



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

CMF: Desafíos en conducta de mercado en materia financiera

Joaquín Cortéz H.

8 de Agosto de 2019

Cronología del nuevo Marco Legal



Ley Orgánica CMF

Mandato legal de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública

Mantendrá una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.



CONSEJO DE LA CMF

Cuerpo colegiado e independiente

Rol Supervisor

- Fiscalización y Control del cumplimiento normativo
- Supervisión basada en riesgos: Solvencia y Conducta de Mercado
- Facultad de adoptar medidas preventivas

Rol Regulador

- Facultad normativa e interpretativa
- Consulta Pública de Normativa e Informes de Impacto regulatorio
- Facultad de proponer reformas legales a Ministerio de Hacienda

Rol Sancionador

- Unidad de Investigación (UI) independiente
- Facultades intrusivas para investigar. Colaboración compensada
- Consejo CMF resuelve sanciones luego de debido proceso

Perímetro Regulación y Supervisión CMF

Mercado de Valores

- Emisores de valores, bolsas e intermediarios de valores y productos.
- Administradoras de fondos.
- Auditores externos y clasificadoras de riesgos.
- Depósito de valores y contrapartes centrales.

Mercado de Seguros

- Compañías de seguros.
- Corredores y liquidadores de seguros.
- Asesores previsionales.

Mercado de Bancos e Instituciones Financieras

- Bancos.
- Cooperativas de Ahorro.
- Emisores y Operadores de Tarjetas.

Nueva Institucionalidad

Unidad de Investigación Independiente

- La Unidad de Investigación, es responsable de la **instrucción del procedimiento sancionatorio** que regula Ley CMF.
- Fiscal es nombrado por el Consejo de la Comisión a través de un proceso de **alta dirección pública**. Dura en su cargo **6 años** y puede ser renovado por un período consecutivo.
- Responsable de realizar o **instruir las investigaciones para comprobar las infracciones a la ley y a la normativa sujeta a la fiscalización de la CMF.**

Principios de Conducta de Mercado

Mercado de Seguros

- **Trato justo** a los clientes.

- Gestión de **conflictos de interés**.

- Protección de la **información de los clientes**.

- Promoción del **desarrollo del mercado** a través de la **transparencia**, la contribución a la **educación financiera** y el **acceso al seguro**.

Fiscalización de Conducta de Mercado

Área de Protección al Inversionista y Asegurado

APIA

Ejecución y coordinación de la política de protección a los derechos de los inversionistas y asegurados u otros legítimos interesados, velando por la aplicación y cumplimiento por parte de las entidades fiscalizadas de las normas legales, reglamentarias y administrativas relativas a estas materias.

Misión

- Fortalecimiento y protección derechos de asegurados e inversionistas.
- Fiscalización, proposición normativa, colaboración con Intendencias y Unidad de Investigación.
- Difusión y educación.

Facultades y atribuciones

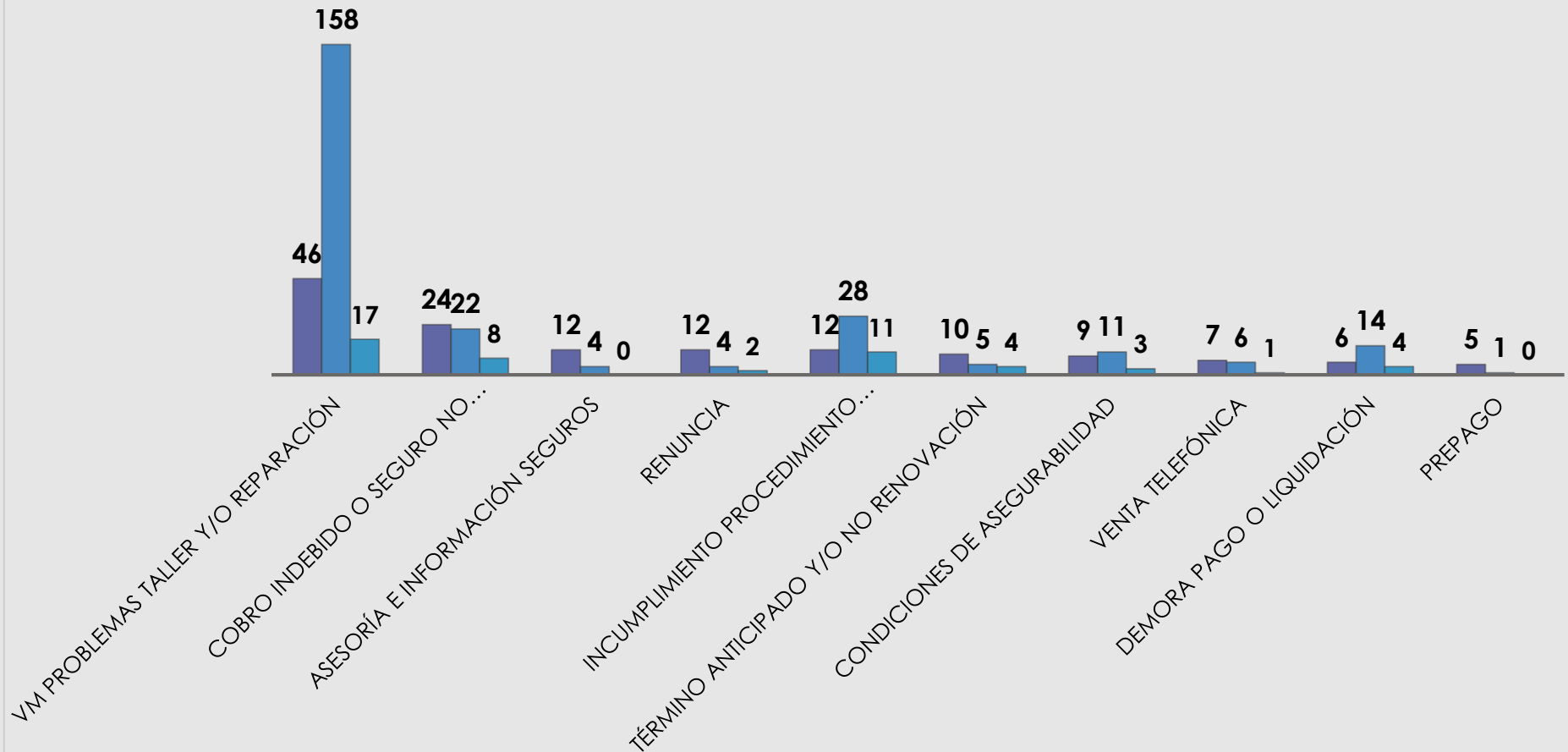
- Impartir órdenes e instrucciones.
- Oficios de advertencia, representación, observación, etc.
- Denuncias a Unidad de Investigación.

Fiscalización de Conducta de Mercado

Área de Protección al Inversionista y Asegurado

Materias con mayor número de representaciones

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Fiscalización de Conducta de Mercado

Bancos e Instituciones Financieras

- 1** Monitoreo de reclamos
- 2** Monitoreo de Canales de Atención
- 3** Monitoreo de Disponibilidad de páginas web principales de bancos
- 4** Monitoreo y evaluación de iniciativas y/o programas de educación financiera
- 5** Seguimiento de productos y/o de nuevos servicios
- 6** Monitoreo de cierre de productos
- 7** Monitoreo de Tasa Máxima Convencional

Fiscalización de Conducta de Mercado

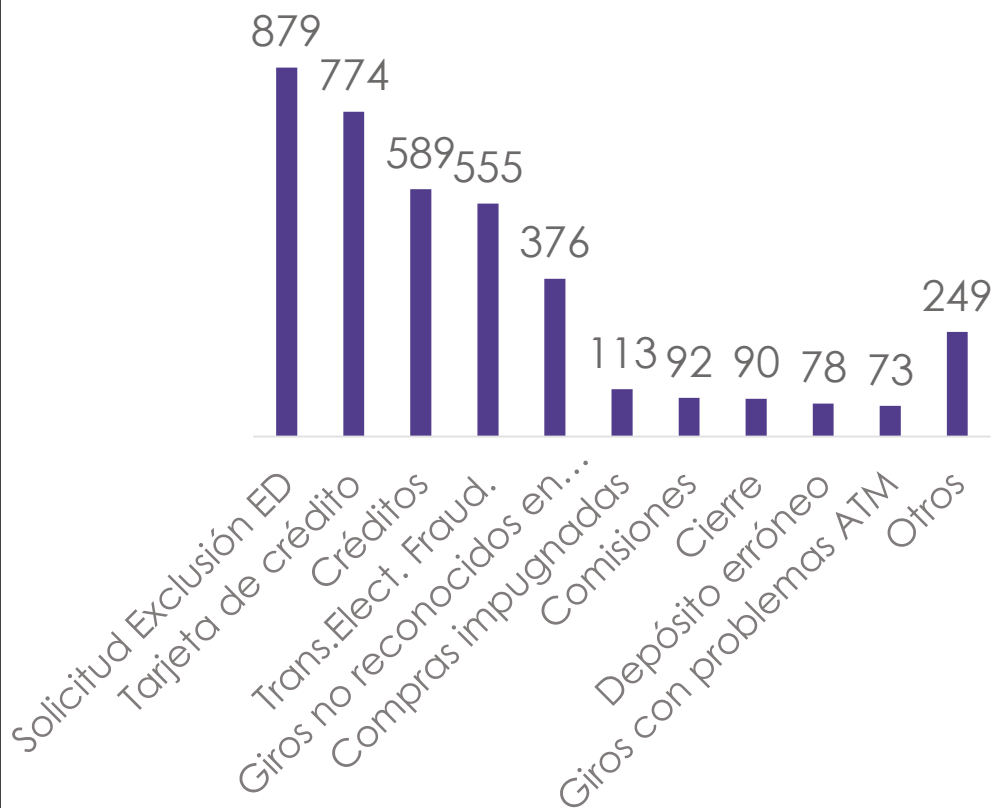
Bancos e Instituciones Financieras

Unidad Fiscalización TMC	Unidad Fiscalización P&S Financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Actas de fiscalización de TMC • Soporte a Investigación procedimientos Sancionatorios TMC • Levantamiento de conductas en operaciones fiscalizadas 	<p>Análisis y seguimiento de materias que afectan al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Páginas web: evaluación de calidad de portales web de las entidades bancarias. • Monitoreo de reclamos: seguimiento de planes de control y mitigación frente a la evolución de reclamos. • Cierre de productos (E05): monitorear cierre de productos (ctas. cte., TC) . • Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o <i>Downtime</i> (I11): Cumplimiento normativo. • Informes para Direcciones de Supervisión y Riesgo
Unidad de Inclusión y Educación Financiera	
<ul style="list-style-type: none"> • Curso Universitario EF • Charlas • Taller Estudiantes Pedagogía • Informe de Programas de EF de los fiscalizados • Convenios (SERCOTEC, PDI, PUCV, UST, etc.) 	

Fiscalización de Conducta de Mercado

Bancos e Instituciones Financieras

Casos 2019 por Materia por Reclamo



Materia de Reclamo	Casos 2019	%
Solicitud Exclusión ED	879	20%
Tarjeta de crédito	774	17%
Créditos	589	13%
Trans.Elect. Fraud.	555	12%
Giros no reconocidos en ATM	376	8%
Compras impugnadas	113	3%
Comisiones	92	2%
Cierre	90	2%
Depósito erróneo	78	2%
Giros con problemas ATM	73	2%
Otros	249	6%

Desafíos de Conducta de Mercado

Bancos e Instituciones Financieras

- Avanzar en **estándares de conducta de mercado** respecto de bancos e instituciones financieras.
- Mantener el cuidado de la **fe pública**, profundizando la **confianza en el sistema financiero**, actuando en resguardo de los **inversionistas, asegurados y depositantes e interés público**.
- **Principio de Coordinación** con otros organismos fiscalizadores incluido **SERNAC, para el correcto funcionamiento del mercado** en actividades que puedan tener efectos en materias de competencia de la CMF.



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

CMF: Desafíos en conducta de mercado en materia financiera

Joaquín Cortéz H.

8 de Agosto de 2019