pesa la presunción de que posee información privilegiada.

Así, plantean que respecto de esta orden existiría una causa ilícita que torna nulas absolutas las instrucciones dadas por el cliente, según explicarán.

5. Orden de venta de 29 de noviembre de 2021

La defensa refiere que, luego del 30 de septiembre el cliente cambió su postura, y sostuvo que las acciones estaban en la “central de valores” en sus palabras. Esto, propició que la Corredora iniciara gestiones para encontrar dichas acciones, sin éxito.

En este punto, señalan que a partir de esta nueva información se generó una dificultad a la hora de entender dónde podrían estar las acciones, ya que no es habitual que una persona natural tenga una cuenta de este tipo en el DCV. Por tanto, la nueva información dada por el cliente apuntaría a que podrían estar en custodia de otro corredor que, a su vez, tuviera cuenta en el DCV, permaneciendo la incertidumbre respecto a quién podría tener las acciones.

El 1 de octubre de 2021, la Sra. Ribalta se contactó con la corredora, acompañando un “Certificado de Saldo de Acciones” de DCV Registros S.A., en la que se indicaba que el Cliente era propietario de 7.953 acciones de CLC. Ese fue el primer día en que el cliente dio información útil para lograr encontrar las acciones.

Efectivamente, las Acciones estaban y siempre habían estado a nombre del Cliente en el propio registro de accionistas de CLC, el que es llevado por una empresa denominada DCV Registros S.A. En este punto, la defensa aclara que DCV Registros S.A. es una



empresa que presta el servicio de llevar los registros de accionistas de varias sociedades anónimas abiertas. Es decir, las acciones finalmente no se encontraban en ninguna custodia, sino que estaban inscritas a nombre del propio Cliente en el registro de accionistas de CLC.

Así, la defensa vuelve a insistir en que no tenía cómo saber dónde estaban las acciones, recalcando que el Cliente aún no aclaraba dónde tenía las acciones de Trigyr.

En este momento inició el procedimiento para que se realizara el traspaso de las acciones a la custodia de la Corredora, lo que requería un traspaso firmado por los apoderados, para luego cursarlo e inscribirlo en el registro de accionistas de CLC. Luego la Corredora traspasaría las Acciones a su propia custodia en el DCV, lo que le permitiría transarlas en bolsa. Dicho proceso sufrió retrasos por disconformidad en la firma, según informo DCV Registros S.A. el 21 de octubre, situación que le tomó al Cliente un mes solucionar.

El 25 de octubre de 2021, la Sra. Andrea Molina, de Bci, le hizo presente al Cliente que, además de la firma disconforme, faltaba su Declaración FATCA y la declaración jurada para la identificación de beneficiarios finales. Solo después de eso se podría proceder a ejecutar las órdenes de venta.

Finalmente, el 13 de diciembre de 2021 el traspaso fue aprobado por DCV Registros S.A. (actuando por CLC) y el 14 de diciembre las Acciones quedaron registradas a nombre de la Corredora en el DCV.

La defensa refiere que, es en este contexto en que se produce la cuarta instrucción de venta, que tuvo lugar el 29 de noviembre, y que consta en correos electrónicos. En esta oportunidad también entregó la documentación necesaria para cursar el traspaso de las acciones en el DCV, lo que no implicaba que hubiese entregado las acciones que ordenaba vender.

En opinión de la defensa, la orden no podía cursarse mientras la corredora no figurase como titular de las acciones en el DCV, por lo que su ejecución fue imposible hasta el día 14 de diciembre, fecha en que se produjo el registro efectivo, lo que a su vez sería cuestionado por este Servicio.

En este punto, la defensa requiere recordar que, salvo casos excepcionales, los corredores solo pueden vender acciones en bolsa, actuando como mandatarios a nombre propio, es decir, como si fueran los titulares de las acciones que venden, las que deben traspasar por medio de transferencias electrónicas reguladas por la Ley N° 18.876. Es decir, la única forma en que un corredor puede transferir acciones es si éstas se encuentran a su nombre en el DCV. Por lo tanto, señala que no había forma en que la Corredora pudiera vender las acciones mientras no se completara el traspaso a su custodia.

Así, la defensa refiere que el Cliente estaba en conocimiento del retraso que su error en la firma había provocado, lo que sustenta con el correo enviado por la Sra. Ribalta con fecha 14 de diciembre de 2021. En este sentido, plantean que la orden de venta del 29 de noviembre no puede ser considerada como una posible de cumplir, toda vez que las acciones solamente estuvieron disponibles para su venta 15 días después.

Así, refiere que la única orden que la Corredora pudo cumplir fue la de fecha 15 de diciembre de 2021, cuando finalmente se entregaron las acciones. Sin embargo, refiere que



a esa fecha tampoco se pudo ejecutar dicha orden, toda vez que el Cliente aún no había firmado a esa fecha la Declaración FATCA, como se le hizo presente el día 16 de diciembre de 2021.

Por último, con fecha 16 de febrero de 2022, la Sra. Gloria Ribalta, envió una orden a la Corredora para no vender las Acciones.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. Infracción al deber de ejecución de órdenes

A. La Corredora no podía ni estaba obligada a ejecutar órdenes de venta de acciones que no le fueron entregadas

De los hechos expuestos previamente, queda claro para la defensa que resultaba imposible proceder con el encargo del cliente en las cuatro instrucciones cuestionadas, por cuanto las acciones objeto de dichas instrucciones o no habían sido entregadas a la Corredora (lo que solo ocurrió el día 14 de diciembre de 2021) o ya habían sido vendidas por otra corredora (las acciones de propiedad de Trigray S.A.).

Así, de acuerdo con la cláusula novena del contrato, la Corredora solamente debe ejecutar las órdenes que reciba, únicamente en la medida que el cliente hubiese cumplido con la obligación contenida en la cláusula quinta, en cuanto a provisionar fondos o instrumentos necesarios para ejecutar las operaciones e inversiones instruidas a la Corredora.

Así, la defensa refiere que estas órdenes de venta son mandatos, en cuanto a su naturaleza jurídica. Cita para estos efectos, el Oficio Ordinario N° 79.909 de fecha 21 de octubre de 2022, dictado por este Servicio, que refuerza lo anterior.

En consecuencia, el cliente tendría una obligación que no solamente es contractual, sino que también legal de proveer a la Corredora las acciones que pretendía vender. Así, el número 1° del artículo 2.158 del Código Civil establece que el mandante se obliga a proveer al mandatario de lo necesario para la ejecución del mandato.

Por su parte, el artículo 272 del Código de Comercio dispone que *“Cuando la comisión requiera provisión de fondos, y el comitente no la hubiere verificado en cantidad suficiente, el comisionista podrá renunciar su encargo en cualquier tiempo o suspender su ejecución, a no ser que se hubiere obligado a anticipar las cantidades necesarias al desempeño de la comisión bajo una forma determinada de reintegro”*.

También refieren que, el Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores de la Bolsa de Comercio de Santiago establece en su artículo 3° que *“el corredor, antes de aceptar una orden de Bolsa, podrá exigir al comitente, además de la orden, la entrega de los instrumentos objeto de ésta o los fondos destinados a pagar su precio”*. Citan también el artículo 4 de dicho cuerpo normativo, en cuanto: *“La falta de cumplimiento por parte del comitente a lo anteriormente establecido, exime al corredor de la obligación de aceptar la operación encomendada”*.



Cita también los artículos 33 y 34 de la LMV para señalar que, los corredores responden con su patrimonio por los valores que sus clientes transen por intermedio de ellos. Es por eso que la regla general y absolutamente mayoritaria es que no ejecuten operaciones mientras los clientes no hayan hecho la debida provisión de los bienes que encargan vender y que hayan revisado su debida integridad.

Ante la falta de provisión de fondos, la defensa señala que la Corredora podría haberse exceptuado de llevar adelante la venta de las acciones aduciendo la excepción de contrato no cumplido, recogida en el artículo 1.552 de nuestro Código Civil, pues el Cliente había incumplido su obligación de provisión de fondos. Sin embargo, refiere que la excepción era más profunda, pues le era materialmente imposible vender cosas que no fueron entregadas.

Por último, en lo atinente a este punto, la defensa plantea que la obligación de provisión de fondos es una obligación contractual del mandante, y no del mandatario. La debida diligencia que debe emplearse para el cumplimiento de esta obligación es exigible al que debe la obligación, es decir, al Cliente y no al acreedor de la obligación, en este caso, la Corredora.

B. Tampoco era posible para la Corredora ejecutar las órdenes mientras el Cliente no enviara la documentación requerida por la normativa aplicable

En este punto, la defensa señala que la Compañía no se encontraba obligada a cumplir con la orden de venta mientras el cliente no le proporcionara la información a la que se encontraba obligado, de acuerdo a la cláusula quinta del contrato.

Además, la defensa reitera que el cliente no había firmado la declaración FATCA, ni tampoco la declaración jurada para la identificación de beneficiarios finales, al momento en que dio cada una de las cuatro Instrucciones cuestionadas, a pesar de habersele reiterado la necesidad de contar con este requisito para que la Corredora pudiera operar por cuenta suya.

Luego, explica el sustento normativo de dichas exigencias, para referir que, con fecha 16 de diciembre de 2021 se le solicitó al cliente la declaración jurada ya señalada, y la declaración FATCA. Todo esto fue cumplido recién el día 7 de enero del año 2022 por la Sra. Ribalta en representación del cliente.

En consecuencia, la defensa plantea que, únicamente pudo ejecutar las órdenes a partir del día 7 de enero del año 2022. Por tanto, no procedería que este Servicio sancione a la Compañía por una supuesta infracción al deber de ejecutar las Órdenes Cuestionadas, por cuanto la imposibilidad de ejecutar dichas órdenes atiende única y exclusivamente a un incumplimiento reiterado del deber de provisión de fondos y de entrega de información por parte del Cliente.

2. Infracción al deber de resguardo y respaldo de órdenes e instrucciones de clientes

Se imputaría que la Corredora no tendría los respaldos de las instrucciones otorgadas en las siguientes fechas: durante el mes de abril, 2 y 9 de julio, 9 de septiembre, 29 de noviembre y 16 de febrero de 2022.

Así, la defensa refiere que la acusación de este Servicio estaría errada en dos aspectos fundamentales: 1) las referidas instrucciones no eran realmente órdenes de venta pues



su cumplimiento era imposible y, en consecuencia, no correspondía registrarlas y respaldarlas como tales; y 2) la Corredora tendría adecuadamente respaldadas todas las órdenes que constituyen órdenes propiamente tales.

A. Las instrucciones no eran realmente órdenes de venta pues su cumplimiento era imposible.

En este punto, la defensa plantea que jurídicamente las órdenes corresponden a un mandato específico. Es decir, un acto jurídico enmarcado dentro del contrato. Sin embargo, dicho mandato, para poder ser válido debía cumplir con los requisitos mínimos de validez que nuestra legislación exige a cualquier acto jurídico, lo que en este caso no ocurriría.

Lo anterior ya que (i) por una parte, las referidas instrucciones tenían como objeto un hecho imposible y (ii) por otra, la voluntad, tanto del Cliente mandante como de la Corredora mandataria, estaban viciadas por adolecer de lo que el Código Civil denomina un error de hecho y la doctrina llama un error obstáculo. En ambos casos la sanción que impone nuestra ley es la inexistencia del acto jurídico. Cita para fundamentar lo anterior los artículos 1.460 y 1.461 del Código Civil.

Sobre el particular, la defensa refiere que el objeto de las instrucciones era la venta de acciones, que era físicamente imposible considerando la no entrega de las mismas por parte del cliente, citando para estos las declaraciones de la Sra. Ribalta en su declaración ante este Servicio, reiterando que una declaración de voluntad cuyo objeto es imposible es inexistente. Luego, cita doctrina nacional para sostener su posición, y también el artículo 1.543 del Código Civil.

De esta forma, plantea que las partes entendieron cosas tan distintas, que en realidad nunca hubo consentimiento. El Cliente, por una parte, parece haber creído de buena fe que estaba dando una verdadera orden de venta de las Acciones. La Corredora, por la otra, tenía claro que era imposible vender acciones que no había recibido y entendía que las instrucciones que le daba el Cliente eran respecto de que le ayudara a encontrar las Acciones y transferirlas a la custodia de la Corredora.

Enseguida plantea que, el mandato era entonces inexistente, ya que, por una parte, su objeto era físicamente imposible y, por otra, que el contrato adolecía de un error de hecho. Así, si la corredora hubiese registrado estas órdenes, habría resultado en una venta de acciones que no tenía.

Luego, la defensa cuestiona la información que dio origen a la compra de acciones, en virtud de lo declarado por la Sra. Ribalta, señalando que, en caso de haberse tratado de información privilegiada, constituiría una causa ilícita, que tornaría en absolutamente nulas las instrucciones del Cliente.

B. Las verdaderas órdenes de venta se encuentran debidamente respaldadas

En razón de lo expuesto hasta este punto, la defensa afirma que la Corredora no registró lo que jurídicamente no constituía órdenes de venta, sin perjuicio de mantener respaldo de las comunicaciones sostenidas con el cliente.



Sin embargo, las instrucciones que constituyeron verdaderas órdenes, como la del 9 de julio de 2021 o las recibidas en el año 2022, fueron debidamente respaldadas y registradas en conformidad a lo dispuesto en la NCG 380.

3. Infracción al deber de cuidado y diligencia

La defensa reitera las consideraciones relativas a que las instrucciones eran mandatos, sin perjuicio de los defectos que les impedían nacer a la vida jurídica. Sin embargo, plantean que, aún si no hubiesen tenido todos los vicios del caso, aun así surgiría para el mandante la obligación esencial para todo mandato: proveer a la Corredora de todo lo necesario para la ejecución del mandato. En este punto, señala que lo necesario son precisamente la transferencia de las acciones.

De esta forma, plantea que la única razón por la cual no se ejecutaron los mandatos fue porque el Cliente no cumplió su obligación, por lo que mal podría haber empleado la corredora un mayor o menor cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones. Continúa planteando la existencia de defectos lógicos en la imputación, ya que en abril de 2021 la Corredora habría señalado que no se podría hacer la venta si no se entregaban las acciones, según habría declarado la propia Sra. Ribalta. Todo lo que siguió fue una búsqueda imposible siguiendo las equívocas pistas dadas por el mandante.

En este punto, la defensa refiere que el cargo es relativo a la falta de cuidado en informar sobre las gestiones de venta, siendo que, durante todo este período no se habría hecho ninguna gestión de venta, ya que no había una orden válida. Entonces, lo que se habría hecho fue colaborar con el cliente para que cumpliera con sus obligaciones.

Posteriormente, la defensa refiere que hizo más de lo necesario tratando de encontrar estas acciones, cuyo deber recaía exclusivamente en el Cliente. Para ello, cita lo dispuesto en la Sección III de la NCG N° 380, para referirse a que quien incumplió sus obligaciones fue el Cliente, y en caso alguno la Corredora. En este sentido, señalan que la única instrucción verdadera que el Cliente impartió era pedirle ayuda a obtener el traspaso de las acciones que estaban en custodia en BICE.

Recién a fines de 2021 se comunicó a la Corredora que toda la información aportada hasta aquí era incorrecta, señalando que ahora las acciones estaban en el Depósito Central de Valores, momento en que nuevamente la Corredora trató diligentemente de ayudar al Cliente a cumplir con su obligación de entregar las Acciones averiguando acerca de una posible cuenta del Cliente en el DCV o en otra corredora. Sin embargo, esta última información también sería incorrecta, y las acciones estaban inscritas a su nombre en el registro de accionistas de la propia Clínica las Condes.

En este punto, la defensa afirma que es difícil imaginar el estándar de conducta exigido, toda vez que no podría haber obtenido información sobre los titulares de acciones con otros agentes de mercado, señalando que la Corredora buscó información en todos los lugares indicados por el Cliente, lo que impidió el traspaso de las acciones. Finalmente, las acciones fueron encontradas y transferidas a pesar de la obligación que el Cliente debía entregar según la NCG N° 380.

Conclusiones



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Corresponde desechar el cargo consistente en una infracción al deber de ejecutar las órdenes de venta instruidas por el Cliente, por cuanto esta ejecución resultaba materialmente imposible y solo se podía realizar una vez que las Acciones hubieran ingresado en custodia de la Corredora, situación que se vio retardada debido a los reiterados incumplimientos del Cliente a sus obligaciones de provisión de fondos y entrega de información suficiente.

Corresponde desechar el cargo consistente en una infracción al deber de mantener respaldadas las órdenes impartidas por la Sra. Gloria Ribalta, en representación del Cliente, por cuanto las instrucciones no constituían verdaderas órdenes de venta. La Corredora mantiene el debido respaldo de las instrucciones que califican como tales.

Corresponde desechar el cargo consistente en una infracción al deber de cuidado y diligencia en la entrega de información a la señora Ribalta respecto de las gestiones que se estaban haciendo para la venta de las acciones. Lo anterior, por cuanto los ejecutivos de la Corredora proporcionaron oportunamente información clara y completa a la Sra. Gloria Ribalta, representante del Cliente, respecto de que la venta no se podría hacer mientras no entregara las Acciones. Aún más, la Corredora empleó un cuidado mucho más allá de lo debido en buscar y gestionar la entrega de dichas Acciones para poder lograr su venta, a pesar de la errónea y cambiante información que al respecto entregó el Cliente.

En consecuencia, considera que la Corredora ha dado pleno cumplimiento a las disposiciones del Contrato, la NCG 380 y la LMV, en todas sus actuaciones, y solicita desechar todos los cargos formulados en su contra.

Otras Consideraciones

Por último, solicita tener en consideración en virtud de lo dispuesto en el artículo 38 del DL 3.538 lo siguiente:

a) No existe gravedad en la conducta de la Corredora ya que la materia de la sanción versa sobre la ejecución de órdenes que no se podían cumplir, del registro de dichas órdenes y de la entrega de información al Cliente, sin que haya mediado riesgo patrimonial alguno para éste o se viera afectada la fe pública de modo alguno.

b) La Corredora no ha obtenido beneficio económico alguno con motivo de la infracción que se le atribuye.

c) La infracción que se atribuye a la Corredora no ha causado ni amenazado causar daño o riesgo alguno al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción. Respecto de este último punto, hacen especialmente presente que las pérdidas que sufrió el Cliente responden únicamente a la baja del precio de su inversión, por razones ajenas a la Corredora, y a su tardanza en la entrega de las Acciones. Las pérdidas hubieran sido exactamente las mismas, con esta Corredora o con otra entidad distinta.

d) Del mismo modo, la Corredora no ha sido anteriormente sancionada por estas conductas, incluso siendo una de las corredoras con mayor volumen de transacciones y clientes del mercado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

e) Finalmente, buscan dejar constancia de la diligente colaboración prestada por la Corredora durante la etapa de investigación, en la que aportó todos los antecedentes que solicitó la CMF en forma oportuna y completa.

IV.2. ANÁLISIS.

Que, conforme al mérito de los antecedentes reseñados precedentemente, compete al Consejo de esta Comisión determinar si la Investigada incurrió en las infracciones por las que se le formularon cargos, para lo cual se analizarán las defensas, alegaciones y pruebas aportadas al Procedimiento Sancionatorio.

1. Cargos por “Infracción al deber de ejecutar las órdenes recibidas por el cliente privilegiando siempre el mejor interés de este, previsto en la Sección III. “De las Operaciones” de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto, BCI Corredor de Bolsa S.A. no ejecutó en cuatro oportunidades las órdenes e instrucciones de venta impartidas por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, durante el mes de abril, el 2 de julio, el 9 de septiembre y el día 29 de noviembre de 2021 respecto de 7.953 acciones de Clínica Las Condes”.

Sobre este punto, la defensa refiere que la ejecución del encargo era imposible, toda vez que las acciones objeto de instrucciones no habían sido entregadas a la Corredora (lo que solo ocurrió el día 14 de diciembre de 2021), o ya habían sido vendidas por otra corredora. Todo esto, daría lugar a una contravención a lo dispuesto en el número 1 del artículo 2.158 del Código Civil, así como también a lo dispuesto en el artículo 272 del Código de Comercio, y el artículo 3° del Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores de la Bolsa de Comercio de Santiago.

Sobre el particular, es posible afirmar que, las órdenes instruidas durante el mes de abril, el 2 de julio, y el 9 de septiembre del año 2021, no pudieron ser cumplidas por la Corredora, ya que efectivamente no se había cursado el correspondiente traspaso de acciones a la corredora, razón por la cual no puede ejercerse la potestad sancionadora a este respecto.

Sin embargo, se advierten importantes diferencias respecto de aquella orden dada el 29 de noviembre del año 2021.



----- Mensaje reenviado -----
De: **Carlos Velasco Tilleria** <carlos.velasco@bci.cl>
Fecha: El mar, 30 de nov. de 2021 a la(s) 13:20
Asunto: Re: DCV acciones Inversiones GYR
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>



El mar, 30 nov 2021 a las 13:19, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
muchas gracias

Gloria Ribalta

El mar, 30 nov 2021 a las 13:07, Carlos Velasco Tilleria (<carlos.velasco@bci.cl>) escribió:
Gloria, solicitado traspaso al DCV, te aviso apenas estén disponibles
Atte

El lun, 29 nov 2021 a las 19:38, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola
En adjunto va papeles del DCV
Por favor vender las acciones
Quedo atenta
Saludos

Sobre el particular, se observa como el cliente encarga la venta de sus acciones acompañando la documentación que estimaba pertinente para ello, en línea con las solicitudes previas que había realizado hasta este punto. A su vez, el ejecutivo del BCI hace presente que se le avisará al Cliente cuando las acciones se encuentren disponibles.

Esta solicitud fue reiterada con fecha 6 de diciembre, en los siguientes términos:

El lun, 6 dic 2021 a las 21:05, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola
Me gustaría saber que paso con mis acciones de CLC
Creo que ya es tiempo suficiente para que estén vendidas
De verdad hay algo que no entiendo en todo esto
Quedo atenta
--
Gloria Ribalta

Posteriormente, se pediría cuenta nuevamente con fecha 9 de diciembre:



El jue, 9 dic 2021 a las 19:26, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola
Aun NO he recibido respuesta de este email
Ruego responder en qué va este trámite
va copiado mi abogado

Saludos

Gloria Ribalta

Luego, con fecha 14 de diciembre, el Cliente nuevamente se contactó, esta vez señalando que se habría solucionado el error del DCV:

El mar, 14 dic 2021 a las 7:52, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola Carlos
Ayer hablé nuevamente por telefono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a bci corredores
Hoy debería estar operativo
Saludos y quedo atenta
Gloria
--
Gloria Ribalta

El mismo día, la corredora confirmó la disponibilidad de 7.953 acciones.

De: **RENZO FANTUZZI SILVA** <renzo.fantuzzi@bci.cl>
Fecha: El mié, 15 de dic. de 2021 a la(s) 09:41
Asunto: Re: Acciones y DCV
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Cc: Gonzalo Sprenger Arroyo <gonzalo.sprenger@bci.cl>

Ok, saludos

El mié, 15 dic 2021 a las 2:06, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola si esta correcta esa cantidad de 7.953 acciones son las que hay que vender por favor
Saludos
Gloria Ribalta

El El mar, 14 de dic. de 2021 a la(s) 15:17, RENZO FANTUZZI SILVA <renzo.fantuzzi@bci.cl> escribió:
Estimado, veo que hay disponible 7.953 acciones de CLC, quedo atento, saludos

Más tarde, con fecha 16 de diciembre, ante la insistencia del Cliente, quien requirió información nuevamente respecto de su solicitud, la Corredora le señaló que aún tenía que suscribir el formulario FATCA y aquel correspondiente en virtud de la Circular N° 57.

Sin perjuicio de lo anterior, el formulario FATCA ya había sido suscrito por el Cliente previamente, con fecha 20 de noviembre de 2011, como consta a fs. 190 y ss. del



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

expediente sancionatorio. Por su parte, la Declaración Jurada para la Identificación de Beneficiarios Finales (Circular 57), fue firmada con fecha 18 de diciembre del año 2021, por lo que, desde ese momento, la Corredora se encontraba en condiciones de ejecutar la instrucción que había sido dada por el Cliente, lo que no se concretó hasta que instruyese detener la venta, lo que ocurrió con fecha 16 de febrero del 2022, es decir, casi dos meses después.

De esta forma, en la especie se observa que, respecto de esta última instrucción se configura la hipótesis contenida en la formulación de cargos, en tanto la Corredora, contando con las acciones en su custodia, y también toda la documentación pertinente firmada por el cliente, no ejecutó la orden en circunstancias en las que podía hacerlo, lo que da cuenta de un incumplimiento al deber de ejecutar las órdenes recibidas por el cliente privilegiando siempre el mejor interés de este, quien se vio afectado por el menor valor de las acciones desde que le encargó su venta a la Corredora.

Conforme a lo expuesto, se mantendrá el cargo respecto a la operación de 29 de noviembre del año 2021.

2. Cargos por “Infracción a la obligación prevista en la Sección IV. “De los registros y documentación de respaldo” de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no cumplió con su deber de mantener debidamente resguardadas, respaldadas y a disposición de esta Comisión, las órdenes e instrucciones impartidas por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, durante el mes de abril, el 2 y 9 de julio, el 9 de septiembre, el día 29 de noviembre, todas del 2021 y el 16 de febrero de 2022, referidas a 7.953 acciones de Clínica Las Condes”.

En este punto, la defensa alega que la formulación de cargos incurre en un error, ya que niega la calidad de órdenes de venta de las instrucciones, señalando además que nunca hubo siquiera consentimiento, ya que las partes habrían entendido cosas distintas por el encargo: el Cliente habría creído que estaba dando una verdadera orden de venta, mientras que la Corredora habría entendido que las instrucciones eran para ayudar al Cliente a encontrar sus acciones.

Sobre el particular, resulta conveniente destacar que, la Sección contenida en la imputación anteriormente transcrita, dispone expresamente lo siguiente: *“Toda orden, instrucción, operación y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario, y todo contrato que éste suscriba con su cliente, deberá quedar debidamente resguardado, registrado, documentado, respaldado y a disposición de esta Superintendencia. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes”.*

De esta forma, resulta improcedente la distinción que plantea la defensa de la Corredora, toda vez que la norma no hace la distinción que pareciera realizar en torno a que únicamente las órdenes de venta son aquellas que deben ser registradas, sino que más bien, toda orden, instrucción operación y actuación que reciba.

En similar sentido, y a propósito de las distintas normas citadas por la defensa en su escrito de descargos, ha de precisarse que el Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores de la Bolsa de Comercio de Santiago establece en su artículo 3° que *“el corredor, antes de aceptar una orden de Bolsa, podrá exigir al comitente, además de la orden, la entrega*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

de los instrumentos objeto de ésta o los fondos destinados a pagar su precio". Pues bien, lo anterior da cuenta de una facultad que **debe ejercerse** por parte de la Corredora, que en ningún caso puede entenderse como una prerrogativa que opera automáticamente.

Para efectos de determinar si la Corredora ha incurrido en la infracción imputada, es menester identificar cada uno de los hechos que sustentan el cargo a este respecto, por lo que se procederá a analizar cada uno de los antecedentes relacionados a las órdenes e instrucciones impartidas por la Sra. Ribalta.

a) Instrucción dada en abril del año 2021

En este punto, la parte denunciante alega haber encargado telefónicamente la venta de acciones de CLC que tenía en ese entonces, debiendo advertir que no se aportó ni por la Corredora ni la parte denunciante el respaldo documentado de dicho llamado. En este punto, la defensa se ha centrado en controvertir la calidad de orden de venta dada por el Cliente, señalando que más bien esta habría sido una "instrucción de, primero, ayudar al Cliente en gestionar el traspaso de las acciones de las dos Sociedades a la custodia de la Corredora y, luego, venderlas".

Sobre el particular, es necesario destacar la respuesta al Oficio Reservado UI N°898 de fecha 8 de agosto de 2022, en donde la Corredora informó en términos distintos a los planteados en los descargos, requerida sobre las gestiones que había realizado para el Cliente.

Abril 2021: Gloria Ribalta solicita venta de acciones al ejecutivo de inversiones Carlos Velasco, perteneciente a nuestro agente colocador Banco de Crédito e Inversiones (según lo indicado en correo electrónico enviar por la clienta de septiembre de 2021).

En virtud de lo anterior, existen elementos de prueba suficientes para acreditar la existencia de una instrucción, cuyo objeto final, como respondió ante este Servicio, era la venta de las acciones.

No consta antecedente alguno que dé cuenta del registro de esta instrucción por parte de la Corredora.

b) Instrucciones del 2 y 9 de julio del año 2021

Los antecedentes que obran en el presente procedimiento sancionatorio dan cuenta de dos instrucciones en este mes. La primera, se materializó el 2 de julio del año 2021, en el que el Cliente solicitó la venta de las acciones que tenía en CLC, en los siguientes términos:



----- Mensaje reenviado -----
De: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Fecha: El vie, 2 de jul. de 2021 a la(s) 12:59
Asunto: Re: acciones CLC
Para: Gonzalo Sprenger Arroyo <gonzalo.sprenger@bci.cl>

Quiero vender todas las acciones CLC y despues veo en que invertir

El El vie, 2 de jul. de 2021 a la(s) 11:22, Gonzalo Sprenger Arroyo <gonzalo.sprenger@bci.cl> escribió:
Hola Gloria, buenos días...

¿Qué necesitas hacer con estas acciones que están en custodia de la Corredora de Bolsa del BICE?

Gracias

Dicha instrucción se mantuvo vigente hasta el 9 de julio del año 2021, momento en que el Cliente solicitó la suspensión de la instrucción dada previamente.

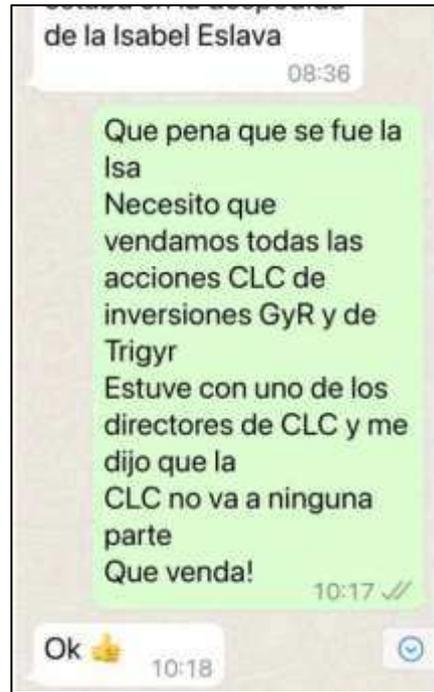
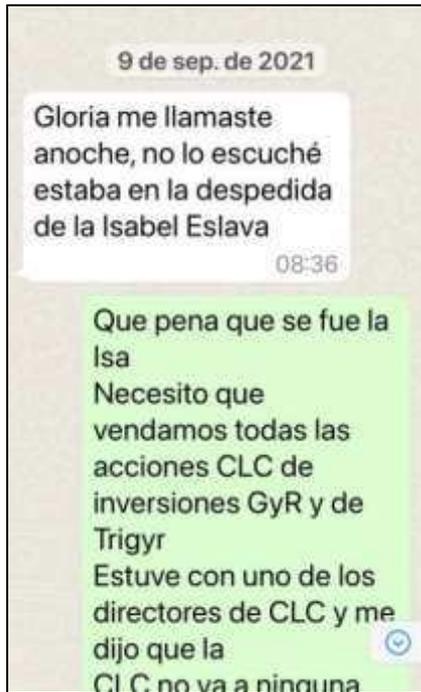
El vie, 9 jul 2021 a las 22:50, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Estimados
Dado los acontecimientos recientes en relación a la 3 dosis de vacuna y el escándalo desatado por parte del Presidente del Directorio CLC, ruego suspender cualquier intento de VENTA de mis acciones CLC como las que estén a nombre de mi sociedad de inversión Gy R (rut 77 276 160-0) y Trigyr SpA (rut: 76296 490-2) pues como es esperado las Acciones ya están a la baja
Ruego una respuesta pronta a este email
Saludos
Gloria Ribalta en representación de Inversiones GyR y Trigyr SpA
-
Gloria Ribalta

No consta antecedente alguno que dé cuenta del registro de ninguna de estas instrucciones por parte de la Corredora.

c) Instrucción del 9 de septiembre del año 2021

Respecto a esta instrucción, los antecedentes que obran en el procedimiento sancionatorio dan cuenta de que dicha orden fue realizada por medio de contacto directo con el ejecutivo de la Corredora, vía WhatsApp. Así, dicha orden fue emitida en los siguientes términos:





No consta antecedente alguno que dé cuenta del registro de esta instrucción por parte de la Corredora.

d) Instrucción del 29 de noviembre del año 2021

En relación a los antecedentes de hecho que dan origen a esta orden, por razones de economía procesal, se entenderán por íntegramente reproducidos los antecedentes relacionados a esta orden, analizados a propósito de la primera imputación de cargos.

No consta antecedente alguno que dé cuenta del registro de esta instrucción por parte de la Corredora.

Según lo razonado precedentemente, se ha acreditado en el presente procedimiento sancionatorio la existencia de todas las órdenes que han sido materia de la imputación formulada por el Fiscal de la Unidad de Investigación, acreditándose también que ninguna de estas instrucciones fue respaldada en los términos y condiciones que la normativa le impone a las Corredoras, por lo que **se rechazarán los descargos de la defensa en este punto.**

3. Cargos por “Infracción reiterada al deber de actuar y realizar permanentemente todas las acciones que sean necesarias con el debido cuidado y diligencia, en la preservación de los intereses del cliente, previsto en la Sección I. “Del cuidado y la debida diligencia”, párrafos primero y segundo de la Norma de Carácter General N° 380, de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no proporcionó información clara y completa a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, representante de Inversiones G.R. SpA, respecto de las consultas formuladas por ella sobre las gestiones realizadas por la Corredora para la venta de 7.953 acciones de Clínica Las Condes, en al menos las siguientes 16 oportunidades: 26 de mayo, 15 y 25 de junio, 15 de agosto, 14, 21 y 30 de septiembre; 1°, 5, 12, 17 y 25 de octubre; 6, 10 y 14 de diciembre, todas de 2021; y 03 de enero de 2022”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

En este punto, ha de destacarse que la normativa citada en la imputación dispone:

“Los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que, en el desenvolvimiento de los negocios y actividades del intermediario, no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes o la estabilidad financiera del intermediario.

Asimismo, tales entidades y personas deben velar para que las operaciones que el intermediario efectúe para sus clientes, siempre se realicen en las mejores condiciones para éstos, comunicando y resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés que pueda surgir, y que tales clientes reciban y tengan acceso a información relevante que les permita evaluar las características, costos, y riesgos de las operaciones y productos ofrecidos. Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes deberán ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro”.

La normativa anteriormente citada le impone el deber de cuidado y diligencia a las Corredoras, de modo que en el ejercicio de su función no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes. Además, impone el deber de velar porque las operaciones que se realicen se ejecuten en las mejores condiciones para los clientes, resolviendo sus dudas, y brindando acceso a la información relevante. Finalmente, dispone que toda la información deberá ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.

Sobre este punto, la defensa refiere que no existían las órdenes en cuestión, toda vez que, jurídicamente correspondían a mandatos, los que tenían vicios de tal magnitud que les impedía nacer a la vida jurídica. Aun así, si dichos mandatos hubiesen nacido, la defensa señala que el Cliente tenía una obligación esencial que incumplió: proveer lo necesario para ejecutar el encargo.

Así, refiere que la única razón por la que el mandato no se ejecutó fue este incumplimiento del cliente de las obligaciones que emanaban del contrato, lo que le sería imputable al mandante. Sumado a lo anterior, la defensa plantea que la acusación carece de toda lógica, ya que, en abril de 2021, según lo que habría declarado la Sra. Ribalta, se le habría advertido al Cliente que no se podría hacer la venta si no entregaba las acciones. Así, al no existir mandato de venta válido, no se podría sustentar el cargo, llegando a plantear, incluso, que la Corredora empleó un nivel de diligencia mucho mayor que aquel que le correspondía en virtud de la normativa.

Ahora bien, la imputación formulada dice relación con la entrega incompleta de información en distintas oportunidades, las que se indicarán a continuación.

- a) Comunicación de fecha 26 de mayo, remitida por Carlos Velasco a Gloria Ribalta.



De: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>
Fecha: 26 de mayo de 2021, 18:10:48 CLT
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Asunto: Re: acciones CLC en BTG

Gloria, tengo todo listo para hacer los traspasos de las acciones
Me puedes enviar una foto de tu carné, para preparar contrato de Trigyr
Muchas gracias
un beso

Del tenor de la comunicación, se puede observar que con fecha 26 de mayo se le informó al Cliente que **tenía todo listo para realizar el traspaso de las acciones**, lo cual **no es consistente ni compatible con las alegaciones que ha planteado la defensa**. En ningún punto de esta comunicación se puede desprender que el encargo realizado no era para vender las acciones que tenía el Cliente en CLC.

- b) Comunicaciones de fecha 15 de junio, remitida por doña Gloria Ribalta a Carlos Velasco, y de fecha 25 de junio, remitida por doña Gloria Ribalta a Isabel Eslava.

De: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Fecha: 15 de junio de 2021, 12:27:45 CLT
Para: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>
Asunto: acciones CLC

Hola CARLITOS
Porfa no te olvides de esto

Gracias y cariños

Gloria Ribalta

De: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Fecha: El vie, 25 de jun. de 2021 a la(s) 15:05
Asunto: Venta acciones CLC
Para: Isabel Eslava <meslava@bci.cl>

Hola Isabel
Es que Carlos estana gestionando la venta de mis acciones CLC a nombre de inversiones GyR rut: 77276160-0 y tambien las de Trigyr Rut: 76.296.490-2
Tambien le estaba viendo a mi hermana Viviana Ribalta abrir cuenta en BCI Miami
Pero no supimos nada mas.
Quedo atenta
Cariños
Gloria
--
Gloria Ribalta

En estas dos comunicaciones, la Sra. Ribalta solicitó información respecto al estado de su operación, no constando respuesta de ello en el expediente sancionatorio, negándole de esta



forma al Cliente tener información completa, veraz y oportuna respecto de su instrucción, especialmente a la luz de la comunicación reseñada en el punto a) precedente.

- c) Comunicación de fecha 15 de agosto, remitida por doña Gloria Ribalta a Carlos Velasco, y su respuesta.

El lun, 16 ago 2021 a las 16:53, Carlos Velasco Tilleria (<carlos.velasco@bci.cl>) escribió:
Hola, tengo listo todo, cuando vuelves a Med para que nos juntemos a firmar
Atte:

El dom, 15 ago 2021 a las 18:08, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola Carlitos
Espero estés bien, yo ya de vuelta en Chile y cumpliendo la cuarentena

Pro fa me puedes decir en que va el tema de las acciones CLC. Puisse obtener ya todas?

Cariños y quedo atenta

Gloria Ribalta

En esta comunicación, se observa como nuevamente el cliente requiere información respecto al estado de su instrucción de venta, señalándole el ejecutivo **que todo estaba listo**, nuevamente, contrario a lo que plantea la defensa de la Corredora en sus descargos.

- d) Comunicaciones de fecha 14, 21 y 30 de septiembre, todas entre doña Gloria Ribalta y el Sr. Carlos Velasco.

De: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>
Fecha: 14 de septiembre de 2021, 17:37:51 CLST
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Asunto: Re: acciones CLC
Hola Carlois en que va lo de la venta de acciones CLC quedo atenta Saludos

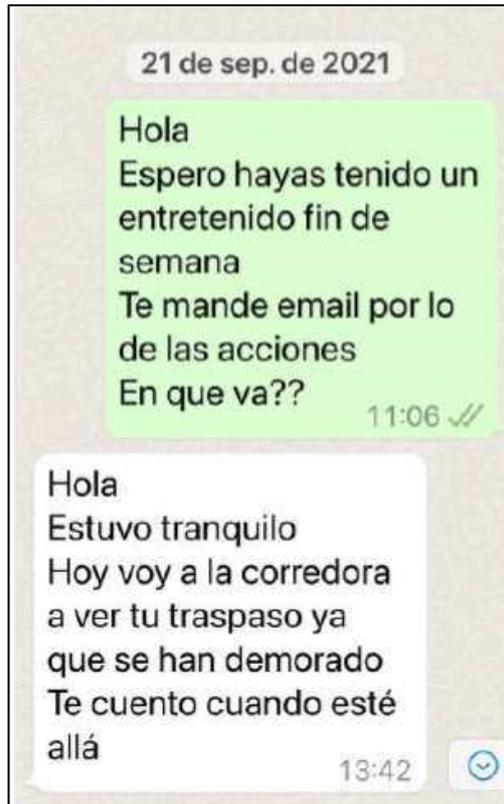
Lo veo

El mar, 14 sept 2021 a las 15:35, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola Carlitos
Como vas??
¿En qué va lo de la venta de acciones CLC?

quedo atenta

Cariños
Gloria Ribalta





El jue, 30 sept 2021 a las 18:24, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:

Hola Carlos

De verdad ya no entiendo, tengo las acciones de CLC a nombre de inversiones GyR , son mas de 7953 acciones de CLC, me imagino estan en Central de valores

Porque ahora , el ultimo dia de septiembre me dices que las acciones de Trigyr necesitan las 2 firmas

Tengo el respaldo de los mails desde abril en que te solicite la venta de acciones y me contestaste que tu te encargabas

Necesito que me aclares que debo hacer entonces con las acciones de inversiones GyR

De verdad te entendí que tu te encargabas de todo, eso dijiste en tu email

Quedo atenta pero deajo por escrito mi profunda molestia por todo este retraso y poca ejecución en esta venta de las

Acciones

Quedo atenta

El El jue, 30 de sep. de 2021 a la(s) 16:26, Carlos Velasco Tilleria (<carlos.velasco@bci.cl>) escribió:

Gloria, tengo la respuesta de la corredora:

- Inversiones G y R: no tiene custodia en BICE

- Y Trigyr está constituida con 2 firmas, por lo hay que firmar en conjunto con tu marido los documentos que adjunto.

Me cuentas cuando estén listas las firmas

Muchas gracias

De las comunicaciones anteriormente reseñadas, se puede observar que se mantiene en el tiempo una actitud inconsistente por parte de la Corredora,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-5987-23-97848-S

SGD: 2023080351253

especialmente a la luz de sus argumentos vertidos en el presente procedimiento sancionatorio. El cliente manifestó expresamente su deseo de llevar a término las operaciones instruidas, solicitando que se le aclarase la situación, lo cual cobró especial relevancia a la luz de las comunicaciones previas que había mantenido con personal de la Corredora, que había señalado que todo estaba listo, para posteriormente indicar que BICE no tenía la custodia de las acciones.

e) Comunicaciones de fecha 1, 5, 12, 17 y 25 de octubre

De: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Date: vie, 1 oct 2021 a las 16:17
Subject: Re: Acciones
To: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>, Maria Isabel Garcia Homar <mariaisabel.garcia@bci.cl>

Hola Carlos,
en adjunto va certificado de CLC de acciones de CLC en central de valores
Por favor dime si es esto lo que necesitas
Mi marido, tiene firma electronica avanzada, la pregunta es i puede firmar con ella el poder de Trugyr.
Si es asi, me puedes enviar por email el formulario que yo ya firme o el que se requiera?
quedo atenta
saludos

Gloria Ribalta

De: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>
Fecha: 5 de octubre de 2021, 16:16:17 CLST
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Asunto: Re: Acciones

Gloria, adjunto la solicitud de traspaso de 7953 acciones del DCV a la corredora BCI.
Cómo la custodia está en DCV, la sociedad Inversiones G R SPA, tiene los antecedentes legales al día en DCV?
A qué hora puedo ir a buscar los documentos firmados?
Muchas gracias

El mar, 5 oct 2021 a las 16:08, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola CARLOS
te rogaria me pudieras contestar a este email que reenvio
ATTE

Gloria Ribalta



De: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Fecha: El mar, 12 de oct. de 2021 a la(s) 10:48
Asunto: Envío documentos venta acciones
Para: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>, Marcelo <mmoretic@mcyc.cl>, Maria Isabel Garcia Homar <mariaisabel.garcia@bci.cl>

Hola Carlos
Espero hayas tenido un buen fin de semana
Te ruego me confirmes la correcta recepcion de los documentos para la venta de acciones CLC
Por favor verifica que esté todo OK
De verdad no queremos mas problemas
Saludos
Gloria Ribalta

De: Gloria RIBALTA <gribalta@gmail.com>
Fecha: El dom, 17 de oct. de 2021 a la(s) 18:06
Asunto: Fwd: acciones CLC en BTG
Para: <mariaisabel.garcia@bci.cl>

Hola Maria Isabel
Te reenviaré todos los correos de la venta de mis acciones CLC según lo acordado, por teléfono
Saludos y gracias
Gloria Ribalta
Enviado desde mi iPad

De: Andrea Beatriz Molina Vasquez <andrea.molina@bci.cl>
Fecha: El lun, 25 de oct. de 2021 a la(s) 10:08
Asunto: Re: Acciones Gloria Ribalta
Para: <gribalta@gmail.com>
Cc: Maria Isabel Garcia Homar <mariaisabel.garcia@bci.cl>, Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>

Estimada Sra Gloria, buenos días, de acuerdo a lo conversado envío teléfonos de DCV para que pueda consultar sobre las empresas- En el caso de de:

Sociedad Inversiones GR Ltda. el rechazo fue por firma No concordante.
Trigyr no tiene la custodia en BTG Pactual, se recomienda consultar en el DCV si ellos tienen la custodia.
Carlos la contactara dado que faltan unas firmas en sus contratos para que queden operativas las empresas en nuestra corredora.
Solo me falta confirmar con Ud quien será su nuevo ejecutivo.
Que tenga un excelente día.
Saludos

De las comunicaciones sostenidas en este mes, se puede observar que el Cliente insiste en la venta de sus acciones, acompañando documentación, en una comunicación en la que expresamente solicitaba la confirmación para efectos de saber si la documentación que acompañaba era la correcta. Ninguna respuesta respecto a este punto se observa en las comunicaciones que han sido analizadas en este procedimiento sancionatorio.

Por el contrario, el Cliente siguió requiriendo información relativa a si la documentación era suficiente, y la respuesta que se le da con fecha 25 de octubre, es que el problema que tenía era que la firma era no concordante.



f) Comunicaciones de fecha 6, 10 y 14 de diciembre

El lun, 6 dic 2021 a las 21:05, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola
Me gustaría saber que paso con mis acciones de CLC
Creo que ya es tiempo suficiente para que estén vendidas
De verdad hay algo que no entiendo en todo esto
Quedo atenta
--
Gloria Ribalta

De: **Gonzalo Sprenger Arroyo** <gonzalo.sprenger@bci.cl>
Fecha: El vie, 10 de dic. de 2021 a la(s) 09:18
Asunto: Re: Acciones
Para: gloria ribalta <gribalta@gmail.com>
Cc: Carlos Velasco Tilleria <carlos.velasco@bci.cl>, Maria Isabel Garcia Homar <mariaisabel.garcia@bci.cl>, Marcelo <mmoretic@mcyc.cl>

Carlos,

Nos cuentas en que estado se encuentra la solicitud.

Gracias

El mar, 14 dic 2021 a las 7:52, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:
Hola Carlos
Ayer hablé nuevamente por telefono y se solucionó el error de DCV al negar el paso de las acciones a bci corredores
Hoy deberia estar operativo
Saludos y quedo atenta
Gloria
--
Gloria Ribalta

De estas comunicaciones, se puede observar que el cliente siguió requiriendo información respecto a la solicitud que había hecho, sin recibir una respuesta concreta respecto al estado y motivo de demora de la misma.

g) Comunicación de fecha 03 de enero de 2022



El lun, 3 ene 2022 a las 19:00, gloria ribalta (<gribalta@gmail.com>) escribió:

Buenas tardes

Esperando hayan tenido un gran inicio de año y deseandoles un excelente 2022, me gustaria saber en que estamos con la venta de mis acciones. de CLC. La ultima persona que reemplazó a Carlos en su licencia, me dijo se me contactaria de BCI corredora de bolsa y no ha pasado nada

Me pueden dar un nombre y número de la persona de BCI corredora de bolsa con quien tengo que hablar para agilizar este trámite

Saludos

Gloria Ribalta

A esa fecha, el Cliente siguió requiriendo información que no fue entregada en forma completa y oportuna por la Corredora, en circunstancias en que ya estaban todos los elementos suficientes para cursar la instrucción del cliente.

Pues bien, no cabe la menor duda de que ha configurado en la especie un comportamiento negligente por parte de la Corredora, en la información que debe entregar, ya que tardíamente advirtió al Cliente que no contaba con la custodia de las acciones, **sin explicarle oportunamente que sin el traspaso de las acciones no podría acceder a la tramitación de su solicitud**. Muy por el contrario, la Corredora entregó información oscilante en el tiempo, dándole a entender al Cliente que todo se encontraba listo para realizar la venta, y luego señalando obstáculos no advertidos previamente, en circunstancias que el deber de cuidado y diligencia aplicable a este caso concreto le imponía a la Corredora el deber de advertir las dificultades que el Cliente tenía con su solicitud, e indicarle que no podía dar lugar a la instrucción solicitada mientras no lo solucionase, lo que en la especie no sucedió.

En consecuencia, se ha configurado la infracción reiterada por parte de la Corredora al deber de cuidado y diligencia en los términos contenidos en la formulación de cargos, por lo que se rechazarán las alegaciones de la Corredora sobre este punto.

En los términos antes expuestos, se rechazarán los descargos evacuados por la Corredora.

V. CONCLUSIONES

Los hechos conocidos en el presente procedimiento dan cuenta de una tramitación negligente de las instrucciones dadas por el Cliente, en donde no se ejecutaron ni respaldaron, conforme a la normativa, las ordenes, ni tampoco se le dio información clara, completa y precisa sobre los motivos que dieron lugar a las demoras de su caso, en cada oportunidad, infringiendo las obligaciones de los Corredores, quienes deben actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses de sus clientes, como las que se han verificado en el caso de marras.

En este sentido, ha de estimarse también grave que la Corredora desconozca la existencia de las instrucciones, toda vez que existen gran cantidad de antecedentes que apuntan en sentido contrario, alegando tratarse algún otro tipo de instrucción diferente encaminada a obtener información respecto del paradero de las acciones.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253

Las Corredoras cumplen un rol importante en el Mercado de Valores, pues son los intermediarios por medio de los cuales se transan valores, razón por la que es fundamental que desempeñen su función con el debido cuidado y diligencia, lo que incluye desde luego, el dar respuestas claras, veraces y oportunas a los Clientes que lo soliciten, y que también pueda contribuir aportando la información necesaria para que estos encargos se puedan ver ejecutados, situación que también se incumplió en este caso.

Todo lo anterior, afecta directamente el correcto funcionamiento del mercado, la confianza que tiene el público general en los intermediarios, la transparencia de los mercados, generando riesgos que no son tolerables en el contexto del mercado financiero.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

i. Infracción al deber de ejecutar la orden recibida por el cliente privilegiando siempre el mejor interés de este, previsto en la Sección III. “De las Operaciones” de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto, BCI Corredor de Bolsa S.A. no ejecutó la orden e instrucción de venta impartida por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, del día 29 de noviembre de 2021 respecto de 7.953 acciones de Clínica Las Condes.

ii. Infracción a la obligación prevista en la Sección IV. “De los registros y documentación de respaldo” de la Norma de Carácter General N° 380 de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no cumplió con su deber de mantener debidamente resguardadas, respaldadas y a disposición de esta Comisión, las órdenes e instrucciones impartidas por la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, en representación de Inversiones G.R. SpA, durante el mes de abril, el 2 y 9 de julio, el 9 de septiembre, el día 29 de noviembre, todas del 2021 y el 16 de febrero de 2022, referidas a 7.953 acciones de Clínica Las Condes

iii. Infracción reiterada al deber de actuar y realizar permanentemente todas las acciones que sean necesarias con el debido cuidado y diligencia, en la preservación de los intereses del cliente, previsto en la Sección I. “Del cuidado y la debida diligencia”, párrafos primero y segundo de la Norma de Carácter General N° 380, de 9 de marzo de 2015, por cuanto BCI Corredor de Bolsa S.A. no proporcionó información clara y completa a la Sra. Gloria Ribalta Lambertini, representante de Inversiones G.R. SpA, respecto de las consultas formuladas por ella sobre las gestiones realizadas por la Corredora para la venta de 7.953 acciones de Clínica Las Condes, en al menos las siguientes 16 oportunidades: 26 de mayo, 15 y 25 de junio, 15 de agosto, 14, 21 y 30 de septiembre; 1°, 5, 12, 17 y 25 de octubre; 6, 10 y 14 de diciembre, todas de 2021; y 03 de enero de 2022.



2. Que para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este procedimiento administrativo, especialmente:

a) En el presente procedimiento sancionatorio se han investigado tres infracciones, que en su conjunto han de estimarse graves, toda vez que atentan contra las reglas de funcionamiento del mercado bursátil

Los Corredores son agentes relevantes del mercado, por cuanto son los encargados de realizar la intermediación de valores, lo que supone el cumplimiento de deberes de cuidado y diligencia, de resguardo de la información y debido procesamiento de la misma, así como también la ejecución efectiva de las instrucciones dadas por los Clientes. Todos estos elementos se han visto vulnerados, ya que no ejecutó ni registró ordenes de su cliente, pese a haberlas recibido, sin dar respuestas claras, oportunas y veraces a sus requerimientos.

Junto con los incumplimientos normativos, se denota una conducta que lesiona la confianza que debe existir en la relación con los clientes y particularmente el derecho a ser atendido oportuna y eficazmente.

b) No existen antecedentes que permitan concluir que la corredora haya obtenido un beneficio económico derivado de la infracción materia del presente procedimiento administrativo.

c) Respecto al daño o riesgo causado, es necesario destacar que las conductas desplegadas por la corredora afectan el correcto funcionamiento del mercado de valores, la calidad de la información disponible, y la confianza de los usuarios.

En este punto, se debe precisar que es la Corredora la encargada de prestar asesoría experta, y colaborar con el cumplimiento de las instrucciones que les den los clientes, roles especialmente relevantes en el mercado, y que en el caso de marras no se han visto satisfechos. Por el contrario, los comportamientos de la Corredora ponen gravemente en riesgo, la confianza en los agentes del mercado, que son elementos necesarios e indispensables para el correcto funcionamiento del mismo.

Junto con todo lo anterior, la circunstancia que no se cumpla una instrucción en la oportunidad instruida por el cliente, pone en riesgo su patrimonio, particularmente si ello deriva en que la ejecución no sea la más beneficiosa o simplemente en que por el retardo, la instrucción no pueda ser ejecutada.

d) La participación de la Corredora en los hechos materia del presente procedimiento ha sido acreditada a través de los distintos medios de prueba que se han aportado al proceso.



e) Revisados los antecedentes de este Servicio durante los últimos 5 años a la fecha, se observan la siguiente sanción aplicada a la Corredora:

- Resolución Exenta N° 1.571 de 2022, que aplica sanción de UF 300 a **BCI Corredor de Bolsa S.A.** por infracción a lo dispuesto en la Sección IV de la NCG N°380.

f) En cuanto a la capacidad económica, de acuerdo a la información contenida en los estados financieros al **30 de junio de 2023**, presentó un patrimonio de **M\$ 106.889.065.-**

g) Este Servicio ha aplicado en circunstancias similares, las siguientes sanciones.

- Resolución Exenta N° 1539, de 6 de mayo de 2016, que sancionó a Euroamérica Corredores de Bolsa S.A., a una multa 300 U.F. por infringir, entre otras disposiciones, el artículo 33 de la Ley N° 18.045 y lo establecido en el N° 3 del punto 4.1. de la Sección B del Manual de Derechos y Obligaciones de los Corredores de Bolsa de la Bolsa de Comercio de Santiago.
- Resolución Exenta N° 415, de 13 de julio de 2010, que sancionó a Fit Research Corredores de Bolsa S.A., a una multa 1000 U.F. por infringir, entre otras, las siguientes disposiciones, numeral 2.5.2, letra p) de la sección B del Manual de Derechos y Obligaciones de los Corredores de la Bolsa de Comercio de Santiago.
- Resolución Exenta N° 6505 de 12 de noviembre de 2021, que aplicó sanción de multa de UF 400.- a Valores Security S.A. Corredores de Bolsa, por infracción, entre otros, a la Sección IV de la NCG N°380.
- Resolución Exenta N° 6505, de 12 de noviembre de 2021, que aplicó a Valores Security S.A. Corredores De Bolsa sanción de 400 UF por Infracción a la Sección IV de la Norma de Carácter General N° 380 y en la letra O), del numeral 2.5.2. Operaciones a Plazo (OP), del Manual de Operaciones en Acciones, de la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, en relación con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley N° 18.045.
- Resolución Exenta N° 2.002, de 12 de noviembre de 2021, que aplicó a Eloy Corredores de Bolsa de Productos S.A. sanción de 100 UF por Infracción a la Sección I de la Norma de Carácter General N° 380 de 2015.

h) No se ha constatado colaboración especial de la Investigada durante el procedimiento sancionatorio, habiéndose limitado a cumplir parcialmente con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada durante la investigación.

3.- . Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°353 de 17 de agosto de 2023**, dictó esta Resolución.



EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO RESUELVE:

1.- Aplicar a **BCI Corredor de Bolsa S.A.** la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a **700 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, **por infracción a la Sección I, III y IV de la NCG N° 380.**

2.- Remítase a la sancionada copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N° 87.

El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, para que ésta efectúe el cobro de la misma.

Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4.- Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5987-23-97848-S SGD: 2023080351253


Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero


Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero


Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

