



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Hacienda

**Comisión para el Mercado  
Financiero**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2023	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	55
.5. Anexos	60
.Anexo 1: Recursos Humanos	61
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	70
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	71
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	72
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	74
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	76

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Hacienda

---

El Ministerio de Hacienda tiene como misión gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el Ministerio se desconcentra territorialmente en 4 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) en las regiones de Arica y Parinacota, BíoBío, de La Araucanía y en Magallanes, y la Antártica Chilena. Asimismo, cuenta con 12 servicios dependientes y relacionados: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Superintendencia de Casinos de Juego; Defensoría del Contribuyente; Servicio de Tesorerías; Comisión para el Mercado Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

El año 2023 estuvo marcado por una actividad económica mundial resiliente, en que el crecimiento a nivel global se ubicó por sobre las expectativas del mercado, y la inflación global continuó su proceso de desaceleración. Durante el primer trimestre de 2023, la política monetaria de las economías avanzadas se volvió más contractiva, continuando con el aumento de las tasas de interés y mostrando preocupación sobre el proceso inflacionario. La expectativa de una política monetaria contractiva, por un periodo más largo al esperado, provocó un deterioro importante en las condiciones financieras, lo que gatilló una turbulencia en el sector bancario a comienzos del segundo trimestre, la cual fue rápidamente contenida. Finalmente, durante la segunda mitad del año, el crecimiento de Estados Unidos continuó sorprendiendo al alza, de la mano de un mercado laboral resiliente, generando expectativas de una nueva alza de la tasa de política monetaria por parte de la Reserva Federal, generando que las tasas de los bonos del Tesoro estadounidense aumentaran hacia fines de octubre, hasta llegar a máximos históricos no vistos desde la crisis subprime en 2007. No obstante lo anterior, luego que la Reserva Federal mantuviera la tasa de interés en su reunión de noviembre y que la inflación de octubre sorprendiera a la baja, las tasas largas revirtieron su trayectoria.

Los precios de las principales materias primas experimentaron movimientos mixtos durante 2023. El precio del petróleo, luego de una fuerte alza durante el tercer trimestre, descendió a valores cercanos a los registrados a comienzos de año,

finalizando cerca de los 80 dólares por barril. El precio del cobre, tras subir en enero, se ajustó a la baja finalizando el año en torno a 3,8 dólares por libra, ante la incertidumbre respecto a la demanda de China debido a los cambios estructurales en su población que han afectado al sector inmobiliario. Los precios de los alimentos, por su parte, continuaron disminuyendo a lo largo del año, en línea con la menor presión sobre la cadena de suministro global.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía global creció un 3,2 por ciento en 2023, mostrando una leve desaceleración respecto del 2022. Para 2024 se espera que el crecimiento se mantenga en niveles similares, al continuar los efectos de la política monetaria contractiva y el menor impulso de China. Asimismo, la inflación global continuará su senda de desaceleración para ubicarse en torno a 5,9 por ciento promedio en 2024, descendiendo en torno a un punto porcentual respecto de la cifra de 2023. En tanto, se espera que en 2024 la política monetaria en las economías emergentes mantenga la trayectoria de recorte de tasas iniciados en 2023, mientras que las economías avanzadas, que iniciaron su ciclo de alza de tasas después, transiten hacia la neutralidad durante el segundo semestre, con bajas más acotadas.

En tanto en el país, tras los desequilibrios de la economía luego del estallido social, la pandemia y las respuestas de política sobredimensionadas, era necesario consolidar las finanzas públicas, desacelerar el consumo privado, crecer por debajo del potencial durante varios trimestres para tener una brecha de actividad negativa, disminuir el déficit de cuenta corriente recuperando el ahorro nacional, y reducir la incertidumbre para estabilizar las condiciones financieras.

A partir de 2021, el Banco Central empezó a elevar la tasa de política monetaria, que en quince meses alcanzó 11,25 por ciento. A su vez, el Gobierno del Presidente Boric implementó una reducción del gasto público de un 23 por ciento real en 2022, siendo una de las consolidaciones fiscales más profundas a nivel mundial, lo que permitió que nuestro país obtuviera el primer superávit efectivo desde 2012, el primer superávit cíclicamente ajustado luego de seis años consecutivos de déficits estructurales, y moderara la tasa de crecimiento de la deuda bruta.

Estas respuestas de política llevaron a que durante 2023 la economía chilena resolviera los desequilibrios, sin desencadenar una gran recesión como se temía: La demanda interna se estabilizó, el consumo privado completó su necesaria contracción y retomó el crecimiento durante el último trimestre. La inversión continuó su tendencia a la baja, de la mano de un mal desempeño del componente construcción y otras obras.

El Producto Interno Bruto (PIB) terminó de cerrar su brecha en 2023, ubicándose finalmente sobre los niveles del mismo periodo del año previo. De igual forma, sectores como el comercio y resto de bienes, experimentaron un crecimiento durante el segundo semestre. Por su parte, los servicios y la industria se mantuvieron estables durante el año, en contraste con la minería, que continuó mostrando una fuerte volatilidad sin lograr recuperarse. El mercado laboral perdió dinamismo, con una débil demanda laboral y una tasa de participación estancada

para las personas mayores de 54 años y los más jóvenes. Sin embargo, durante los últimos meses se ha observado una importante alza de la fuerza de trabajo y de las tasas de participación, especialmente entre las mujeres.

En cuanto al sector externo, el déficit de cuenta corriente se redujo 5,9 puntos porcentuales desde su máximo, situándose en el cuarto trimestre de 2023 en un 3,6 por ciento del PIB, cercano a su promedio histórico. Esta reducción estuvo determinada por la menor inversión y una recuperación del ahorro nacional de 2,9 puntos del PIB, alcanzando un 19,4 por ciento del PIB en el cuarto trimestre, gracias al ahorro de los hogares.

La inflación se redujo más de diez puntos porcentuales a fines de 2023 desde el máximo alcanzado en agosto de 2022, para comenzar a converger a su meta de 3 por ciento, a comienzos de 2024.

Estimamos que en 2024 la economía chilena reanudará su expansión acompañada de una mayor flexibilidad a las condiciones financieras, lo que será un estímulo para la actividad, la inversión y el mercado laboral. La caída de la inflación permitirá una recuperación de las remuneraciones reales, que, combinada con la evolución del empleo, apuntarán al crecimiento de la masa salarial. Por su parte, la política fiscal contribuirá a la reactivación económica, especialmente a través del apoyo al sector de la construcción y las medidas adoptadas para agilizar la ejecución de la inversión pública. La inversión privada se incrementará, entre otras razones, gracias a la recuperación del sector minero, impactado positivamente por la mayor certeza jurídica luego de la aprobación del Royalty Minero durante el año. El Royalty Minero es una iniciativa que modifica los impuestos que pagan las grandes empresas mineras, dejando exenta a la pequeña minería. Esta Ley es producto de un acuerdo, tras varios meses de conversación, que contempló diferentes niveles de tributación de tasas progresivas para la mediana y gran minería, determinando un límite de carga máxima potencial equivalente a 46,5 por ciento, techo que se reduce a 45,5 por ciento para aquellos explotadores con producción promedio en los últimos 6 años menor a 80.000 toneladas. De la recaudación del Royalty Minero, 450 millones de dólares se destinarán a regiones y comunas, lo que permitirá avanzar hacia la descentralización fiscal del país y en mayor justicia territorial.

Durante el año 2023, y luego del rechazo en marzo de la idea de legislar una reforma tributaria, el Presidente Boric se comprometió a impulsar un pacto fiscal. A partir de esta promesa, se estableció un amplio diálogo con el sector empresarial, con el mundo de los trabajadores, las organizaciones sociales y representantes de todos los partidos políticos con representación parlamentaria. Este diálogo dio origen al Pacto Fiscal por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal, el que contiene 36 medidas de impulso al crecimiento económico, 12 medidas para reformar el Estado y 30 para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, define necesidades y prioridades de gasto, contiene los principios para un sistema tributario moderno en Chile y propone mecanismos institucionales para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Pacto Fiscal. Del total de medidas presentadas, casi tres cuartos ya han sido aprobadas, implementadas o están en tramitación legislativa, incluyendo

los proyectos de ley de Cumplimiento Tributario y los que apuntan a una mejora en los sistemas de permisos y evaluación ambiental.

Durante el año se corrigieron las dificultades asociadas al universo de focalización definido en la ley original de la Pensión Garantizada Universal (PGU), modificándose el grupo de beneficiados. Se estableció la cobertura respecto del 90 por ciento de menores ingresos de la población total del país, en lugar del 90 por ciento de menores ingresos de la población de 65 y más años. Esto ha permitido aumentar el número de personas que accede a la PGU, desde un estimado de 73 mil beneficiarios el primer año de implementación de la ley, a alrededor de 76 mil personas en régimen.

Durante el año se reajustó el ingreso mínimo mensual, elevándolo paulatinamente hasta llegar a 500 mil pesos en julio de 2024 para las personas trabajadoras de entre 18 y 65 años, a través de tres incrementos graduales fijados en la misma normativa. Dos de estos incrementos se dieron en el transcurso de 2023: el primero a contar del 1 de mayo, estableciendo en 440 mil pesos el salario mínimo, y el segundo a partir del 1 de septiembre, fijando el ingreso mínimo mensual en 460 mil pesos.

Con el fin de apoyar a las Mipymes a costear el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras producto del reajuste del ingreso mínimo mensual, se estableció, con una vigencia hasta abril de 2025, un subsidio temporal de carácter mensual que varía de acuerdo con los cambios que experimenta el salario mínimo, y que, asociado al tamaño de la empresa, irá en beneficio de aproximadamente 180 mil Mipymes y cooperativas.

El 2023 se creó el Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) que permite la entrega de un aporte de cargo fiscal mensual para apoyar a los hogares a compensar el alza de los precios de los alimentos. El BFE fue entregado a un universo de un millón 600 mil beneficiarios y beneficiarias, y a 3.100.000 causantes; y dada la positiva evaluación de su funcionamiento, su vigencia fue extendida por ley hasta el 30 de abril de 2024.

También, debido a su carácter innovador, el Bolsillo Familiar Electrónico fue reconocido con el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, posicionándose como la herramienta proveniente de la gestión pública más innovadora del año.

En junio de 2023, se entregó un aporte extraordinario para incrementar el bono de invierno que se distribuye de forma regular en mayo de cada año. Este aporte, de cargo fiscal, que benefició aproximadamente a un millón 600 mil personas a nivel nacional, tuvo un valor de 60 mil pesos y su pago fue realizado por el Instituto de Previsión Social en una sola cuota y sin necesidad de postulación para quienes cumplieran con los requisitos para recibirlo.

Para reactivar la actividad económica asociada al sector inmobiliario y de la construcción, en febrero de 2023 se publicó la Ley N°21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), destinado a garantizar créditos u otros medios de financiamiento de actividades económicas determinadas. Los primeros dos programas que se atenderán con cargo al Fondo son el “Programa de Garantías Apoyo a la Construcción” y “Programa de Garantías Apoyo a la Vivienda”.

En línea con los Compromisos Ministeriales de Género, en conjunto a ONU Mujeres se desarrollaron diferentes procesos de diagnóstico institucional de género para cuatro servicios de Hacienda: Defensoría del Contribuyente; Unidad de Análisis Financiero; Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Presupuestos. Esta es una acción relevante que permite avanzar en la certificación de la Norma Chile 3262: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

De igual forma, desde la Dirección de Presupuestos (DIPRES) se ha trabajado en una serie de documentos y estudios respecto a presupuestos con perspectiva de género. En particular, en diciembre se publicó un estudio sobre la ejecución del gasto público en políticas de género, con el objetivo de estimar cuantitativamente el gasto público con perspectiva de género, en programas o políticas que tengan esa mirada.

Respecto del cumplimiento de la meta de gasto público, en 2023 se alcanzó una ejecución del 100 por ciento el gasto consultado en la Ley de Presupuestos tramitada en el Congreso Nacional, verificándose así la meta de gasto fijada para el año. Además, se cumplió con una meta de Balance Cíclicamente Ajustado (BCA) de -2,6 por ciento del PIB para 2023.

En cuanto al objetivo de mejorar el gasto público, durante el proceso de formulación del proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024, se incorporaron y fueron aprobados en el Congreso Nacional más de mil cambios normativos, considerando las modificaciones al articulado, a las glosas y a las reclasificaciones del gasto para elevar los estándares en el uso de los recursos públicos. Estas medidas, en conjunto con los compromisos del Ejecutivo, permitirán abordar el presente año fiscal desde la seguridad económica, seguridad social y seguridad pública.

Asimismo, durante 2023 se promulgó la Nueva Ley de Compras Públicas, que permitirá mejorar la calidad del gasto público, elevar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. De igual forma, representa un fomento a la innovación y la sustentabilidad, así como el fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Durante 2024 nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación del Proyecto de Ley sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, que permitirá financiar las prioridades de gasto en favor de las necesidades expresadas por la ciudadanía, entre las que se consideran el aumento de la PGU y otras obligaciones fiscales en la reforma de previsual y el aumento de

la inversión pública en seguridad ciudadana y justicia, para completar un incremento de 40 por ciento respecto del año 2022.

También se continuará con la tramitación de la Reforma al Sistema de Pensiones, la que fue despachada desde la Cámara de Diputados en enero de 2024. La propuesta del Gobierno establece una división de la industria previsional, separando las actividades de inversión y soporte, que hoy realizan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para aumentar la eficiencia y la competencia. Para ello, se creará un Administrador Previsional, adjudicado por licitación pública, que se encargará de la recaudación y cobranzas, registro de cuentas, cálculo de beneficios, pagos, atención al público y de las comisiones médicas. Por el lado de las inversiones, se crearán los Inversores de Pensiones, con el único objetivo de gestionar los fondos previsionales y que se financiarán a través del cobro de una comisión sobre el saldo administrado, para un mejor alineamiento de incentivos entre gestores y afiliados. Además de los inversores privados, se contempla la creación de un Inversor de Pensiones del Estado, que constituirá una alternativa para invertir los ahorros previsionales, con un gobierno corporativo de estándar OCDE.

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas deudoras, se continuará trabajando en la tramitación del Proyecto de Ley que crea un registro de información crediticia, denominado “Registro de Deuda Consolidada”, que será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que contempla entre sus principales fines el ampliar la información sobre obligaciones crediticias, entregar herramientas a la CMF y reformar los derechos de las personas deudoras, reconociéndolas como dueñas de su información crediticia y regulando sus derechos.

En línea con lo anterior, trabajaremos en la implementación de la Ley que busca combatir el sobreendeudamiento de personas y familias, y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Esta Ley crea un programa de garantías para el refinanciamiento de deudas de consumo y comerciales de las personas sobreendeudadas, además extiende los programas de garantías de apoyo a los sectores de la construcción e inmobiliario, flexibilizando los criterios de elegibilidad. También traslada a la CMF la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito, evitando que el pago de montos muy por debajo de lo facturado genere un costo no previsto por el deudor. Finalmente, incorpora mejoras a la Ley de Fraudes para combatir el alza que se ha observado de desconocimiento de transacciones bancarias, o los llamados auto fraudes y otros delitos asociados a comportamientos oportunistas.

Respecto de los esfuerzos para reconstruir las zonas afectadas por catástrofes ocurridas durante 2023 y primer trimestre de 2024, la Secretaría ejecutiva del Fondo de Reconstrucción continuará trabajando de manera coordinada con la Gerencia de Reconstrucción en la búsqueda de aportes privados para la reconstrucción de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana. En paralelo, se seguirá entregando equipamiento e infraestructura a los afectados por las catástrofes naturales ocurridas 2023, beneficiando a más de 760 hogares en forma directa.

Finalmente, para 2024 se plantea una meta de Balance Cíclicamente Ajustado que continua con la senda de convergencia, alcanzando el -1,9 por ciento del PIB estimado, que se traduce en un gasto público de casi 77 billones de pesos. Es posible destinar responsablemente este nivel de recursos públicos gracias al mayor espacio que se estima generará la ley sobre Royalty a la Minería, aprobada en 2023 y la incorporación de las rentas del litio en la metodología de cálculo del Balance Cíclicamente Ajustado.

**MARIO MARCEL CULLELL**

**MINISTRO DE HACIENDA**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La CMF fue creada en 2017 asumiendo las funciones de dos instituciones centenarias: las ex Superintendencias de Valores y Seguros, y en el año 2019, las funciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

La CMF debe 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, confianza que la comunidad tiene en las entidades que prestan servicios financieros dentro de su perímetro regulatorio. Nuestra visión es ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero, caracterizada por su probidad y transparencia frente a la sociedad.

La CMF supervisa el 77% de los activos del sistema financiero y, para cumplir su misión, se organiza en torno a tres pilares: prudencial, de conducta y de desarrollo de mercado. El primero tiene como foco la solvencia, liquidez y gestión de riesgos de las instituciones financieras, para evitar que problemas financieros que afecten a las instituciones financieras impacten en el bienestar de las personas. El pilar de conducta busca proteger a los inversionistas y usuarios de servicios financieros, promoviendo la transparencia y un trato justo por parte de las instituciones hacia los clientes. Finalmente, el pilar de desarrollo responde a la necesidad de crear condiciones favorables a la innovación que faciliten el acceso de más usuarios a servicios financieros con una buena relación entre calidad y costos.

Actualmente la CMF se encuentra en pleno desarrollo de su segundo proceso de planificación estratégica, esta vez para el periodo 2023-2026, en el que se definieron los focos estratégicos que guiarán la gestión institucional. Entre éstos destacan el fortalecimiento de las funciones prudencial, de conducta y de desarrollo de mercado, el posicionamiento institucional, el desarrollo de los funcionarios, la integración institucional, la estrategia de datos, el desarrollo tecnológico y la gobernanza institucional.

Para cumplir con su mandato, es importante que la CMF cuente con la necesaria independencia funcional y operacional y, en particular, que tenga los recursos humanos y tecnológicos necesarios para anticiparse y responder a los cambios propios del dinamismo de la industria financiera. Igualmente, es importante que pueda aportar con un análisis técnico y objetivo en las materias de su competencia, libre de presiones políticas y de parte de los fiscalizados, para de este modo contribuir a un mayor bienestar social.

El mercado financiero, por su parte, juega un rol central en el bienestar de las familias proveyendo financiamiento de bienes durables, instrumentos de ahorro, e inversión, medios de pago y la protección de bienes e ingresos a través de seguros. Asimismo, el mercado financiero es clave para promover el crecimiento económico, mediante la movilización y asignación de ahorros hacia usos productivos e inversión.

Adicionalmente, sistema financiero se desenvuelve en un entorno cada vez más complejo. Nuevos aspectos como ciberseguridad y cambio climático toman una importancia creciente que desafía tanto a los supervisores financieros como a los supervisados. La expansión de las redes y la información, impulsada por la innovación tecnológica, es fuente de desarrollo y bienestar, pero al mismo tiempo de riesgos que relevan la importancia de la **ciberseguridad**. **Por su parte, el** cambio climático con su creciente potencial de afectación sobre la economía real y de transmisión hacia el sector financiero, obliga a desarrollar herramientas para la gestión y la supervisión de los riesgos asociados. Sin duda, el perfeccionamiento de la regulación asociada a estos riesgos ocupará en los próximos años un espacio cada vez mayor.

Durante 2023, la dotación máxima de la CMF fue de 702 funcionarios, de los cuales 87% son profesionales, 44% son mujeres y 26% tienen estudios de postgrado.

Los gastos operacionales totales del año 2023 alcanzaron a 45.064 millones de pesos, con un 99,7% de ejecución del presupuesto asignado.

En 2023 se emitieron 91 disposiciones normativas, de las cuales un 49% fueron normas aplicables a bancos, un 46 % a aseguradoras y un 5% al mercado de valores. Cabe destacar que el proceso normativo de la CMF contempla la consulta con organizaciones de la sociedad civil y la elaboración de estudios de impacto regulatorio. En efecto, durante 2023, se realizaron 35 consultas públicas e informes de impacto regulatorio (6% más que en 2022). Entre las nuevas normas emitidas se destacan, la actualización de las tablas de mortalidad para el mercado de seguros previsionales, las disposiciones que regulan el proceso Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP) de los bancos y la la NCG N° 500 que regula la retención de recursos para hacer efectivo el pago de deudas por pensión de alimentos.

En cuanto a la función supervisora, el modelo se centra en la evaluación de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de las entidades supervisadas. En el ámbito prudencial, durante el año 2023 se dio pleno cumplimiento al programa de trabajo de supervisión prudencial, efectuándose un total 65 visitas en terreno, de las cuales 30 correspondieron a aseguradoras, 26 a bancos y 9 a intermediarios de valores. En el ámbito de la supervisión de conducta de mercado, también se

dio pleno cumplimiento al programa de trabajo, efectuándose un total 69 supervisiones, de las cuales 11 correspondieron a bancos y otras entidades reguladas por la Ley General de Bancos, 11 a aseguradoras y auxiliares del comercio de seguros y 47 a intermediarios de valores.

Además, durante 2023 la CMF gestionaron metas de eficiencia institucional en los ámbitos de equidad de género, sistema de Estado Verde, calidad y experiencia de usuarios, transformación digital y gestión presupuestaria, alcanzando un cumplimiento global de 100%.

**Solange Michelle Berstein Jáuregui**

**Presidente**

**Comisión Para El Mercado Financiero**

# 3. Resultados de la Gestión año 2023

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

Durante 2023 la CMF desarrolló un exigente programa de supervisión prudencial, centrado en la evaluación de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de las principales entidades supervisadas. En enero de 2023 se publicó un Documento de Política con Lineamientos para un Nuevo Marco de Resolución Bancaria y de Seguro de Depósitos en Chile. El documento se discutió en un taller con la industria y ha servido de base para el trabajo prelegislativo con el Ministerio de Hacienda y el Banco Central, con miras a presentar una propuesta de ley durante 2024. Adicionalmente, en julio y agosto se firmaron memorandos de entendimiento con el Banco Central y el CEF, respectivamente, para la coordinación y administración de situaciones críticas en el sector financiero.

En el sector de seguros, la CMF continuó profundizando el esquema de supervisión basado en riesgos, a pesar de las limitaciones del marco legal vigente. Es importante notar que la CMF presentó al ejecutivo un conjunto de indicaciones para subsanar estas brechas legales, lo que es especialmente relevante bajo el actual contexto económico.

En materia de conglomerados financieros, en junio de 2023 se publicó un Documento de Política con Lineamientos para una Ley de Conglomerados Financieros en Chile, que posteriormente se discutió en un taller con los fiscalizados.

En el ámbito de la supervisión de conducta de mercado, la CMF contempla actuaciones en dos niveles. El primero está basado en la verificación del cumplimiento de disposiciones legales y normativas respectivas. El segundo, en el cumplimiento de principios de trato justo hacia los clientes, gestión de conflictos de interés, promoción del desarrollo y transparencia del mercado, la contribución a la educación financiera y la promoción de buenas prácticas. También se dio seguimiento a las reclamaciones en contra de las entidades fiscalizadas, las que aumentaron 12% respecto del año anterior, principalmente en bancos y entidades regidas por la Ley General de Bancos (LGB).

En el ámbito sancionatorio, durante el último año la Unidad de Investigación recibió 391 denuncias de eventuales infracciones, e inició 35 investigaciones formales. Por su parte, el Consejo de la CMF sancionó a 121 personas. Del total de sanciones, 76% correspondió a multas, con un importe total de UF83.125. Destaca que 45% de los procedimientos sancionatorios iniciados durante el año correspondieron a procedimientos simplificados.

La CMF desarrolló una amplia agenda de perfeccionamientos regulatorios, incluyendo consultas públicas, mesas consultivas e informes de impacto, tal como señala su ley orgánica. En el ámbito prudencial, las principales normas emitidas estuvieron asociadas a la evaluación de la suficiencia de liquidez y medidas para la regularización temprana y liquidación forzosa de empresas bancarias; y normativa asociada a sistemas de pago de bajo valor. En el ámbito de seguros, destacan las instrucciones asociadas a la aplicación de nuevas tablas de mortalidad y el cálculo de las reservas técnicas.

Por otra parte, en diciembre de 2023 se dictó la NCG 500 que contiene disposiciones para cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la ley N° 14.908 sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias.

La norma aplicable a Bancos, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables<sup>[1]</sup>, fue emitida tras dos procesos de consulta pública.

En cuanto a la implementación de la ley Fintec, para la regulación de los prestadores de servicios del Título II<sup>[2]</sup>, entre el 29 de mayo y el 1 de septiembre de 2023 se llevaron a cabo 42 mesas consultivas, con una participación de más de 200 personas que representan a cerca de 130 entidades. Esto sirvió de insumo para la elaboración de una propuesta normativa, la cual se sometió a consulta pública entre el 16 de octubre y 10 de noviembre de 2023. La sección asociada a la acreditación de la capacidad operacional se sometió a consulta por separado entre el 15 y 29 de diciembre del mismo año. En total, se recibieron 59 comentarios por escrito, los que serán considerados en la publicación del documento normativo definitivo.

En lo referente al marco de finanzas abiertas, durante 2024 se emitirán definiciones normativas en esta materia. Para ello, entre el 23 de noviembre y el 4 de diciembre de 2023, se llevó a cabo un proceso consultivo que incluyó 12 mesas de trabajo, en las que participaron 167 personas de 88 entidades. La CMF valora la participación del mercado y el público en general en este proceso, y agradece las contribuciones entregadas en las distintas instancias de participación que se han organizado, las cuales han permitido recabar antecedentes relevantes para el desarrollo normativo.

A su vez, la institución realizó importantes esfuerzos para fortalecer el endeudamiento responsable de las personas. Si bien la deuda de hogares sobre PIB esté en línea con el ingreso por habitante del país, se advierte un marcado sesgo hacia el consumo, con efectos potencialmente negativos sobre importantes grupos de personas. Las estimaciones institucionales indican que 21% de los deudores del sistema tiene una carga financiera superior al 50%. En este contexto, la CMF ha participado activamente en la discusión del Proyecto de Ley que crea un Registro de Deuda Consolidada, proyecto cuyo objetivo es, entre otros, evitar el sobreendeudamiento de las personas al completar y mejorar la información sobre la deuda y comportamiento de pago de las estas. Asimismo, en conjunto con el Laboratorio de Gobierno y la Secretaría de Modernización del Estado, la CMF lanzó el nuevo portal Conoce tu Deuda, que mejora la información que

se entrega a los usuarios del sistema financiero en el informe de deudas que produce la Comisión y que pueden solicitar a través de la red Chile Atiende.

En los últimos años se han generado importantes avances en la regulación del sistema de pagos de bajo valor, que favorecen su competencia y estabilidad. La operación del sistema a través de un modelo de cuatro partes (Marca; Operador-Adquiriente; Emisor y Comercios) ha facilitado el ingreso de nuevos actores, tanto en roles de emisión como de adquirencia. La fijación de límites a las tasas de intercambio y el avance en interoperabilidad son cambios que permitirán transitar hacia un sistema de pagos cada vez más eficiente, seguro y resiliente.

El perfeccionamiento de la regulación y la supervisión financiera es un proceso de mejora continua, que requiere tanto de la identificación de mejores prácticas como del reconocimiento de brechas legales e institucionales. En este proceso, durante los últimos años, la CMF ha contado con el apoyo y la asistencia técnica de organismos internacionales, entre los que destacan la Oficina del Tesoro del gobierno de Estados Unidos (OTA), en materias de resolución bancaria; el Fondo Monetario Internacional (FMI), en el desarrollo de pruebas de tensión; el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Mundial (BM), en el desarrollo de un marco de regulación para el sector Fintec y la implementación de modelos Suptec; y de la Corporación Andina de Fomentos, para la medición de capacidades financieras, entre otros.

### **Principales Leyes publicadas en el periodo con participación de la CMF**

Publicación	Nº de Ley	Nº Boletín	Materia
04-01-2023	21.521	14.570-05	Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros (Ley Fintec).

---

**[1] A la CMF le corresponde supervisar que las instituciones financieras consulten si el contratante de un crédito figura en el RNDPA (Registro Nacional de Deudores de Pensión de Alimentos) y, de ser así; retener el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para pagar la deuda; y abonar los fondos a la cuenta bancaria señalada en el Registro.**

**[2] Plataformas de financiamiento colectivo (PFC), sistemas alternativos de transacción (SAT), asesoría crediticia y de inversión, custodia de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes e intermediación de instrumentos financieros.**

### **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

---

El mandato legal de la CMF, establecido en su Ley Orgánica D.L. N°3.538, consiste en velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. La ley indica que la CMF mantendrá una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público.

La CMF entiende el mandato de velar por la estabilidad financiera como parte esencial de su naturaleza supervisora, reguladora, sancionadora y estadística, contribuyendo a la resiliencia de los intermediarios financieros bajo su supervisión; identificando y abordando en forma oportuna los riesgos internos y externos de la industria que puedan afectarlos; tomando prontas acciones correctivas; y adoptando acciones de resolución, cuando las circunstancias así lo requieran.

Velar por el correcto funcionamiento del mercado financiero implica promover la transparencia y protección de los usuarios del sistema financiero. El cuidado de los usuarios considera la promoción de prácticas de trato justo desde las entidades participantes y la entrega de productos idóneos, con información adecuada a hogares y empresas. El resguardo de los inversionistas requiere de la promoción de mercados transparentes y de la divulgación de información correcta, oportuna y comprensiva, que permitan prevenir la materialización de conductas que atenten contra su eficiencia (como el uso de información privilegiada y la manipulación de precios).

Aportar al desarrollo del mercado financiero responde a la necesidad de crear condiciones que faciliten la participación de todos los agentes y que dé espacio a la innovación, promoviendo una mayor inclusión financiera.

Para cumplir con su rol fiscalizador, la CMF cuenta con las atribuciones otorgadas por su Ley Orgánica. Ésta la faculta para ejercer la más amplia fiscalización sobre todas las operaciones y negocios de las entidades fiscalizadas; aplicar o interpretar las leyes, reglamentos y demás normas que rijan a las empresas vigiladas; examinar y solicitar antecedentes; impartir instrucciones y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias observadas; realizar inspecciones en terreno; sancionar y adoptar -en los casos dispuestos por ley- medidas tendientes a subsanar situaciones que den cuenta de inestabilidad financiera, administración deficiente o que hagan temer por la estabilidad económica de una entidad fiscalizada.

La fiscalización se basa en un modelo de supervisión basado en riesgos y la aplicación de estándares prudenciales y de conducta de mercado. De esta manera, la supervisión ejercida se traduce en verificar en las distintas instituciones donde aplica este enfoque de supervisión, el establecimiento y

monitoreo de adecuados estándares de gestión de riesgo -acorde con las mejores prácticas internacionales; así como también la implementación y cumplimiento de la regulación vigente.

Corresponde a la CMF la fiscalización y el registro de un conjunto relevante de entidades financieras, cuyo ámbito de acción difiere de acuerdo con el mandato legal pertinente en cada caso.

Por último, destaca el rol de la CMF en el pago de prestaciones a los miembros del Cuerpo de Bomberos, por accidentes y enfermedades contraídas en actos de servicio, y la participación en el Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego. Durante 2023, la Comisión tramitó 633 pagos (por \$280 millones) y participó de las cinco sesiones efectuadas por el Consejo consultivo de la Superintendencia.

La Comisión está dotada de atribuciones legales que le permiten dar cumplimiento a su mandato institucional, y que pueden ser resumidas en cuatro funciones: normativa, supervisora, sancionadora y estadística. El artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 contiene la relación detallada de las atribuciones generales del Organismo.

a) Función normativa: La Comisión está facultada para dictar la normativa que regula al mercado financiero de conformidad a la ley. En particular, debe dictar normas para la aplicación y cumplimiento de leyes y reglamentos; dictar las normas que fijen los principios conforme a los cuales se lleve la contabilidad y se confeccionen y presenten diversos documentos contables; interpretar administrativamente las leyes y reglamentos que rijan a los mercados bajo su fiscalización; y proponer al Presidente de la República, a través del Ministerio de Hacienda, las normas legales y reglamentarias necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento del mercado financiero.

b) Función supervisora: La Comisión está facultada para examinar las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de sus fiscalizados, correspondiéndole controlar que éstos cumplan las normas legales, reglamentarias y administrativas. Las facultades supervisoras de la CMF contemplan instruir la adopción de medidas necesarias para corregir deficiencias y exigir el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas.

c) Función sancionadora: La Comisión está facultada para aplicar sanciones frente al incumplimiento o violación de las disposiciones legales o del marco regulatorio o normativo, como resultado de un proceso sancionatorio instruido por la Unidad de Investigación. Lo anterior, de conformidad con el procedimiento fijado para ello en la ley y cuya resolución corresponde al Consejo.

d) Función estadística: La función estadística dice relación con el mandato y las facultades legales asignadas a la CMF para la recopilación, compilación y diseminación de información de las entidades fiscalizadas, con el fin de resguardar la fe pública y velar por el interés de los accionistas, inversionistas, depositantes y asegurados. El artículo 5 del Decreto Ley N°3.538 reconoce explícitamente la facultad de solicitar información a los fiscalizados con una “finalidad estadística”. En otras disposiciones de la

misma Ley se establecen las facultades para requerir, examinar y difundir información.

## **Plan estratégico y desafíos institucionales**

El plan estratégico es la principal herramienta de gestión institucional de la CMF. A través de él se refuerza la independencia institucional, la gestión basada en objetivos y la rendición de cuentas. El Plan establece la misión, visión, valores y objetivos estratégicos que guían el trabajo de la Comisión y de todos los equipos que la integran; y constituye la hoja de ruta para la CMF.

En su sesión del 23 de marzo de 2023, el Consejo aprobó el plan estratégico de la Comisión para el periodo 2023-2026 que contiene 8 Objetivos Estratégicos y 15 iniciativas estratégicas. La última evaluación efectuada (en enero de 2024) da cuenta de un avance promedio de 42% (por encima del porcentaje de progreso lineal esperado, de 23%).

## **Misión, visión y valores**

### **Misión**

Aportar al bienestar de la sociedad, cautelando la estabilidad y transparencia del sistema financiero, protegiendo a los usuarios y facilitando el desarrollo de servicios idóneos.

### **Visión**

Ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero y actuar transparente frente a la sociedad.

### **Valores**

Excelencia, integridad, innovación, colaboración y compromiso

## **Objetivos Estratégicos: 2023-2026**



Fuente: CMF.

### Iniciativas estratégicas 2023-2026

Objetivos	Iniciativas	Avance
Impacto en el mercado e inclusión de los ciudadanos		
1 Fortalecer la actuación prudencial de la CMF con un enfoque prospectivo de riesgos y una visión agregada del mercado	1 Cautelar la solvencia mediante el desarrollo y ejecución de planes y metodologías de supervisión prudencial que cierren brechas respecto a estándares internacionales	63
	2 Implementar un marco regulatorio y supervisión para la Ley FINTEC en el ámbito prudencial	56
	3 Definir y ejecutar un plan y gobernanza en torno a riesgos emergentes de estabilidad financiera	30

2 Avanzar en el desarrollo e implementación del marco de regulación, fiscalización y sanción de conducta	4 Completar el marco regulatorio, de supervisión y sanción para cerrar brechas en áreas particulares de conducta de mercado	13
	5 Implementar un marco regulatorio y de supervisión de la Ley FINTEC en el ámbito de conducta de mercado	40
	6 Diseñar y ejecutar un plan para la incorporación de tecnología al proceso de supervisión de conducta de mercado (Suptech), con estándares y plazos definidos	77
3 Definir y ejecutar una agenda de desarrollo del mercado en conjunto con el fortalecimiento de la inclusión financiera	7 Realizar un diagnóstico e implementar un plan de desarrollo de mercado e inclusión	50
	8 Fortalecer la actuación e impacto de la CMF en materia de inclusión financiera	13
4 Consolidar el posicionamiento institucional	9 Lograr un posicionamiento relevante de la MF entre las contrapartes interesadas relevantes (interna y externas) definiendo los mensajes ya tributos apropiados y canales pertinentes	13
	10 revisión del sitio Web	25
(b) Mejora de los procesos críticos de la CMF		
5 Potenciar la atracción, desarrollo y fidelización de personas con el mas alto nivel de conocimiento y competencias técnicas, interpersonales y personales	11 Incrementar el nivel de competencias, desempeño y bienestar del personal de la CMF	40
6 Completar el proceso de integración cultura, operacional y de infraestructura.	12 Completar el proceso de integración cultura, operacional y de infraestructura.	54
7 Desarrollar y aplicar una estrategia de datos, tecnología y transformación digital sustentada en una cultura que promueva la creatividad e innovación	13 Definir y desplegar la estrategia y plan de acción integrados de incorporación de tecnología, transformación digital y ciberseguridad que permita abordar los desafíos estratégicos de la institución	34
	14 Completar la implementación de estrategia de datos a través del Comité de Gobierno de Datos	86
(c) Fortalecimiento de directrices clave y estructura organizacional de la CMF		

8 Consolidar la gobernanza institucional	15 Evaluar, perfeccionar y socializar a través de toda la organización el rol del Consejo y avanzar en la gestión efectiva de los distintos niveles organizacionales de la CMF	43
--	--	----

El porcentaje de avance de las iniciativas estratégicas se obtiene de un “promedio simple de avance de todas las actividades de cada iniciativa. La medición de las actividades es con relación a su “estado” : en proceso (50%); terminadas (100%); no iniciadas (0%).

Fuente: CMF.

En el ámbito de mejoramiento de los procesos internos, destaca el rol que el plan estratégico asigna a la transformación digital y al uso intensivo de datos.

## Licenciamientos y autorizaciones

En 2023 se materializó un importante número de inscripciones y autorizaciones de entidades e instrumentos financieros. El detalle y cifras más relevantes se presentan a continuación.

### Número de licenciamientos y autorizaciones

Sector Bancos e Instituciones Financieras	2020	2021	2022	2023
<b>Licenciamiento</b>	10	15	9	7
<b>Aumentos de capital de bancos</b>	2	4	1	
<b>Apertura de oficinas bancarias</b>	6	10	35	21
<b>Cierre de oficinas bancarias</b>	86	149	105	97
<b>Inscripciones de instrumentos</b>	35	28	52	83
<b>Sector de mercado de valores</b>				
<b>Licenciamiento y Registros</b>	153	94	217	140
<b>Inscripciones de instrumentos</b>	233	124	103	159
<b>Mercado de seguros</b>				

Licenciamiento	1	0	0	1
Inscripciones	511	305	13.706	7494
Aumentos de capital	19	5	19	5

Fuente: CMF.

## Principales regulaciones financieras internacionales

Los principales organismos internacionales del mercado financiero mantuvieron una agenda activa en torno a temáticas Fintec y su impacto en los mercados financieros, riesgo climático, finanzas sostenibles y transparencia de mercado.

## Principales nuevos estándares normativos internacionales

### a. Instituciones bancarias

Fecha	Tipo	Materia	Organismo	Documento
14-12-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional	CSBB	Cryptoasset standard amendments
12-12-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Riesgo de mercado	CSBB	Recalibration of shocks for interest rate risk in the banking book
29-11-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Riesgos financieros relacionados con el clima	CSBB	Disclosure of climate-related financial risks
15-11-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Fintech, Riesgo operacional, Cooperación supervisora	CSBB	Digital fraud and banking: supervisory and financial stability implications
08-11-2023	Estándar normativo	Divulgación, Importancia macroprudencial / sistémica, Riesgo operacional	CSBB	Finalisation of various technical amendments
17-10-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Riesgo de crédito, Divulgación, Riesgo de liquidez	CSBB	<a href="#">Disclosure of cryptoasset exposures</a>

06-07-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Principios básicos de Basilea	CSBB	Core principles for effective banking supervision
30-03-2023	Consulta / propuesta regulatoria	Riesgo de liquidez, Importancia macroprudencial / sistémica, Riesgo operacional	CSBB	Various technical amendments and FAQs

### **b. Instituciones mercado de valores**

<b>Fecha</b>	<b>Tipo</b>	<b>Materia</b>	<b>Organismo</b>	<b>Documento</b>
27-03-2023	Mejores prácticas	Comercialización y promoción de servicios de inversión	OECD	Best practices in investment promotion
11-05-2023	Buenas prácticas	ETF	IOSCO	Good practices relating to the implementation of the IOSCO Principles for Exchange Traded Funds
23-05-2023	Recomendaciones	Criptoactivos	IOSCO	Policy recommendations for Crypto and Digital Asset Markets
24-07-2023	Recomendaciones	Finanzas sostenibles	OECD	Financial Consumers and Sustainable Finance
25-07-2023	Recomendaciones	Estándares ISSB	IOSCO	IOSCO Endorsement assessment of the ISSB Standards for sustainability-related disclosures
08-11-2023	Directrices	Transparencia	OECD	Improving transparency of incentives for investment facilitation
21-11-2023	Recomendaciones	Finanzas abiertas	OECD	Open finance policy considerations
19-12-2023	Recomendaciones	Finanzas descentralizadas	IOSCO	Final Report with Policy Recommendations for Decentralized Finance (DeFi)

### c. Mercado de seguros

Fecha	Tipo	Materia	Organismo	Documento
28-03-2023	Recomendaciones	Industria de seguros y cambio climático	OECD	Enhancing the insurance sector's contribution to climate adaption
23-11-2023	Reporte	Impacto del cambio climático en el sector de seguros	IAIS	Public consultation on climate risk supervisory guidance – market conduct and scenario analysis
20-12-2023	Reporte	Datos de los mercados de seguros en los distintos países pertenecientes a OECD	OECD	Global Insurance Market Trends 2023

Fuente: CMF.

### Principales regulaciones del mercado financiero chileno

En el ámbito nacional, destacan las normas asociadas a la implementación de los procedimientos referidos al pago de montos adeudados de pensión alimenticia y modificaciones para incorporar las disposiciones sobre la Pensión Garantizada Universal.

Entre las leyes destaca la Ley N°21.521, que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, más conocida como Ley Fintec. Esta ley incorpora al perímetro regulatorio de la CMF a nuevos proveedores de servicios financieros; crea un sistema de finanzas abiertas; y permite la oferta de seguros paramétricos y micro seguros, entre otras disposiciones.

Adicionalmente, se promulgaron otras leyes en materia de delitos económicos, entrega de acreencias bancarias a bomberos (Ley 21.57), y fortalecimiento de la resiliencia del sistema financiero y sus infraestructuras.

En el mismo periodo se tramitaron en el Congreso importantes iniciativas, las que aún no han sido aprobadas, entre las que destacan el proyecto que crea un registro de deuda consolidada; el proyecto que crea el subsistema de inteligencia económica; y el proyecto que busca aumentar la participación de mujeres en los directorios de las sociedades anónimas abiertas y sociedades anónimas especiales. El proyecto de Ley que establece un sistema de supervisión basado en riesgo se reactivó a principios del 2024.

## Principales Leyes publicadas

Publicación	Nº de Ley	Nº Boletín	Materia
04-01-2023	21.521	14570-05	Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintec.
25-03-2023	21.550	15.665-05	Impulsa medidas para la seguridad económica, incluyendo un aporte extraordinario para duplicar el aporte familiar permanente en 2023; un incremento permanente en la asignación familiar y maternal y en el subsidio único familiar, y su automatización para las personas que indica, y la creación del bolsillo familiar electrónico.
24-05-2023	21.572	15.663-22	Modifica la Ley General de Bancos para asignar a bomberos de Chile las acreencias a que ella se refiere.
17-08-2023	21.595	13.204-07 13.205-07 (refundidos)	y Ley de delitos económicos.
23-09-2023	21.608	14872-03	Modifica el Código de Comercio para ampliar el plazo de inscripción y de publicación del respectivo extracto de constitución de sociedades por acciones.
30-12-2023	21.641	15322-05	Fortalece la resiliencia del sistema financiero y sus infraestructuras.

## Principales iniciativas legales ingresadas al Congreso

Ingreso	Nº Boletín	Materia	Estado
29-03-2023	15.779-03	Modifica diversos cuerpos legales para eliminar la unidad de fomento como sistema de reajustabilidad en casos que indica.	Primer trámite constitucional, Cámara de Diputadas y Diputados
26-04-2023	15.875-05	Modifica la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, para establecer el pago de intereses sobre fondos disponibles en cuentas corrientes, en las condiciones que indica.	Primer trámite constitucional, Senado

31-05-2023	15.975-25	Crea el Subsistema de Inteligencia Económica y establece otras medidas para la prevención y alerta de actividades que digan relación con el crimen organizado	Primer trámite constitucional, Senado
10-11-2023	16.408-05	Modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de adoptar medidas para combatir el endeudamiento.	Primer trámite constitucional, Cámara de Diputadas y Diputados
18-12-2023	16475-05	Crea un Registro Nacional de Personas Beneficiarias Finales	Primer trámite constitucional, Senado

### **Principales iniciativas legales que continuaron su tramitación**

Ingreso	Nº Boletín	Materia	Estado
17-01-2017 15-03-2017	11092-07 y 11144-07 (Refundidos)	Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.	Tercer trámite constitucional, Senado
31-05-2019	12651-05	Proyecto de ley que establece la obligación de la Comisión de Mercado Financiero de dar cuenta pública anual al Senado.	Segundo trámite constitucional, Cámara de Diputadas y Diputados
13-12-2021	14743-03	Crea un Registro de Deuda Consolidada.	Primer trámite constitucional, Cámara de Diputadas y Diputados
05-10-2022	15407-03	Consagra el derecho al olvido en materia financiera	Segundo trámite constitucional, Senado

Fuente: CMF.

### **Normativa de la CMF**

Durante 2023, la CMF desarrolló una amplia agenda de perfeccionamientos regulatorios, que incluyó consultas públicas e informes de impacto regulatorio, en cumplimiento de su ley orgánica y con el fin de promover la transparencia y estimular la participación de la ciudadanía en tales procesos. En efecto, durante el año se emitieron 59 normas, 35 informes de

impacto normativo y 35 consultas públicas con sus correspondientes informes normativos (**Anexo 5**). De estas, 49% están asociadas a entidades reguladas por la Ley General de Bancos, 46% al sector seguros y 5% a entidades del sector de valores

Las principales normas emitidas estuvieron asociadas a la evaluación de la suficiencia de liquidez y medidas para la regularización temprana y liquidación forzosa de empresas bancarias; envío de información respecto de los programas de garantía (FOGAPE y FOGAES); y normativa asociada a sistemas de pago de bajo valor (transferencias electrónicas, cámaras de compensación; proveedores de servicios para procesamiento de pago (PSP) y actividades complementarias de operadores de tarjetas de pago); instrucciones asociadas a la aplicación de nuevas tablas de mortalidad y las reservas técnicas en el ámbito de seguros, y las instrucciones para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, entre otras

Asimismo, la Comisión destinó gran parte de su agenda regulatoria al desarrollo de la normativa necesaria para la implementación de la Ley Fintec que será emitida próximamente. Durante el año, se emitió un primer grupo de normas asociadas a dicha Ley:

- NCG N° 491 (13/01/2023) que modifica la NCG N°471, que regula el registro de ventas de seguros. La normativa tiene por objeto adecuar las instrucciones a las modificaciones introducidas por la Ley Fintec en el DFL N° 251 (Ley de Seguros), estableciendo que todos los agentes de ventas de seguros deberán ser inscritos en el Registro de Agentes de Ventas de Seguros independientemente del tipo de seguro que comercialicen.
- NCG N° 492 (30/01/2023) que modifica la NCG N°30, que regula la inscripción en el registro de valores. La normativa adecua las instrucciones a la modificación introducidas por la Ley Fintec en la Ley N° 18.045 (Ley de Mercado de valores), eliminando la obligación de inscribir al emisor, junto al valor, para hacer oferta pública de valores.
- NCG N° 502 (12/01/2023) regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintec. La norma establece en un único cuerpo normativo, las instrucciones y exigencias para los prestadores de servicios financieros a los que se refiere el Título II de la Ley Fintec, es decir: plataformas de financiamiento colectivo, sistemas alternativos de transacción, asesoría crediticia y de inversión, custodia de instrumentos financieros, enrutamiento de órdenes e intermediación de instrumentos financieros.

Durante el año, se continuó avanzando el desarrollo de la normativa y la implementación asociada a tres importantes cuerpos legales: la ley de modernización de la Legislación bancaria, Ley 21.130 promulgada en enero de 2019; la ley Fintec, Ley 21.521 promulgada en enero de 2023; y La ley que fortalece resiliencia del sistema financiero y sus infraestructuras, Ley 21.641 promulgada en diciembre de 2023.

En otro alcance se destaca el perfeccionamiento del marco regulatorio del FOGAPE y el FOGAES. Al respecto, en noviembre de 2023 se sometió a consulta pública la modificación del Reglamento de Administración del FOGAPE que introduce una adecuación de la relación máxima de obligaciones caucionadas, respecto del patrimonio del Fondo, y la actualización de las exigencias de información al Administrador del FOGAPE y el FOGAES, de manera que sean funcionales para el monitoreo de su solvencia

## **Supervisión prudencial**

### **Marco de supervisión de las entidades fiscalizadas**

Dentro de las instituciones supervisadas por la Comisión se encuentran aquellas definidas por la Ley del Mercado de Valores, Ley de Sociedades Anónimas, Ley de Seguros, Ley General de Bancos, Ley de Cooperativas, Ley para la Emisión y Operación de Medios de Pago con provisión de fondos, Ley de Bolsas de Productos, Ley Única de Fondos, el marco legal para infraestructuras financieras -como las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros, Ley Fintec, entre otras.

El modelo de supervisión de la Comisión está enfocado en la gestión de riesgos de las entidades y se basa en tres grandes ejes: fiscalización y control del cumplimiento normativo, supervisión basada en riesgos, y la facultad de adoptar medidas preventivas. El marco supervisor está fuertemente ligado a las directrices y principios internacionales del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés), y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), entre otras.

### **Hitos de supervisión**

Durante 2023 la CMF desarrolló un exigente programa de revisiones, centrado en la evaluación de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de las principales entidades supervisadas, verificándose un total cumplimiento del programa de trabajo.

El proceso de evaluación de la suficiencia de patrimonio efectivo de los bancos completó su fase de transición, incorporando los riesgos del Pilar 1 (crédito, mercado y operacional) y Pilar 2. La cuantificación de riesgos materiales por Pilar 2 se focalizó, en esta oportunidad, en el riesgo de concentración de la cartera comercial y en el riesgo de tasa en el libro de banca.

Adicionalmente, la CMF abordó el seguimiento de una serie de temáticas específicas, como el monitoreo de riesgos emergentes, control del pago de la Facilidad de Financiamiento Condicional (FCIC), modelos de deterioro de inversiones, y otros que se describen en la siguiente Tabla.

### Plan de supervisión prudencial

Entidades Supervisadas	Visitas año 2023	
	Planificadas	Realizadas
Bancos	17	17
Cooperativas	7	7
SAG	1	1
Emisores y Operadores de Tarjetas No Bancarios	5	5
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
Compañías de seguros de vida	14	14
Compañías de seguros generales	12	12
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
Intermediarios de valores	9	9
Corredores bolsa de productos	-	-
Soc. Administradora. de Sistemas de Compensación y Liquidación	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Total general</b>	<b>65</b>	<b>65</b>

Adicionalmente, la Comisión abordó una serie de temáticas específicas,

<b>Materia</b>	<b>Alcance</b>
<b>Monitoreo de incidentes operacionales</b>	A diciembre de 2023, las entidades bajo la LGB reportaron 476 incidentes, originados principalmente en "Falla aplicativos" (135 casos), "Interrupción / latencia en servicios otorgados en canales electrónicos" (96 casos) y "Falla de comunicaciones" (96 casos). La CMF se mantuvo en permanente contacto con las instituciones afectadas por dichos incidentes operacionales hasta su plena normalización.
<b>Pruebas de funcionamiento e inscripciones</b>	En 2023, 2 entidades se inscribieron en el Registro Único de Emisores y Operadores de Tarjetas de Pago; 2 ampliaron su giro de emisión de tarjetas de pago; y 14 se encuentran en proceso de inscripción, entre emisores no bancarios, operadores y cámaras de compensación de pagos.
<b>Proceso de evaluación Supervisora (Pilar 2 de Basilea III)</b>	En el contexto de la implementación de Basilea III, en 2023 el Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE) fue requerido a los bancos en el formato completo, abarcando tanto los riesgos tradicionales del Pilar 1 (crédito, mercado y operacional), como otros riesgos materiales, centrande el análisis, en esta oportunidad, en los riesgos de concentración y de tasa del libro de banca.
<b>Fiscalización coordinada de equipos de bancos e intermediarios de valores</b>	Al igual que en años anteriores, durante 2023 se realizaron acciones de fiscalización coordinadas a bancos y sus filiales corredoras de bolsa, con el objeto de obtener una mirada integral de la gestión de estas entidades.
<b>Ejercicios de tensión en compañías de seguros</b>	Durante el primer semestre de 2023 se analizaron los resultados enviados por las compañías de seguros generales, con foco en el riesgo técnico de las líneas de negocio de garantía, crédito y cesantía.
<b>Avances en supervisión de modelos de deterioro en compañías de seguros</b>	En 2023 hubo un foco especial en el modelo de deterioro que las compañías de seguros utilizan para estimar las pérdidas por riesgo de crédito de sus inversiones.
<b>Análisis en detalle de la exposición en riesgos inmobiliario</b>	Dada la coyuntura del sector inmobiliario, la CMF continuó monitoreando la exposición de las compañías de seguros a este sector, realizando análisis tendientes a supervisar los impactos en su solvencia.
<b>Monitoreo de conglomerados financieros</b>	El trabajo contempló el análisis de los riesgos y exposiciones más relevantes, y el seguimiento de las observaciones previas.
<b>Monitoreo de riesgos emergentes de seguros</b>	La CMF ha desarrollado herramientas para la medición y monitoreo de riesgos emergentes, tanto financieros como técnicos, con un foco especial en la solvencia de las compañías de seguros. Dicho análisis incluye temas como: volatilidad cambiaria, alza en las tasas de interés, aumentos en la siniestralidad de seguros generales, entre otros.
<b>Supervisión de seguros de salud</b>	Considerando el escenario de riesgo en el sector de ISAPRES, se realizaron supervisiones a compañías de seguros que ofrecen coberturas de salud, con el objetivo de verificar el funcionamiento de este producto en el mercado.

<b>ORSA seguros 2023</b>	La CMF ha trabajado en fortalecer el análisis de autoevaluación de riesgos y solvencia (ORSA) que hacen las aseguradoras, y con ello mejorar el cumplimiento de los Principios 9 y 16 de la IAIS.
<b>Supervisión de seguros de garantía a primer requerimiento</b>	Durante el año se inició un proceso de supervisión con el objetivo de verificar la gestión realizada producto de la exposición a pólizas de seguros a primer requerimiento y el correcto reconocimiento de la obligación que genera este tipo seguro.
<b>Monitoreo del Pago de la Facilidad de Financiamiento Condicional (FCIC) en la planificación de liquidez de la banca.</b>	A propósito del próximo vencimiento del FCIC, se mantuvo el monitoreo de los planes diseñados por la banca para gestionar los pagos a realizar al Banco Central en abril y julio del año 2024. Además del análisis de la planificación de la liquidez, se ha efectuado un seguimiento del cumplimiento de las exigencias de reemplazo de colaterales exigidos por el Banco Central (de créditos de la cartera comercial por instrumentos financieros no derivados), apreciándose un adecuado desarrollo acorde a lo planificado. Esto continuará siendo objeto de monitoreo en 2024.

## Control de límites legales y reglamentarios

Las entidades fiscalizadas bajo la Ley General de Bancos (bancos, CACs y emisores y operadores de tarjetas de pago) deben cumplir con una variedad de límites legales y reglamentarios. Entre los principales se encuentran las exigencias en materia de adecuación de capital, límites de crédito, encaje, reserva técnica, límites de inversiones y liquidez.

Por su parte, los principales límites legales aplicables a compañías de seguros y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables están asociados a exigencias patrimoniales, márgenes de endeudamiento y límites de inversión.

Durante 2023 se observó que:

- Una compañía de seguros de vida presentó déficit de patrimonio y de inversiones representativas, producto de la incorrecta determinación de la participación del reasegurador en la reserva técnica, para lo que envió a la CMF un plan de regularización. Otra compañía de seguros de vida tuvo déficit transitorio de inversiones representativas.
- Dos compañías de seguros generales presentaron indicadores fuera de los límites normativos. De ellas una fue objeto de sanciones, cuestión asociada a la incapacidad de adecuar sus actividades. En efecto, el 2 de diciembre de 2022, el Consejo de la CMF resolvió suspender provisoriamente la comercialización de seguros de Seguros Konsecur de Garantías y Crédito S.A (Resolución N° 7.993), y el 5 de enero de 2023 (Resolución N° 152) la CMF suspendió la administración de la compañía y designó un administrador por un período de seis meses, que fue renovado por otro periodo semestral. En este contexto, esta entidad

presentó incumplimientos de sus indicadores durante todo el año 2023.

En virtud de las disposiciones de la Ley de Mercado de Valores, y de otras disposiciones administrativas, los corredores de bolsa y agentes de valores deben cumplir permanentemente con exigencias de patrimonio, liquidez y solvencia (detallados en el Anexo 2, letra c y d).

En 2023, STF Capital Corredores de Bolsa SpA presentó incumplimientos a la legislación y normativa vigente, incluyendo las de patrimonio, liquidez y solvencia. El Consejo de la CMF resolvió suspender sus actividades el 24 de marzo de 2023 (Resolución Exenta N° 2169). Posteriormente, el 26 de mayo de 2023, el Consejo resolvió la suspensión total de las actividades de esta entidad y de su inscripción en el Registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores (Resolución Exenta N° 3711). El 8 de agosto de 2023 el Consejo resolvió sancionar a la corredora y sus principales ejecutivos (Resolución Exenta N° 5638).

## **Supervisión de conducta**

### **Marco de supervisión de las entidades fiscalizadas**

El modelo de supervisión de conducta de mercado contempla actuaciones en dos niveles. El primero está basado en la verificación del cumplimiento de disposiciones legales y normativas específicas.

El segundo nivel está basado en el cumplimiento de principios generales en materia de conducta, como trato justo hacia 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 y la inclusión financiera; y, en general, en la promoción de buenas prácticas en casos de conductas riesgosas que puedan afectar la estabilidad del mercado financiero por la pérdida sistemática de la confianza en el mismo.

### **Hitos de fiscalización**

Durante 2023 el programa de revisiones realizado por la CMF se centró en la supervisión de estándares de transparencia e integridad en el mercado de valores, en la supervisión de materias de protección de clientes de Bancos, compañías de seguros e intermediarios de seguros, y en la evaluación de la gestión de riesgos en las entidades de infraestructura financiera y Administradoras Generales de Fondos (AGFs), verificándose un total cumplimiento del programa de trabajo formulado.

En el ámbito de transparencia e integridad del mercado de valores, durante 2023 se realizó 34 auditorías más un monitoreo continuo y evaluación de temáticas específicas. Entre las materias abordadas destacan: la revisión de procedimientos de auditoría aplicados Empresas de Auditoría Externa; revisión de procesos de clasificación de títulos de deuda efectuados por Empresas Clasificadoras de Riesgo; supervisión de Abusos de Mercado asociados al uso de información privilegiada, hechos esenciales u otra información; supervisión de las memorias integradas, conforme a la NCG

461; supervisión de riesgos y cumplimiento normativo de entidades de infraestructura; entre otras.

En las Administradoras Generales de Fondos destacan las siguientes actividades: desarrollo de 13 auditorías (23,6% de las entidades registradas) en las que se cubrieron materias asociadas a riesgos y reglamentos internos; supervisión de la valorización de instrumentos en los portafolios; y la evaluación de comisiones y gastos. Asimismo, respecto de los Asesores de Inversión, se dio continuidad al proceso de identificación de personas naturales y jurídicas que deben incorporarse al Registro y el inicio un plan piloto de supervisión in situ.

En el ámbito de supervisión de conducta con foco en protección al cliente financiero destacan las revisiones asociadas al proceso de apertura de cuentas en forma digital; gestión de los reclamos; calidad y uso de la información del estado deudores; gestión de devolución de primas de seguro no consumidas en procesos de prepago; cumplimiento de las disposiciones asociadas al artículo 28 de la Ley 14.908 sobre deudores de alimentos; cumplimiento de disposiciones sobre comisiones asociadas a operaciones de crédito de dinero (NCG 484).

En el ámbito de seguros destaca la supervisión de procesos de liquidación de siniestros de daños a vehículos motorizados y su reparación; la supervisión de cumplimiento de instrucciones de contratación conjunta de productos (NCG 460); la supervisión de cumplimiento de instrucciones asociadas a la comercialización separada de coberturas de cesantía e incapacidad temporal; el proceso de liquidación de seguros de salud, y la evaluación de cumplimiento de la renovación de garantías de corredores de seguros y liquidadores de siniestros, entre otros.

Una revisión más detallada de las principales actividades del año se presenta a continuación

## **Plan de supervisión de conducta de mercado**

### **(a) Mercado de valores**

Entidades Supervisadas	Supervisiones año 2023	
	Planificadas	Realizadas
Emisores de valores	18	18
Empresas de Auditoría Externa	6	8
Clasificadoras de Riesgo	4	4
Bolsas de Valores y Productos	3	3

Empresa de Depósito y Custodia de Valores	1	1
Administradoras Generales de Fondos	13	13
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>47</b>

### **(b) Bancos e Instituciones financieras**

Entidades Supervisadas	Supervisiones año 2023	
	Planificadas	Realizadas
Bancos	4	4
Cooperativas	2	2
SAG	1	1
Emisores y Operadores de Tarjetas No Bancarios	4	4
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

### **(c) Sector seguros**

Entidades Supervisadas	Supervisiones año 2023	
	Planificadas	Realizadas
Compañías de Seguros Generales	9	9
Compañías de Seguros de Vida	1	1
Liquidadores de Siniestros	1	1
Corredores de Seguros	0	0

Ag. Adm de Mutuos Hipotecarios Endosables	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Fuente: CMF.

## Actividades de supervisión de conducta de mercado

Materia	Alcance
<b>Auditorías en terreno relacionadas con el proceso de generación de información financiera y los sistemas de control interno asociados.</b>	<p>Se consideró prioritariamente materias referidas a la información financiera. Una parte de las auditorías se centró en el control interno de esta información (4 entidades, en base a matriz de selección, rotación y juicio experto).</p> <p>También se contempló materias relevantes que inciden en el reconocimiento de los resultados de las empresas de un sector industrial específico que emiten valores en el mercado (8 entidades) y que, dada la situación que ha venido afectando a este sector económico y que probablemente continúe, requiere atención en cuanto al reconocimiento y control de costos y al tratamiento de contratos onerosos.</p>
<b>Supervisión de NCG 461, memorias integradas.</b>	<p>En 2023 se inició el reporte de memorias integradas por parte de los emisores de valores de mayor tamaño del mercado(70), se contempló tanto la revisión en gabinete de una muestra de sociedades (34) pertenecientes a 10 sectores económicos, respecto de la información de gobierno corporativo que proporcionen y, complementariamente, se consideró un plan piloto de revisión en terreno para las memorias de 6 de dichas entidades, particularmente en cuanto al respaldo de la información reportada en gestión de riesgos.</p>
<b>Fiscalización selectiva en gabinete de información financiera, con el propósito de verificar que cumple con las IFRS y la normativa vigente.</b>	<p>Se supervisó a 40 emisores donde la revisión se centró en tema de deterioro y contingencias.</p>
<b>Revisión de informes de Empresas de Auditoría Externa (EAE) de emisores de valores, para evaluar eventuales salvedades o párrafos explicativos.</b>	<p>100% de los emisores.</p>

<p><b>Integridad en emisores de oferta pública</b></p>	<p>Supervisión de la información relativa a cambios relevantes de la propiedad, oferta pública de adquisición de acciones (OPA) y tomas de control (TDC sin OPA).</p> <p>Fiscalización de cumplimiento de disposiciones legales en aprobación de operaciones con partes relacionadas (OPR).</p> <p>Supervisión de acuerdos de juntas extraordinarias de accionistas con efectos financieros.</p> <p>En 2023 la Comisión siguió reforzando y perfeccionando sus procesos de monitoreo para la detección de conductas de uso de información privilegiada y otros abusos se mercado. Durante el periodo, el Consejo de la CMF resolvió aplicar 4 sanciones por uso de información privilegiada, por un total de UF 16.900.</p>
<p><b>Organizaciones deportivas profesionales (ODP)</b></p>	<p>Durante 2023 se consideró un control de envío de información continua trimestral y anual y de presupuestos de las 44 ODP. Ello, adicionalmente, consideró Revisión selectiva de contenido de Memorias recibidas para 10 ODP.</p>
<p><b>Análisis en detalle de la exposición en riesgos inmobiliario</b></p>	<p>Se realizó una revisión del trabajo de las EAE referido a la auditoría de estados financieros (papeles de trabajo), desarrollado las firmas auditoras y focalizado en 8 emisores de valores de oferta pública y otros de interés.</p>
<p><b>Supervisión de seguros sujetos a ratificación (NCG N°460)</b></p>	<p>Se supervisó a 3 entidades con foco principal en aquellos productos en que se requiere ratificación, revisando su proceso de comercialización y verificando el cumplimiento de los requerimientos normativos. Por otra parte, se verificaron los productos que se están comercializando sin ratificación.</p>
<p><b>Supervisión comercialización Seguro de Cesantía e Incapacidad</b></p>	<p>Se efectuó supervisión del cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Comisión, respecto a la comercialización separada de las coberturas de Cesantía e Incapacidad Temporal, a las cuatro compañías con mayor producción en la cobertura de cesantía.</p>
<p><b>Supervisión Seguro de Salud</b></p>	<p>Se realizó supervisión a una compañía de Seguros de Vida, respecto de sus productos colectivos de salud, específicamente respecto al flujo del proceso de liquidación de siniestros y las causales de no pago.</p>
<p><b>Supervisión seguro de vehículos motorizados (ramo 10)</b></p>	<p>Supervisión a tres compañías del mercado, respecto al proceso de liquidación de siniestros de daños vehículos motorizados</p>
<p><b>Supervisión liquidación de siniestros de daños Vehículos Motorizados”.</b></p>	<p>Supervisión a un liquidador de siniestros respecto al proceso de liquidación de siniestros de daños vehículos motorizados.</p>
<p><b>Fiscalización norma de Comisiones</b></p>	<p>Se realizó fiscalización en una entidad, revisando los cambios internos realizados por la institución a raíz de la entrada en vigencia de la NCG 484.</p>

<b>Supervisión cumplimiento Art. 11 Ley 20.009 “Ley de Fraude”</b>	Revisión al cumplimiento, en tiempo y forma, de la publicación semestral, de estadísticas de fraudes, por parte de las instituciones en sus respectivos sitios <i>web</i> .
<b>Monitoreo de Reportes de Incidentes Operacionales (RIO’s)</b>	Monitoreo de los incidentes reportados por los bancos, las cooperativas y emisores, con afectación al cliente financiero lo que ha permitido tomar acciones de supervisión ante las entidades fiscalizadas con una mirada de conducta de mercado.
<b>Monitoreo de <i>uptime</i> de disponibilidad de cajeros automáticos</b>	Monitoreo archivo normativo I11, que fiscaliza el cumplimiento normativo de los estándares mínimos de disponibilidad de servicios de cajeros automáticos, descritos en el capítulo 1-7, número 5.3 de la Recopilación Actualizada de Normas.
<b>Supervisión de cumplimiento normativo asociado a los Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios Endosables</b>	Supervisar recepción y verificación de cumplimiento normativos, como por ejemplo, la recepción de pólizas de garantía conforme a lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°136 de 04.04.2002. Asimismo, supervisar el cumplimiento de requisito de patrimonio mínimo (UF 10.000) y nivel de endeudamiento (hasta 10 veces)

Fuente: CMF.

### **Fiscalización de operaciones crediticias (Ley 18.010)**

De acuerdo con el mandato legal impuesto por la Ley N°18.010, la CMF efectúa la fiscalización de la tasa máxima convencional en operaciones de crédito de dinero. En 2023 se fiscalizaron 141.142.578 operaciones de 74 instituciones colocadoras de crédito de manera masiva (correspondiente a las operaciones del año anterior). Estas operaciones, se concentran principalmente en créditos rotativos y créditos en cuotas, ambos asociados a líneas de tarjetas de crédito.

### **Licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios**

De las licitaciones de seguros asociadas a créditos hipotecarios (art. 40 DFL 251), se revisó un total de 18 procesos en entidades bajo la Ley General de Bancos, correspondientes a 8 bancos y 1 cooperativa de ahorro y crédito. Dos de estas licitaciones fueron declaradas desiertas resultando una de éstas sin adjudicación.

Para entidades no bancarias, se revisó un total de 33 licitaciones (17 desgravamen y 16 incendio). Una fue declarada desierta en primera instancia, siendo adjudicada con posterioridad, y otra aún se encuentra en desarrollo (Tabla Rx).

La revisión realizada permitió evaluar de manera satisfactoria la implementación de la NCGN° 469, apreciándose bajas en las tasas de ofertas de las compañías de seguros y, en promedio, un mayor número de ofertas por licitación que en procesos anteriores, para todas las coberturas licitadas. Sin perjuicio de lo anterior, se observaron aspectos a mejorar, como los contenidos mínimos contemplados en las bases técnicas y administrativas, y la divulgación de información innominada.

## **La Unidad de Investigación**

La Unidad de Investigación fue creada por el D.L. N°3.538 (párrafo tercero del título II) como la responsable de llevar a cabo el procedimiento sancionatorio que regula el título IV de la misma ley. El fiscal a cargo es nombrado por el Consejo mediante el proceso de selección de altos directivos públicos previsto en el párrafo 3 del Título VI de la ley N.º 19.882. Está sujeto a las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los artículos 10, 11 y 12, y dura seis años en su cargo, pudiendo renovarse por un período consecutivo. El 21 de diciembre de 2023, el Consejo de la CMF resolvió por unanimidad renovar al Sr. Andrés Montes Cruz para un nuevo período como Fiscal de la Unidad de Investigación, por los próximos seis años.

Corresponde a la Unidad de Investigación instruir las investigaciones y formular cargos por hechos susceptibles de infracciones administrativas, mientras que la potestad de resolver dichos procesos y determinar la aplicación de sanciones es de competencia exclusiva del Consejo.

En el ejercicio de sus funciones, la Unidad de Investigación debe contribuir al mandato institucional, velando por que las personas o entidades fiscalizadas, desde su iniciación hasta su liquidación, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan (artículo 1° del DL N°3.538). Con ese objetivo, la Unidad de Investigación tendrá siempre en cuenta la política de fiscalización, los sistemas de supervisión y la política sancionatoria definidos por el Consejo de la Comisión para las personas o entidades fiscalizadas (artículo 23 del DL N°3.538 y normativa interna de funcionamiento del Consejo).

Un rol adicional que desempeña la Unidad de Investigación es entregar Alertas Ciudadanas, comunicando posibles casos de fraude y denunciando estos casos al Ministerio Público.

### **a. Denuncias recibidas por la Unidad de Investigación**

Durante 2023, la Unidad de Investigación recibió 391 denuncias de infracciones, lo que representa un incremento del 44% respecto del año 2022, según se muestra en la siguiente tabla

## Denuncias recibidas por la Unidad de Investigación (número)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Externas (*)	68	86	79	148	234	324
Internas	48	163	56	60	38	67
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>249</b>	<b>135</b>	<b>208</b>	<b>272</b>	<b>391</b>

\*Incluye las autodenuncias del artículo 58 de la Ley de la CMF y solicitudes de reconocimiento de la calidad de Denunciante Anónimo.

Fuente: CMF.

### b. Inicio de investigaciones y procedimientos sancionatorios

En 2023 la Unidad de Investigación inició 35 procesos de investigación formales, lo que representa una disminución de casi 43%, respecto de 2022, según se detalla en la siguiente Tabla. Durante el mismo periodo, se iniciaron 104 procedimientos sancionatorios: 33 generales y 71 simplificados.

Inicio de Investigaciones y procedimientos sancionatorios (número)

#### a. Investigaciones iniciadas

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Investigaciones	35	70	42	47	61	35

#### b. Procedimientos sancionatorios Iniciados

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Procedimientos generales	28	38	33	46	43	33
Procedimientos simplificados	13	59	1	32	63	71
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>97</b>	<b>34</b>	<b>78</b>	<b>106</b>	<b>104</b>

Los procesos sancionadores (generales) se inician mediante la emisión de un oficio de formulación de cargos (dictado por el Fiscal), y finalizan con la resolución final fundada emitida por el Consejo de la CMF en la que se

establece la sanción aplicable. El procedimiento en cuestión tiene lugar, una vez concluida la “Investigación Formal” (etapa previa) en la que la fiscalía desarrolla las diligencias necesarias para establecer la existencia de infracciones y sus eventuales responsables; La disminución en el número de investigaciones iniciadas en 2023 es consecuencia del menor número de denuncias internas remitidas a la Unidad de Investigación durante el año 2022.

Fuente: CMF.

Un rol adicional que desempeña la Unidad de Investigación es entregar Alertas Ciudadanas, comunicando posibles casos de fraude y denunciando estos casos al Ministerio Público.

### **c. Procedimientos sancionatorios resueltos**

Durante 2023 se sancionó a 121 personas: 14,88% por infracciones referidas al mercado de seguros; 67,77% al mercado de valores; 10,74% al mercado bancario; y 6,61% a otras entidades fiscalizadas por la Comisión. De estos casos, solo 3,3% se vinculan a infracciones en temas prudenciales. El resto de los casos se vinculan a infracciones de conducta de mercado. El 55,37% de las personas fue sancionada en aplicación del procedimiento sancionatorio general y 44,63% en aplicación del procedimiento sancionatorio simplificado<sup>[1]</sup>.

En la resolución de estos casos el Consejo analizó todas las defensas, alegaciones y pruebas hechas valer en los procedimientos sancionatorios, determinando si existió infracción a la normativa aplicable, resolviendo si la persona objeto de cargos resulta responsable de la misma, e indicando su participación en los hechos y la sanción de que se hace merecedora.

Para la determinación de las sanciones el Consejo procuró que su aplicación resultara adecuada al cumplimiento de los fines que la ley le encomienda, considerando circunstancias como: gravedad de la conducta; daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción; la participación de los infractores; y las sanciones aplicadas con anterioridad por la Comisión en las mismas circunstancias.

Al 76,03% de los sancionados se les aplicó una multa de beneficio fiscal, por un monto total de UF 83.125. A 7 de los sancionados (6%) se le aplicó el beneficio de colaboración del presunto infractor (artículo 58 de la ley orgánica de la Comisión). También se aplicó otro tipo de sanciones (25%), como censura y suspensión de inscripción.

El Consejo resolvió 21 reposiciones presentadas por los sancionados. A la fecha del cierre estadístico de este documento, 16 de estas sanciones se encontraban en proceso de revisión judicial. Ninguna de las sanciones fue dejada sin efecto por resolución judicial.

Respecto de 4 formulaciones de cargos, el Consejo decidió cerrar los procesos sin sanción. En otros casos resolvió levantar parte de los cargos formulados.

## Participación de la CMF en el ámbito internacional

La participación desarrollada por la CMF en el ámbito internacional cumple múltiples funciones. No solo contribuye desarrollo de los procesos de supervisión transfronteriza, sino que también genera importantes beneficios en materia de capacitación del personal, obtención de asistencias técnicas, e intercambio de experiencias que facilitan la adopción de las mejores prácticas en materia de regulación y supervisión financiera.

La CMF desarrolla actividades permanentes con un importante número de organismos Internacionales cuyas actividades se centran en temáticas asociadas a supervisión financiera, educación financiera, prevención del lavado de activos, sustentabilidad y desarrollo económico.

## Participación de la CMF en organismos internacionales

Organismos	Tipo de participación
International Organization of Securities Commissions (IOSCO)	Miembro
Instituto Iberoamericano de Valores (IIMV)	Miembro
International Association of Insurance Supervisors (IAIS)	Miembro
Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL)	Miembro
Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS)	Miembro observador
Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA)	Miembro
Network for Greening the Financial System (NGFS)	Específica, en grupos de trabajo
Red Internacional de Educación Financiera (INFE)	Específica en comités, mesas y fuerzas de tarea
Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)	Específica, en grupos de trabajo
Financial Stability Board (RCG-FSB)	Específica, en grupos consultivos
International Sustainability Standard Board (ISSB)	Miembro del Grupo de Trabajo Jurisdiccional (JWG-ISSB)
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD).	Específica, en comités

## **Coordinación internacional en actividades de supervisión**

En los últimos años se ha consolidado el desarrollo de colegios supervisores, coordinados por las jurisdicciones de residencia de la matriz de las entidades supervisadas, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Esta instancia reúne a supervisores de diferentes países con el fin de dar a conocer la situación de las instituciones en cada jurisdicción. De esta forma, los colegios supervisores constituyen mecanismos de coordinación que permiten a los supervisores adquirir una visión común del perfil de riesgos de una institución o conglomerado financiero, como punto de partida para una supervisión consolidada eficaz.

Durante el último año la CMF participó de 8 colegios de supervisión (6 presenciales y 2 virtuales) de entidades en las industrias de bancos y seguros. Estas instancias permiten tener un enfoque global de las actividades realizadas por los grupos financieros de los cuales los supervisados son parte.

## **Cooperación internacional**

En términos de cooperación internacional, destacan las asistencias técnicas brindadas por el Fondo Monetario Internacional en temas de conglomerados, riesgo de tasa de interés en el libro de banca, temas de liquidez (ILAAP), pruebas de tensión de liquidez. El Banco Mundial también trabajó con los equipos de la CMF, apoyando el proceso de implementación de la Ley Fintec y en un proyecto de Suptech asociado a reclamaciones. Otras actividades de cooperación internacional fueron llevadas a cabo por el BID y el Cambridge Centre for Alternative Finance, en particular en capacitación a los equipos en temas de Fintec y Suptech.

Se continuó con el trabajo relacionado a Resolución Bancaria por parte de la Office for Technical Assistance del US Treasury, el cual se amplió al grupo de trabajo conformado por el Ministerio de Hacienda, el Banco Central y la CMF. Otras actividades similares fueron llevadas a cabo por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú en temas de conducta de mercado. Finalmente, la CMF asistió a la Superintendencia Financiera de Colombia en materias asociadas a protección al consumidor financiero y la transparencia de mercado.

En julio 2023, la CMF expuso en la Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), la experiencia chilena en materia de supervisión consolidada de conglomerados financieros. Durante la sesión, se intercambiaron opiniones sobre la importancia de fortalecer los mecanismos de coordinación entre los supervisores de diferentes países en los cuales los conglomerados tienen participaciones.

Asimismo, el FMI efectuó una asistencia técnica sobre supervisión de conglomerados financieros. La revisión estuvo enfocada en las actividades que actualmente se llevan a cabo en esta materia por parte de la CMF. El resultado de esta asistencia contempló la entrega de recomendaciones en aspectos de procedimientos y de medición de solvencia.

## **Participación de la CMF en el ámbito nacional**

### **Investigación financiera en la Comisión**

La Comisión realiza distintas publicaciones con la finalidad de contribuir al diseño de políticas públicas y aportar con investigación aplicada en materias relevantes para la estabilidad y desarrollo del sistema financiero. A continuación, se presentan las series de Informes, sus objetivos y algunos de los documentos publicados en 2023.

### **Informes Institucionales, Estadísticas Comentadas y Documentos de Política**

El objetivo de los Informes Institucionales es presentar la visión de la Comisión sobre las distintas materias de su competencia. Estos incluyen reportes periódicos, como el Informe Mensual del Desempeño del Sistema Bancario y Cooperativas; el Informe Financiero del Mercado Asegurador; el Informe de Género en el Sistema Financiero (anual); el Informe de Endeudamiento (anual); el Informe de Estadísticas Financieras Regionales (anual); y el Informe Anual (Cuenta Pública).

La Serie de Estadísticas Comentadas tiene como finalidad acompañar la divulgación de nuevas estadísticas institucionales bajo un formato de series de tiempo, con información actualizada, oportuna y regular, acompañada de una descripción detallada de los datos.

Finalmente, los Documentos de Política expresan la visión de la Comisión y su Consejo sobre temas relevantes para la industria financiera. Por su naturaleza, no constituyen una instrucción normativa ni una política de supervisión, sino una guía del estándar o mejores prácticas esperadas por la CMF.

### **Serie de Informes y Estudios Normativos**

Considera trabajos que sirven de apoyo técnico para la introducción de cambios o mejoras a la legislación y regulación local. Entre estos se incluyen los informes normativos que acompañan la publicación de normas. Durante 2023, se desarrollaron 35 documentos de este tipo

### **Serie de Documentos de Trabajo y Notas Técnicas**

Esta serie incluye trabajos de investigación sobre temas relevantes para la estabilidad, desarrollo y regulación financiera. Considera tanto artículos breves (Notas Técnicas) como trabajos de investigación en etapas intermedias (Documento de Trabajo), que en versiones posteriores podrían ser publicados en otros medios, como revistas nacionales o internacionales. Aunque requieren aprobación interna, los análisis y conclusiones que de ellos se deriven son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente la opinión de la CMF en las materias tratadas. Durante el último año se generó una publicación asociada a dicha serie sobre el desarrollo del mercado de securitizaciones bancarias en Chile.

## Convocatoria de proyectos de investigación de 2023

En 2023 la CMF realizaron dos convocatorias de proyectos de investigación. El objetivo de esta iniciativa es aportar al análisis y debate público con enfoques novedosos sobre temas relacionados con el mandato de la Comisión. Además, se espera que la iniciativa contribuya a posicionar a la CMF como un organismo experto y de alta rigurosidad técnica, junto con fortalecer las capacidades técnicas y profesionales de los investigadores de la CMF, mediante la generación de redes y la atracción de profesionales externos interesados en realizar estudios en los temas que son de interés para la institución.

Como resultado de ambas convocatorias, se recibieron dieciocho propuestas. El Comité Editorial aceptó ocho proyectos de investigación, considerando para esta decisión la relevancia del tema para la CMF, las prioridades institucionales y los recursos disponibles. Estos son proyectos en que participa al menos un investigador interno (funcionario de la CMF) y requiere la suscripción de un convenio en que se establecen varias condiciones, detalladas en el anexo 1 de la "Política de publicaciones CMF para documentos no habituales e Informes Institucionales, y condiciones para la realización de estudios con investigadores externos".

### Proyectos aceptados en convocatorias de 2023

Convocatoria	Título	Investigadores
Julio	"Dinámica de créditos "marrones" y la respuesta heterogénea de los bancos a la aplicación de la ley ambiental"	Matías Ossandón (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA) y Josefina Silva (CEMLA).
	"El impacto en el crecimiento y el bienestar financiero de los servicios de asesoría empresarial financiados con fondos públicos".	Cristián Bravo (Western University, Canadá).
	"Endeudamiento excesivo y renegociación de deuda de personas naturales".	Julio Riutort (Universidad Adolfo Ibáñez) y Benjamín Vallejos (Universidad Adolfo Ibáñez).
Noviembre-Diciembre	<i>"¿Son los modelos grandes de lenguaje (LLM) buenos evaluadores de riesgo de crédito? Aplicación a los créditos de consumo en Chile"</i>	David Díaz (Universidad de Chile)
	<i>"Determinantes del Comportamiento del Mercado Hipotecario"</i>	Kevin Cowan (Universidad Adolfo Ibáñez), Julio Riutort (Universidad Adolfo Ibáñez) y Félix Villatoro (Universidad Adolfo Ibáñez).
	<i>"Eficiencia y Contagio en la Industria Financiera en Chile"</i>	Luis Chancí (Universidad Santo Tomás).

	<p><i>"Evaluación de impacto del programa Bono Alívio Mypes sobre la estabilidad financiera de las empresas"</i></p>	<p>Pablo Egaña (Universidad Adolfo Ibáñez), Verónica Alaimo (Banco Interamericano de Desarrollo) y Miguel del Valle (Millennium Center of Evolution of Work)</p>
	<p><i>"Propuesta de estudio experimental: Información y protección del consumidor en elección de seguros complementarios de salud"</i></p>	<p>Matías Muñoz (Universidad de Zurich)</p>

Fuente: CMF.

### **Consejo de Estabilidad Financiera (CEF)**

El CEF cuenta con rango legal desde noviembre de 2014, luego de la promulgación de la Ley N° 20.789. La instancia es presidida por el Ministro de Hacienda y participan la Comisión para el Mercado Financiero, la Superintendencia de Pensiones y el Banco Central de Chile, como órgano asesor.

Durante el año el CEF sesionó en 9 oportunidades. Entre las actividades habituales de revisión del escenario macroeconómico y de seguimiento de los distintos mercados financieros (bancos, valores, seguros y pensiones), destacan las asociadas a la evaluación de la reforma previsional, la situación de las Isapres, y el proyecto de Ley asociado a ciberseguridad e Infraestructura crítica de información, entre otras. Además del seguimiento de iniciativas de especial interés para la CMF como el Proyecto de Ley sobre Capital Basado en Riesgos para la industria de seguros, resolución bancaria y conglomerados financieros.

### **Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF)**

Durante el año se ha colaborado con la CAPIF, iniciativa originada en noviembre de 2014, mediante la publicación del Decreto Presidencial N°954, que tiene como finalidad definir una estrategia nacional de inclusión financiera sobre la base de tres pilares: educación financiera, acceso a productos financieros y protección de los consumidores.

Específicamente, se participó de los grupos de Trabajo de Inclusión y Educación Financiera.

### **Estrategia Nacional para la Prevención y Combate al Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo**

La CMF participa en la Mesa Intersectorial sobre Prevención y Combate al LA/FT, cuyo objetivo es asesorar al Presidente de la República en la coordinación de las acciones, planes y programas de los distintos actores institucionales en materia de prevención del LA/FT. Durante 2023 la instancia generó el documento "Plan de Acción 2023-2027" y se suscribió Acuerdo Interinstitucional para Implementar el Tercer Plan de Acción de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el LA/FT/FP, 2023-2027

En consideración a las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y al trabajo desarrollado en el marco de la Estrategia Nacional, entre agosto y septiembre de 2023 se puso en consulta pública la modificación a la Norma de Carácter General N°325, que imparte instrucciones sobre el sistema de gestión de riesgos y evaluación de solvencia de las compañías aseguradoras. La regulación en cuestión (cuya publicación definitiva está pendiente) incorpora el riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y proliferación de Armas de Destrucción Masivas (ADM) como un riesgo a evaluar junto con el riesgo legal.

### **Otras instancias**

La Comisión también mantiene una participación en instancias tales como Comité de Supervisión Financiera (que agrupa a los supervisores financieros y el Banco Central); la Mesa Pública-Privada de Finanzas Verdes; y la Subcomisión de Estadísticas de Género del INE.

### **Educación e inclusión financiera**

En este mismo ámbito se destaca el desarrollo de una herramienta de simulación de tarifas de cuentas de depósitos a la vista dispuesta en el Sitio Web de la CMF que permite a las personas calcular y comparar el costo neto mensual de mantención de sus cuentas de depósitos a la vista, entre distintas instituciones financieras supervisadas por la Comisión.

En octubre de 2023 se publicó el informe de Costos de Inversión en Fondos Mutuos. El Informe tiene como objetivos entregar información clara y simple sobre los costos asociados a los fondos mutuos que se comercializan en el país, contribuir a una mejor educación financiera y promover una mayor competencia en la industria de fondos.

### **Atención de usuarios**

La Comisión se relaciona con los usuarios de servicios financieros a través de los canales presenciales y remotos dispuestos para el efecto. Dichos canales permiten recibir consultas y reclamos, y entregar orientación e información especializada.

La Comisión cuenta con una oficina de atención presencial en la ciudad de Santiago, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Torre I, Piso 1, dedicada a atender materias en el ámbito de bancos, valores, seguros, y otras instituciones fiscalizadas. Durante el período se registraron 12.102 atenciones presenciales. La mantención de canales remotos (atención telefónica y atención web) y la habilitación de prestaciones a través de la red de Chile Atiende, a partir de 2014, permiten dar cobertura nacional. Las consultas efectuadas a través de canales remotos (web y telefónica) alcanzaron a 72.948, a lo que se sumaron 1.603 atenciones online vía zoom y 12.102 atenciones presenciales.

Adicionalmente, la CMF mantiene con el Sernac un Convenio Marco de Cooperación, cuyo objetivo es establecer las bases de cooperación recíproca para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y

denuncias que formulen los usuarios de servicios financieros, y otros legítimos interesados en materias relacionadas con los mercados, productos o entidades fiscalizadas.

Como forma de contribuir al buen funcionamiento del mercado financiero, la Comisión entrega a los ciudadanos un importante volumen de información asociada a las obligaciones y acreencias mantenidas por los mismos en las entidades fiscalizadas. En 2023 se emitieron 6,6 millones de informes de deuda, cifra 41% mayor que la del año anterior, lo que se explicaría por el lanzamiento del portal “Conoce tu Deuda”.

### **Atención a usuarios de servicios financieros**

(número de prestaciones)

Tipo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	<b>2023</b>
<b>Reclamos</b>	<b>19.984</b>	<b>20.636</b>	<b>25.908</b>	<b>32.346</b>	<b>43.658</b>	<b>46.015</b>	<b>51.317</b>
<b>Atenciones y Consultas</b>	<b>74.702</b>	<b>86.456</b>	<b>107.227</b>	<b>87.291</b>	<b>99.686</b>	<b>84.815</b>	<b>86.653</b>
Consultas web	17.858	18.532	18.537	16.259	34.480	33.321	28.024
Consultas Telefónicas	41.568	48.633	66.491	69.035	56.084	42.467	44.924
Atenciones Presenciales	15.276	19.291	22.199	1.651	6.597	7.855	12.102
Atenciones Zoom				346	2.525	1.172	1.603
<b>Informes de deuda</b>	<b>285.312</b>	<b>294.789</b>	<b>364.875</b>	<b>1.022.742</b>	<b>3.222.880</b>	<b>4.704.186</b>	<b>6.643.809</b>
Oficina CMF	87.889	103.968	177.342	65.476	8.200	2.972	3.750
Oficinas Chile Atiende	197.423	216.497	187.533	20.538	289.897	1.018.835	1.358.317
Clave Única	-	-	-	723.416	2.062.510	3.665.569	4.687.480
Persona Jurídica y Clave CMF	-	-	-	213.312	862.273	16.810	16.942

Usuarios Portal Conoce tu Deuda	-	-	-	-	-	-	577.320
<b>Información Acreencias Bancarias</b>	<b>S/I</b>	<b>109</b>	<b>382</b>	<b>111</b>	<b>509</b>	<b>2.396</b>	<b>2.514</b>
<b>Información Tribunales (oficios)</b>	<b>S/I</b>	<b>6.735</b>	<b>7.736</b>	<b>1.803</b>	<b>4.923</b>	<b>1.906</b>	<b>1.802</b>

Fuente: CMF.

A este respecto, se destaca que durante el 2023 se incorporó al registro de deuda a los emisores de tarjetas de crédito no bancarios con lo que la cobertura del informe de deuda experimentó un aumento significativo.

Por otra parte, durante el año, la CMF recibió un total de 51.317 reclamos en contra de las entidades fiscalizadas, lo que representa un incremento de 12% respecto del año anterior. Para bancos y otras instituciones regidas por la Ley General de Bancos, las reclamaciones aumentaron 15% en el año; para las entidades de seguros, 7%; y para las entidades de valores, las reclamaciones disminuyeron 5%.

### **Reclamos 2022-2023**

Sector	2022		2023		Variación
	Número	Participación (%)	Número	Participación (%)	%
Bancos y Entidades Financieras	26.458	57%	30.400	59%	15%
Seguros(*)	18.621	40%	20.032	39%	8%
Valores	936	2%	885	2%	-5%
<b>TOTAL</b>	<b>46.015</b>	<b>100%</b>	<b>51.317</b>	<b>100%</b>	<b>12%</b>

(\*) A partir de 2023 incluye reclamos asociados a Agentes Adm. De Mutuos Hipotecarios Endosables.

Fuente CMF.

En el ámbito de bancos e instituciones financieras los reclamos recibidos se concentraron principalmente en la operación de tarjetas de crédito, cuentas

corrientes y depósitos a la vista. Mientras que en el ámbito de seguros las materias más reclamadas estuvieron asociadas a los procesos de denuncia y liquidación de siniestros, rechazo de indemnizaciones, problemas de reparación de vehículos motorizados, deficiencias en la información y comercialización, vigencia y terminación de los contratos, cobros indebidos o seguros no consentidos.

## **Transparencia**

La CMF mantiene a disposición permanente del público, antecedentes detallados sobre su estructura orgánica; facultades, funciones y atribuciones; marco normativo aplicable; planta del personal con las correspondientes remuneraciones; información de las contrataciones de suministro; transferencias de fondos públicos; actos y resoluciones con efectos sobre terceros; trámites y requisitos para tener acceso a los servicios prestados; información de subsidios y otros beneficios entregados; información de cumplimiento de la Ley de Lobby; entre otros. La información general y resumida sobre estas materias se presenta en este Informe, mientras que la información detallada puede ser consultada en los siguientes enlaces:

- Lobby (LeyN° 20.730)

<https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AE009/cargos-pasivos>

- Transparencia activa (Ley N° 20.285)

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdтта?codOrganismo=AE009>

- Cumplimiento de metas de eficiencia (Ley N° 20.212 y Ley 18.091)

<https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyvalue-25541.html>

- Información orgánica de la Comisión

<https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyname-720.html>

Adicionalmente, en línea con las divulgaciones exigidas a los emisores de valores mediante la NCG 461, en esta versión de su Informe Anual la CMF incluye una serie de antecedentes ASG.

Por otra parte, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, durante 2023 la CMF tramitó 693 solicitudes. Las solicitudes fueron respondidas dentro de los plazos legales establecidos (20 días hábiles, sujetos a prórroga en casos justificados), con un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles.

Adicionalmente, la CMF ha invertido en sus plataformas de transparencia activa, aumentando la cantidad de información disponible en su página web.

Solicitudes de transparencia respondidas cada año (número)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitudes respondidas	1.034	961	975	979	861	659	693
Tiempo promedio de respuesta (días)							13

Fuente: CMF.

### **Ley de Lobby**

La CMF ha implementado un proceso centralizado, mediante el cual da cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N°20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios (Ley de Lobby).

Al cierre del presente informe, la Comisión cuenta con 12 autoridades con la calidad de sujetos pasivos de forma indefinida; y 8 funcionarios con calidad de sujetos pasivos de forma transitoria. Todos ellos deben cumplir con los deberes de registro y transparencia establecidos en la Ley de Lobby frente a actividades de lobby o gestión de intereses.

En 2023, las solicitudes de audiencia de lobby aumentaron en 13,6%, mientras que las audiencias efectuadas se incrementaron en un 16,5.

### **Solicitudes de audiencia de Lobby**

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitudes recibidas	570	537	329	358	413	469
Audiencias realizadas	285	269	137	175	194	226

### **Gestión Interna de la CMF**

Entre las actividades realizadas en 2023 destinadas a fortalecer la cultura organizacional, destacan la actualización del Código de Ética, el Programa de Desarrollo de Talentos y la implementación del nuevo Reglamento de Calificaciones. Las metas de eficiencia institucional (MEI) de la CMF fueron aprobadas en un 98%, lo que da cuenta del compromiso institucional con la mejora continua de sus procesos, la eficiencia y la calidad de su servicio. Cabe señalar que el personal de la CMF es altamente profesionalizado

(87%) y un 57% tiene una antigüedad de diez o más años, lo que habla de un alto grado de especialización y compromiso público. Un 44% de la dotación de la CMF corresponde a mujeres, lo que implica una brecha de participación de 12%, por debajo de la del país (13%)**[2]**. Por su parte, la brecha salarial en la CMF se redujo a 0,3% en 2023**[3]**.

La CMF también amplió su oferta de publicaciones de informes y estadísticas, destacando la actualización de la Base de Estadísticas en Series de Tiempo (BEST), para incorporar nuevas series para los mercados bancario, de valores y seguros. Asimismo, destaca el creciente interés por participar de las convocatorias de proyectos de investigación conjuntos. En la conferencia anual de la CMF se presentaron estos trabajos y los riesgos del escenario global y las estrategias de abordaje en Latinoamérica.

La mantención de canales remotos de atención ciudadana y la habilitación de prestaciones a través de la red de Chile Atiende, permitieron dar cobertura nacional a los servicios que la CMF presta a los usuarios del sistema financiero. Las consultas efectuadas a través de canales remotos (web y telefónica) alcanzaron a 72.948, a lo que se suman 1.603 atenciones vía la plataforma Zoom y 12.102 atenciones presenciales. Además, la CMF entrega a los ciudadanos un importante volumen de información asociada a las obligaciones y acreencias mantenidas en las entidades fiscalizadas. En 2023 se emitieron 6,6 millones informes de deuda (cifra 48% superior a la del año anterior), casi la totalidad de ellos de manera remota, en parte gracias al lanzamiento del portal "Conoce tu Deuda" durante el último trimestre del 2023. El Sistema de Consulta de Seguros (SICS), plataforma que permite a las personas consultar en línea, en tiempo real y de forma gratuita los contratos de seguros que mantienen con las distintas compañías que operan en el país, recibió 253 mil consultas en 2023**[4]**. Esta herramienta fue particularmente útil para los afectados por los incendios en la Región de Valparaíso, facilitando los procesos de denuncia de siniestros.

Por otra parte, la CMF tramitó 693 solicitudes de transparencia, con un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles. Las solicitudes de audiencia de lobby recibidas alcanzaron 469, con un 48% de audiencias efectuadas.

La gestión presupuestaria del periodo se caracterizó por exigencias importantes en materia de austeridad y eficiencia. La ejecución presupuestaria alcanzó 99,32% (promedio) a nivel de gastos totales y 97,7% (promedio) a nivel de gastos operacionales. Esta gestión permitió dar pleno cumplimiento a las metas de eficiencia institucional relacionadas con eficiencia energética, concentración del gasto y compras.

### **Adecuaciones organizacionales**

Respecto a las adecuaciones organizacionales implementadas durante el año, destaca la creación del Centro de Innovación Financiera en julio de 2023 (Recuadro 3), estableciéndose como una unidad que depende directamente del Consejo de la CMF. El CIF desarrolla una labor relevante como canal de comunicación para las entidades que buscan acercarse al perímetro regulatorio de la CMF, al amparo de la Ley Fintec, y en la

coordinación de las actividades transversales de la CMF para la emisión de la normativa requerida para la implementación del Sistema de Finanzas Abiertas.

### **Participación ciudadana**

Cumpliendo con las directrices de la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana de la gestión pública, la Comisión desarrolló un amplio programa de actividades en cuatro ámbitos: acceso a información relevante; consultas ciudadanas; cuentas públicas participativas; y Consejo de la Sociedad Civil.

#### **a. Acceso a información relevante**

A través del sitio web institucional y del Portal de Transparencia, la Comisión mantiene información actualizada de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuesto; consultas ciudadanas; Consejo de la Sociedad Civil y cuentas públicas participativas. Complementariamente, la institución dispone de un conjunto de canales de atención remota y presencial.

#### **a. Consultas ciudadanas**

En forma habitual la Comisión pone a disposición de las entidades que supervisa, y del público en general, las propuestas de cambios normativos, con el objeto de recibir comentarios. Durante el año 2023 se realizaron 33 consultas públicas de este tipo.

### **Consultas normativas efectuadas**

<b>Año</b>	<b>Número</b>
2018	9
2019	11
2020	28
2021	31
2022	33
2023	35
<b>Promedio anual 2018-2023</b>	<b>25</b>

Fuente: CMF.

### a. Cuenta Pública Participativa

Las cuentas públicas participativas son un espacio de diálogo e intercambio de opiniones entre las instituciones, sus respectivas autoridades y la comunidad, con el propósito de dar a conocer la gestión, para evaluarla de manera transparente, generar condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública. La cuenta pública de la CMF correspondiente al ejercicio 2022 se realizó el 25 de abril de 2023.

### a. Consejo de la Sociedad Civil

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 74 de la Ley 20.500, la Comisión mantuvo en operación el Consejo de la Sociedad Civil, instancia consultiva y autónoma, integrada por representantes gremiales, organizaciones no gubernamentales, académicos y miembros de la Comisión. Las sesiones y materias tratadas se resumen en la siguiente Tabla

Consejo Sociedad Civil: miembros externos y materias tratadas

#### Titulares externos

Nombre	Cargo	Institución
Leonardo Hernández Tagle	Académico	Universidad Católica de Chile
Francisca Jünemann Pérez	Presidenta ejecutiva	Fundación Chile Mujeres
Oswaldo Lagos Villarreal	Académico	Universidad Adolfo Ibáñez
Stefan Larenas Riobó	Presidente del directorio	ODECU
Patricio Valenzuela Aros	Académico	Centro de Finanzas U de Ch
María Isabel Vial Izquierdo	Directora Ejecutiva	Fundación Carlos Vial Espantoso
Matías Zegers Ruiz-Tagle	Académico	Centro de Gobierno Corporativo UC

## Principales materias tratadas

Número	Materias tratadas
Sesión 45	Presentación Cuenta Pública
Sesión 46	Resumen de implementación de Ley de Agentes y Resultados informe de género.
Sesión 47	Implementación "Ley Fintec" y Reporte sobre avances del informe de deuda.
Sesión 48	Calidad de Servicio y Experiencia de Usuarios en la CMF; Informe de lanzamiento de nuevo informe "Conoce tu deuda".
Sesión 49	Ley de Resiliencia Financiera y Reporte de estadísticas regionales.

Fuente: CMF.

**[1] El procedimiento sancionatorio simplificado (regulado por el párrafo 3 del Título IV de la Ley 21.000) es el que aplica a "infracciones de menor entidad" tales como falta de entrega oportuna de la información exigida por la CMF, entrega de información incompleta o inexacta a la CMF, y entrega de información que no se ajusta al requerimiento normativo, entre otras. Por su parte, el procedimiento sancionatorio ordinario (regulado por el párrafo 2 del Título IV, de la Ley 21.000) aplica a infracciones calificadas como delito o ante solicitud de un regulador extranjero.**

**[2] La brecha de participación se mide como la diferencia entre la proporción de hombres y mujeres dentro de la dotación de funcionarios de la CMF. Análogamente, para el indicador a nivel de país se considera la diferencia en la proporción de hombres y mujeres en la fuerza de trabajo del país.**

**[3] El indicador corresponde a lo siguiente: Brecha de género =  $(M/H * 100) - 100$ . En este caso, M y H corresponden a la mediana del salario bruto por hora**

**[4] Desarrollado a partir de la NCG N° 470.**

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

La lista de desafíos para el 2024 es sumamente exigente. Entre éstos destacan los derivados de un escenario económico complejo (con procesos de convergencia a la meta inflacionaria y una lenta recuperación de la actividad económica y del crédito, entre otros); la necesidad de avanzar en el marco de regulación prudencial asociado al cambio climático, durante los años 2024 y 2026 se avanzara en temas Integración de riesgos climáticos a la gestión de riesgos del sistema financiero, Divulgación de riesgos asociados al cambio climático y Promoción del desarrollo de un mercado financiero verde; la implementación de la Ley Fintec, los desafíos se relacionan con un amplio programa de actividades entre las que destacan la emisión de normas y el desarrollo de los procesos de inscripción asociados a plataformas de financiamiento colectivo, sistemas de finanzas abiertas y otros; dar continuidad a la implementación de Basilea III; Atender las brechas identificadas en FSAP mediante desarrollos normativos y promover la discusión de proyectos legales: resiliencia del sector financiero, capital basado en riesgos de compañías de seguro, resolución bancaria y conglomerados); y avanzar en la adecuación del marco legal para la implementación de estándares internacionales de capital basado en riesgo en las compañías de seguro, regulación y supervisión de conglomerados y un nuevo marco de resolución bancaria y seguro de depósitos.

El año 2024 anticipa un menor dinamismo del crédito y una lenta recuperación de la actividad económica. La economía enfrenta desafíos transversales que requieren respuestas de largo plazo, como los efectos en distintas industrias y en las personas por el cambio climático, la aplicación de nuevas tecnologías de comercialización de servicios financieros, el riesgo de ciberseguridad, y la creciente aplicación de la inteligencia artificial.

También se visualizan desafíos **prudenciales y de conducta**, con un alcance marcadamente sectorial, entre los que destacan los asociados a la aplicación de normas de adecuación de capital y liquidez en el sistema bancario; gestión de riesgo y solvencia en la industria de seguros; gobierno corporativo, gestión integral de riesgos e información para entidades del mercado de valores; la implementación de la Ley de Resiliencia Financiera, y la reglamentación y supervisión del Sector Fintec, entre otros.

Finalmente, se destacan los desafíos asociados a **desarrollo y promoción de los mercados**. Estos forman parte de aquellos relevados durante el proceso de planificación estratégica 2023-2026 de la CMF .

## Desafíos para la industria financiera y la CMF

### (a) Desafíos transversales

<b>Materia</b>	<b>Alcance</b>
Escenario económico	El 2024 se inicia con un menor dinamismo del crédito y una recuperación de la actividad económica que parece lenta.
Cambio climático	Avanzar en la incorporación de esta temática dentro del marco prudencial de supervisión de la CMF, considerando los riesgos sistémicos que involucra para el sector financiero.
Ciberseguridad y riesgo operacional	La creciente automatización e interconexión de las entidades financieras aumenta la importancia de los riesgos operacionales y tecnológicos. La industria financiera debe estar cada vez más atenta y preparada con capacidades de gestión, frente a la materialización de eventos de riesgo.
Inteligencia Artificial	Se debe avanzar en el entendimiento de las implicancias de la aplicación de la Inteligencia Artificial en lo que se refiere a la medición y monitoreo de los riesgos asociados.
Desarrollo del Sector Fintec	<p>El desarrollo del sector tiene importantes efectos potenciales, tales como el surgimiento de nuevas entidades, la incorporación de nuevas tecnologías en la provisión de servicios financieros y cambios en la rivalidad competitiva, entre otros.</p> <p>Durante el 2024, la CMF concentrará sus esfuerzos regulatorios en el desarrollo de una normativa para establecer los requerimientos de información para la fiscalización de los prestadores de servicios Fintec y en la regulación del sistema de finanzas abiertas.</p>

### (b) Principales desafíos prudenciales y de conducta

<b>Materia</b>	<b>Alcance</b>
Gestión de riesgo y solvencia en la industria de seguros	La industria de seguros continuará avanzando en el establecimiento de estándares internacionales en materia de riesgo y solvencia, mediante la aplicación de esquemas de Capital Basado en Riesgos (CBR), autoevaluación de riesgos y solvencia (ORSA) y la implementación de pruebas de tensión. Por su parte, la CMF seguirá apoyando en la discusión en el Congreso Nacional, de la ley de supervisión basada en riesgos para esta industria. Especialmente importante es seguir avanzando en la gobernanza y gestión de riesgos de las compañías.

Implementación requerimientos de capital en el marco de Basilea III en el sistema bancario	Conforme a lo establecido en la regulación vigente (proceso gradual y progresivo) a fines del 2024 se aplicarán mayores exigencias relacionadas con: descuento de capital regulatorio; capital adicional para bancos sistémicos; colchón de conservación de capital y la sustitución de instrumentos T2 por AT1.
Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP) en el sistema bancario	A partir de abril del 2023 comenzó a reportarse el primer informe ILAAP, de acuerdo con el calendario establecido en la normativa, la que considera una implementación gradual hasta el 2025, año en que estará completamente en régimen. Esta primera entrega contempló un esquema simplificado, que tuvo como foco el análisis de la planificación de la liquidez, teniendo en cuenta la programación para abordar el pago de la obligación FCIC al Banco Central, junto con la evaluación de eventuales impactos hipotéticos del desarrollo de ciertos escenarios coyunturales sobre la posición de liquidez. En el año 2024, se deberá avanzar con la implementación de esta nueva normativa, que introduce mayores requerimientos de análisis internos por parte de los bancos.
Gobierno corporativo y gestión integral de riesgos para entidades del mercado de valores	Tras el proceso de consulta pública efectuado durante el tercer trimestre de 2023, la emisión de la normativa aplicable a entidades del mercado de valores (Sociedades Administradoras de Sistemas de Compensación y Liquidación, Empresas de Depósito y Custodia de Valores, Bolsas de Valores, Bolsas de Productos, Intermediarios de Valores, Corredores de Bolsas de Productos y Administradoras Generales de Fondos) generará importantes desafíos en términos de cumplimiento y supervisión asociado a materias tales como: rol del Directorio; políticas, procedimientos y mecanismos de control; funciones de gestión de riesgo y auditoría interna; seguridad de la información y ciberseguridad; continuidad de negocios; subcontratación de proveedores de servicios; y reporte de pérdidas e incidentes operacionales.
Exigencias de información para intermediarios de valores	La aplicación de la Norma de Carácter General N° 499 para corredores de bolsa y agentes de valores emitida en diciembre de 2024 contribuirá a modernizar las exigencias de información que se emplean para fines estadísticos y de supervisión, e impondrá desafíos tanto a las entidades informantes como a los supervisores.
Memorias Anuales con perspectiva de Sostenibilidad para emisores de valores	<p>Conforme a lo establecido en la NCG N°461 de emisores de valores de noviembre de 2021, las sociedades anónimas especiales inscritas en el Registro de Valores o que conforme a la Norma de Carácter General N°431 o Circular N°991 deberán empezar a remitir su Memoria Anual conforme a los estándares de información introducidos por la NCG.</p> <p>La aplicación de esta regulación conlleva desafíos tanto para las entidades obligadas como para el supervisor financiero que debe procurar la continua adecuación de las instrucciones normativas a las mejores prácticas y a las orientaciones internacionales (entre ellas, las de la International Sustainability Standards Board).</p>

El plan de regulación de la CMF incorpora propuestas para mitigar riesgos de distintas industrias y disposiciones para contribuir al desarrollo del mercado, inclusión financiera, transparencia e integridad del mercado.

## Plan de regulación de la CMF

### a. Regulación prudencial

Entidades	Riesgo de crédito	Riesgo de Liquidez	Riesgo de mercado	Riesgo Operacional	Información y monitoreo
Bancos	Método estándar de provisiones para cartera de consumo y otros ajustes (medición de garantías, tratamiento de renegociaciones, riesgo integral, entre otros).	Revisión normativa desarrollo de mercado de Repos		Revisión de la normativa de externalización de servicios relacionados con uso de la nube.	
Compañías de Seguros	Modelo estándar de provisiones de Mutuos Hipotecarios comerciales	Normativa de información para monitoreo de liquidez de compañías de seguros.	Modificación norma de operaciones de derivados para cobertura financiera.	Gestión de Riesgo Operacional (externalización)	Información periódica de activos asociados a inversión inmobiliaria y aplicación de IFRS 17 y 9 al mercado asegurador chileno.
Fondos Mutuos		Revisión de normativa de liquidez de FFMM			
Intermediarios de Valores				Normativas de Gestión de Riesgos Integral y Riesgo Operacional	Información periódica de cartera de intermediarios

## Regulación de conducta

Entidad	Transparencia	Prevención de abusos	Protección personas	Requerimientos de información
<b>Sociedades cotizadas en bolsa</b>	Difusión de Transacciones con Partes Relacionadas	Contenido mínimo de Políticas de Habitualidad y transacciones con partes relacionadas		
<b>Fondos Mutuos</b>	Difusión de políticas ASG		Estándares de gestión de riesgos de conducta, adecuación (suitability), publicidad y trato justo	
<b>Intermediarios de Valores</b>		Robustecer exigencias de información para detección de abusos		
<b>Compañías de Seguros</b>				Archivo Normativo Ley Deudas Pensión Alimenticia

Finalmente, es importante seguir avanzando en el cierre de brechas legislativas, que promuevan la estabilidad financiera y prepare a los distritos agentes frente a futuras crisis. A ello contribuyen las iniciativas de resiliencia del sistema financiero, deuda consolidada, capital basado en riesgo en seguros, supervisión de conglomerados y resolución bancaria y seguro de depósitos.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Recursos Humanos	61
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	70
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	71
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	72
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	74
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	76

## Anexo 1: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	278	95.53%	359	96.51%	637
Planta	13	4.47%	13	3.49%	26
Total	291	100.00%	372	100.00%	663

### Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Directivos	42	14.43%	67	18.01%	109
Auxiliares	3	1.03%	3	0.81%	6
Profesionales	184	63.23%	247	66.40%	431
Administrativos	17	5.84%	10	2.69%	27
Total	291	100.00%	372	100.00%	663

## Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	32	11.00%	57	15.32%	89
ENTRE 35 y 44 AÑOS	90	30.93%	124	33.33%	214
ENTRE 45 y 54 AÑOS	112	38.49%	116	31.18%	228
ENTRE 55 y 59 AÑOS	28	9.62%	33	8.87%	61
ENTRE 60 y 64 AÑOS	25	8.59%	32	8.60%	57
65 Y MÁS AÑOS	4	1.37%	10	2.69%	14
Total	291	100.00%	372	100.00%	663

## Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Reemplazo	1	100.00%	3	100.00%	4
Total	1	100.00%	3	100.00%	4

### **Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	1	100.00%	3	100.00%	4
Total	1	100.00%	3	100.00%	4

### **Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	13	31	38
(b) Total de ingresos a la contrata año t	22	37	39
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	59,09%	83,78%	97,44%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	13	31	38
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	13	31	38
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	100,00%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	21	24	27
(b) Total dotación efectiva año t	630	648	663
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,33%	3,70%	4,07%

## 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	5	5	6
Otros retiros voluntarios año t	15	18	14
Funcionarios retirados por otras causales año t	1	1	7
Total de ceses o retiros	21%	24%	27%

## 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	22	39	41
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	21	24	27
Porcentaje de recuperación (a/b)	104,76%	162,50%	151,85%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	1
(b) Total Planta efectiva año t	23	26	26
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	3,85%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	54	62	61
(b) Total Contratos efectivos año t	607	622	637
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	8,90%	9,97%	9,58%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	474	557	433
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	75,24%	85,96%	65,31%

### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	21371	35745	19862
(b) Total de participantes capacitados año t	732	1083	701
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	29,20	33,01	28,33

### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	110	126	109
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,91%	0,79%	0,92%

### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	15	15	14
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Porcentaje de becados (a/b)	2,38%	2,31%	2,11%

## 5 Días no Trabajados

### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	5374	6575	6609
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	8,53	10,15	9,97

### 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	1498	1957	2528
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	2,38	3,02	3,81

### 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	846	1157	401
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	1,34	1,79	0,60

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	172	925	1954
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,27	1,43	2,95

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	577	575	597
Lista 2	11	11	4
Lista 3	2	1	0
Lista 4	0	1	0
(a) Total de funcionarios evaluados	590%	588%	601%
(b) Total Dotación Efectiva año t	630	648	663
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	93.65%	90.74%	90.65%

### 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			SI

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			SI

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	5	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	22	37	39
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	22,73%	13,51%	0,00%

## 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	5	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	5	5
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	100,00%	100,00%	0,00%

## 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	5	5	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	5	5
Porcentaje (a/b)	100,00%	100,00%	0,00%

## Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

---

Iniciativa	Estado de Avance
Establecer obligaciones de entrega de información, tanto a contribuyentes como a terceros (notarios, conservadores, corredores de bolsa, bancos, instituciones financieras, etc.).	En diseño
Establecer por ley la obligación de organismos públicos (Aduanas, CMF, UAF, PDI, Banco Central, entre otros) de entregar al SII información necesaria para la fiscalización tributaria cuando lo requiera, a pesar de carácter reservado	En diseño

## **Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

## Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

---

### Medidas

Medidas	Resultados
<p>Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.</p>	<p>Entre el 14/08/2023 y el 10/09/2023 se realizó una capacitación avanzada a 9 personas, impartida por la consultora Kanri Servicios SPA, excediendo la meta. La convocatoria se enfocó en equipos que con mayor probabilidad podrían exponerse a enfrentar una situación de detección, acogida y derivación (Bienestar y División de Atención Ciudadana, que incluye equipos de Atención a Público y Gestión Documental).</p>
<p>Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</p>	<p>Se actualizó entre marzo y noviembre un gráfico mensual en la sección "Estadísticas" del sitio web principal de la CMF, en su home (página principal). Se actualizó entre marzo y noviembre un gráfico mensual en la sección "Estadísticas" del sitio web principal de la CMF, en su home (página principal).</p>
<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Se realizaron y difundieron 2 videos con enfoque de genero, modalidad capsulas, tanto en el sitio Web institucional como en YouTube, la primera fue sobre tarjetas de crédito y la segunda sobre Seguros automotrices.</p>
<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>El 29 de agosto se publicó una nueva versión del "Informe de género en el sistema Financiero". La sección 4.5 contiene información inédita sobre acceso y uso de productos de seguros por parte de las mujeres y las brechas existentes.</p>

## Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Programa de Genero	<p>Se ejecutaron todas las medidas del programa. Se comprometieron 9 actividades en el marco de siete medidas: - Se actualizó el formulario A-1 de definiciones estratégicas, incorporando enfoque de género en tres objetivos institucionales. - Se realizó un monitoreo estadístico de indicadores de género internos, incluyendo la revelación de información del personal en el formato de la NCG N°461. - Se realizaron capacitaciones avanzadas y se difundieron los cursos impartidos por el Ministerio de la Mujer y el Servicio Civil, alcanzando una cobertura de capacitaciones en materias de género del 35% del personal - Se fortaleció la difusión al público en general de información en materias de género (estadísticas, indicadores, videos), en el home de la CMF y en un portal de género y diversidad, y se difundió activamente información (boletines, noticias) en materias de género a nivel interno. - Se realizaron estadísticas de las atenciones presenciales. - Se desarrollaron cápsulas de educación financiera con perspectiva de género. - Se presentó el Informe de Género en el Sistema Financiero. La encargada de género coordinó el desarrollo de estas medidas, con el apoyo de un equipo multidisciplinario (Dirección General de Personas, Dirección General de Estudios, División de Atención Ciudadana, Área de Comunicaciones, Departamento de Educación Financiera). Las actividades fueron monitoreadas por la Unidad de Planificación y Control de Gestión. Cabe destacar el impacto de la capacitación en materias de violencia al equipo de Atención de Público, inédita en el sector Hacienda; las Cápsulas de Educación Financiera, que contienen información de interés con perspectiva de género y útil para contribuir a la reducción de brechas de género en la Educación Financiera, y el Informe de Género en el Sistema Financiero, que permite anualmente visibilizar las brechas existentes y que desde este año amplió su alcance, incluyendo la industria de seguros. Finalmente, es relevante destacar que estas medidas también forman parte de los Compromisos Ministeriales del Sector Hacienda.</p>

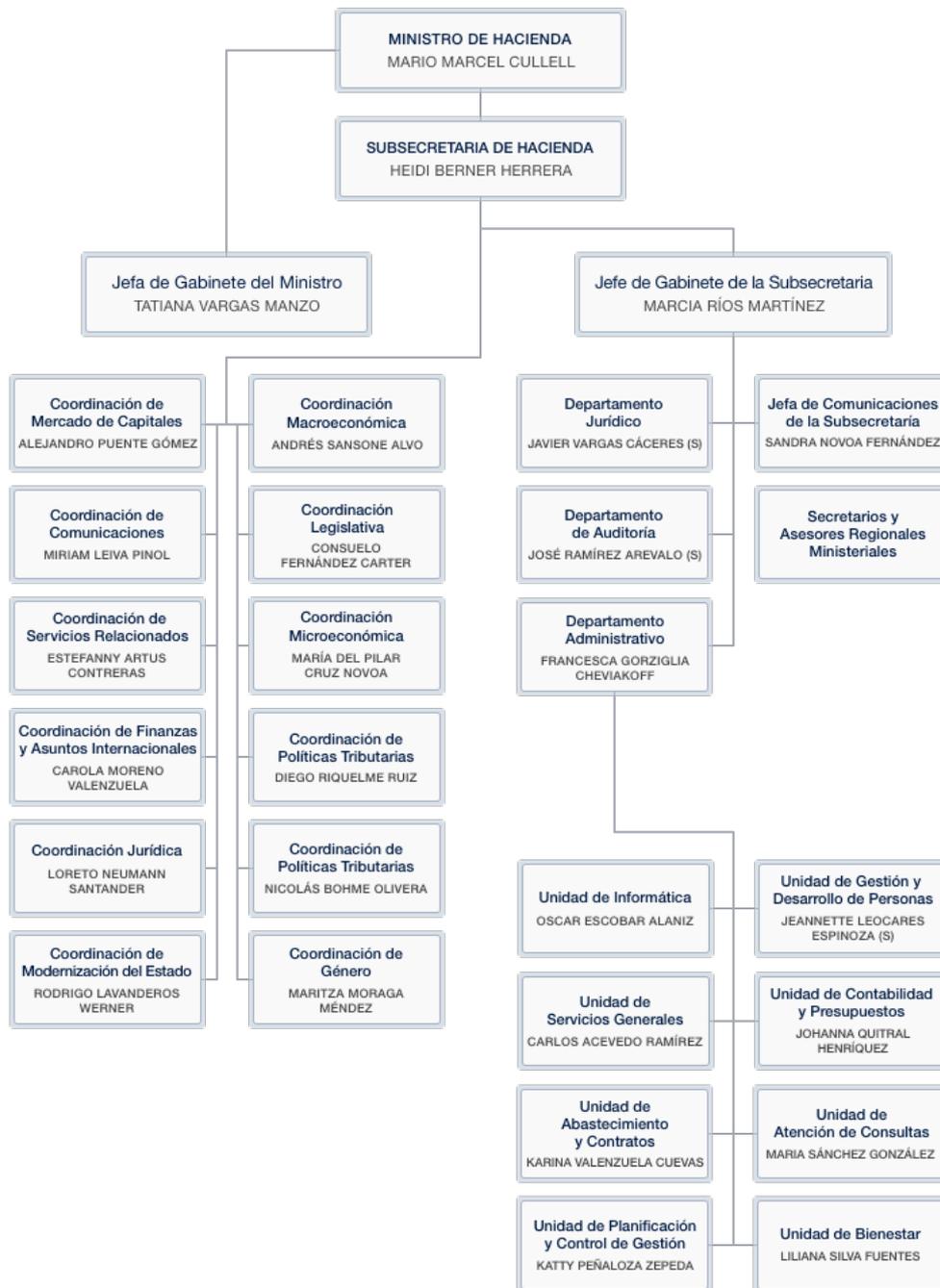
## Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html</a>
		<a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a>
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>

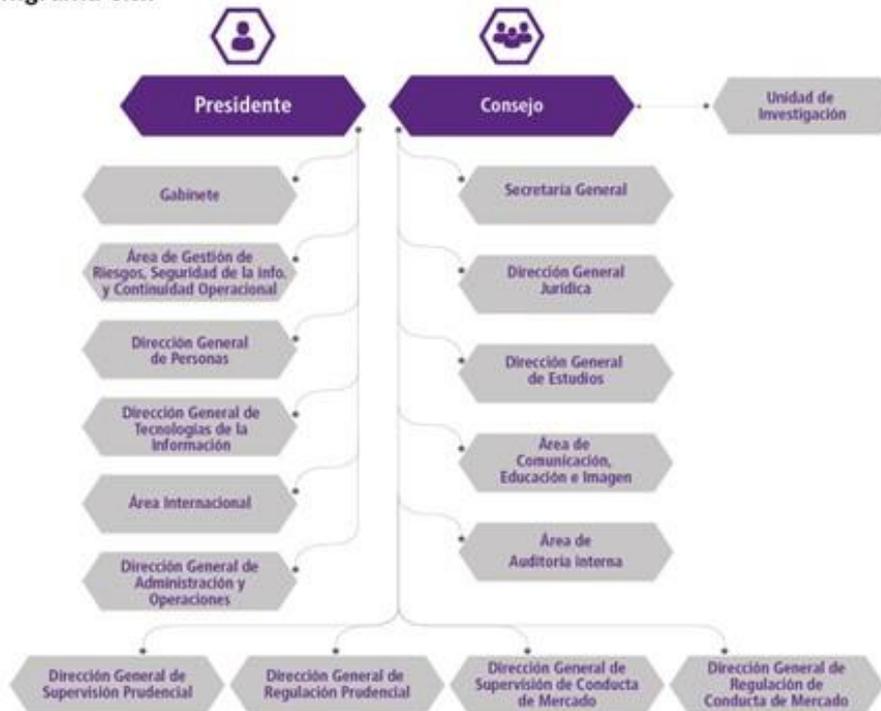
## Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

### Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

Organigrama CMF



## Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Presidenta	Solange Berstein Jáuregui
Vicepresidenta	Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionado	Augusto Iglesias Palau
Comisionado	Beltrán de Ramón Acevedo
Comisionada	Catherine Tornel León
Fiscal de la Unidad de Investigación	Andrés Montes Cruz
Director General de Supervisión Prudencial	Osvaldo Adasme Donoso
Director General de Supervisión de Conducta de Mercado	Daniel García Schilling
Director General de Regulación Prudencial	Luis Figueroa de la Barra
Director General de Regulación de Conducta de Mercado	Patricio Valenzuela Concha
Directora General de Estudios, Estadísticas y Datos	Nancy Silva Salas
Director General Jurídico	José Antonio Gaspar Candía
Directora General de Administración y Operaciones	Jimena Moreno Hernández
Director General de Personas	Juan Francisco Cantillana Paredes
Director General de Tecnologías de la Información	Eduardo Oñate Escalon

Cargo	Nombre
Secretario General	Gerardo Bravo Riquelme