



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Desafíos y Oportunidades para Potenciar la Conducta de Mercado en el Sector Financiero

Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado

Entorno Dinámico del Mercado Financiero



Rol Comisión Mercado Financiero

- Mandato de CMF es velar por buen funcionamiento del mercado financiero, considerando los intereses de inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público. Para cumplir este mandato, la CMF supervisa la solvencia y la conducta en el mercado.
- La supervisión de Conducta de Mercado (CdM), se basa en dos pilares:
 - ✓ Resguardar un **mercado financiero transparente e íntegro**, en el que las entidades reporten información fidedigna, donde no se generen abusos ni manipulaciones de precios y se respeten los derechos de los accionistas minoritarios.
 - ✓ **Proteger al Cliente Financiero**, propiciando un trato justo hacia ellos en el proceso de comercialización, con transparencia respecto a cobros y comisiones y con un adecuado manejo de conflictos de interés por parte de los oferentes financieros.

Reduciendo Brechas en Conducta de Mercado

- Respecto de estos dos ejes, Chile exhibe brechas en comparación con los estándares observados en otras jurisdicciones con mercados más desarrollados.
- Para reducir estas brechas, la CMF ha desplegado una serie de iniciativas fortaleciendo la supervisión de conducta.
- Hito clave fue la **planificación estratégica** de la CMF para el período 2020-2022, contemplando cuatro iniciativas en materia de conducta.
 - Apuntan a fortalecer las herramientas para detectar abusos en el mercado de valores.
 - Generar incentivos para que oferentes financieros integren la gestión de riesgo de conducta a su marco integral de gestión, para reducir probabilidad de malas conductas.
 - La CMF también se fijó como iniciativa estratégica fortalecer la protección al cliente bancario a través de una actualización de su marco normativo.

Reduciendo Brechas en Conducta de Mercado (2)

- Por primera vez, 2020 se aprobó un plan de supervisión anual separado en actividades de conducta y prudencial.
- En materia legislativa, en los últimos dos años la CMF apoyó la **agenda antiabuso y trato justo a los clientes financieros**, enviando propuestas de cambios legales al Ministerio de Hacienda, que se aprobaron recientemente en el Congreso y dieron vida a la Ley de Transparencia y Responsabilidad de Agentes de Mercado.
- CMF puso recientemente en consulta norma que indica expresamente que los seguros podrán contratarse en el mismo acto al otorgamiento de un crédito sólo si tienen por objeto asegurar el pago de la deuda al acreedor. Se busca eliminar la presión a la cual se ve sometido el cliente al momento de contratar un crédito.

Tránsito desde Supervisión por Industrias a Modelo Interno de Cumbres Gemelas

- Paso definitivo en materia de conducta: CMF cambió su estructura organizacional desde un esquema de supervisión por industrias, a un modelo sustentado en dos grandes pilares: **Prudencial y Conducta de Mercado**.
- La nueva estructura, basada en modelo **Cumbres Gemelas**, recoge las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional en la asesoría prestada a la CMF en 2018, además de la experiencia comparada de los reguladores financieros integrados a nivel global.
- La nueva estructura fortalece el modelo de supervisión de CMF y sus capacidades para cautelar la conducta en mercado y la protección del cliente financiero. El 1 de marzo de 2021 se inicia la transición con el reemplazo de Intendencias por Direcciones Generales.

Equilibrios de Nueva Estructura Organizacional de CMF

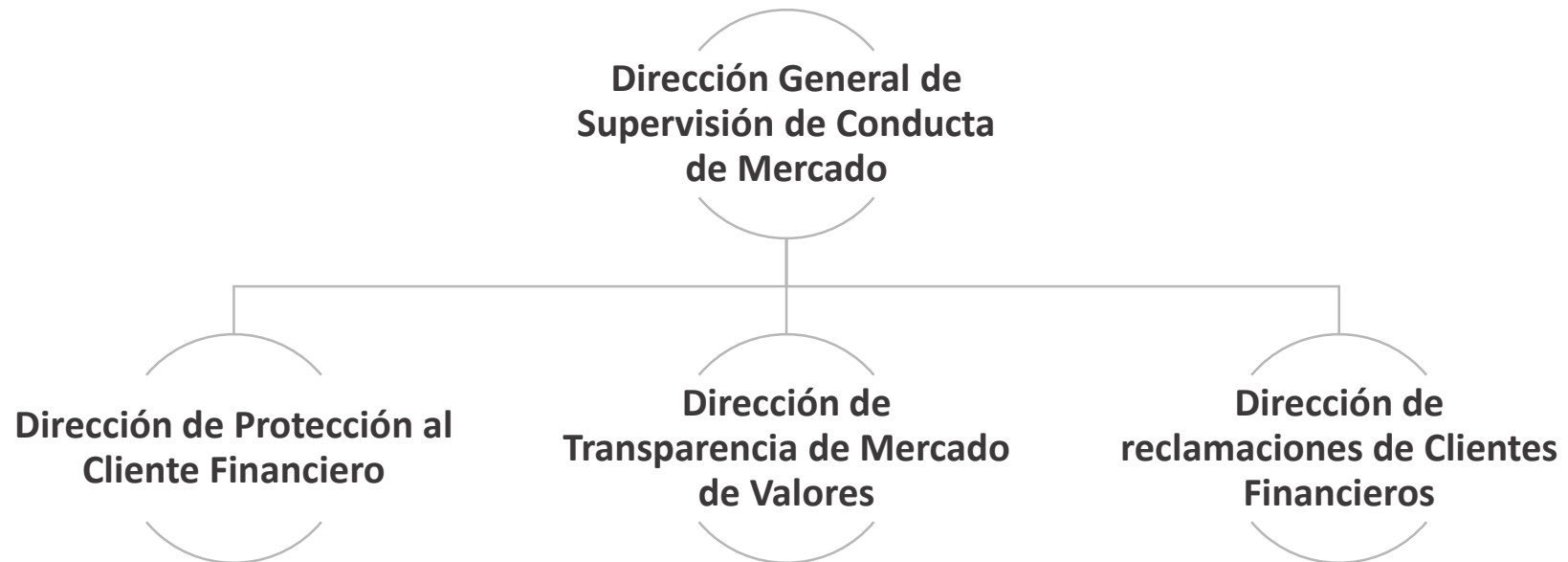


Supervisión Prudencial debe estar enfocada en la resiliencia, solvencia y gestión de riesgos.



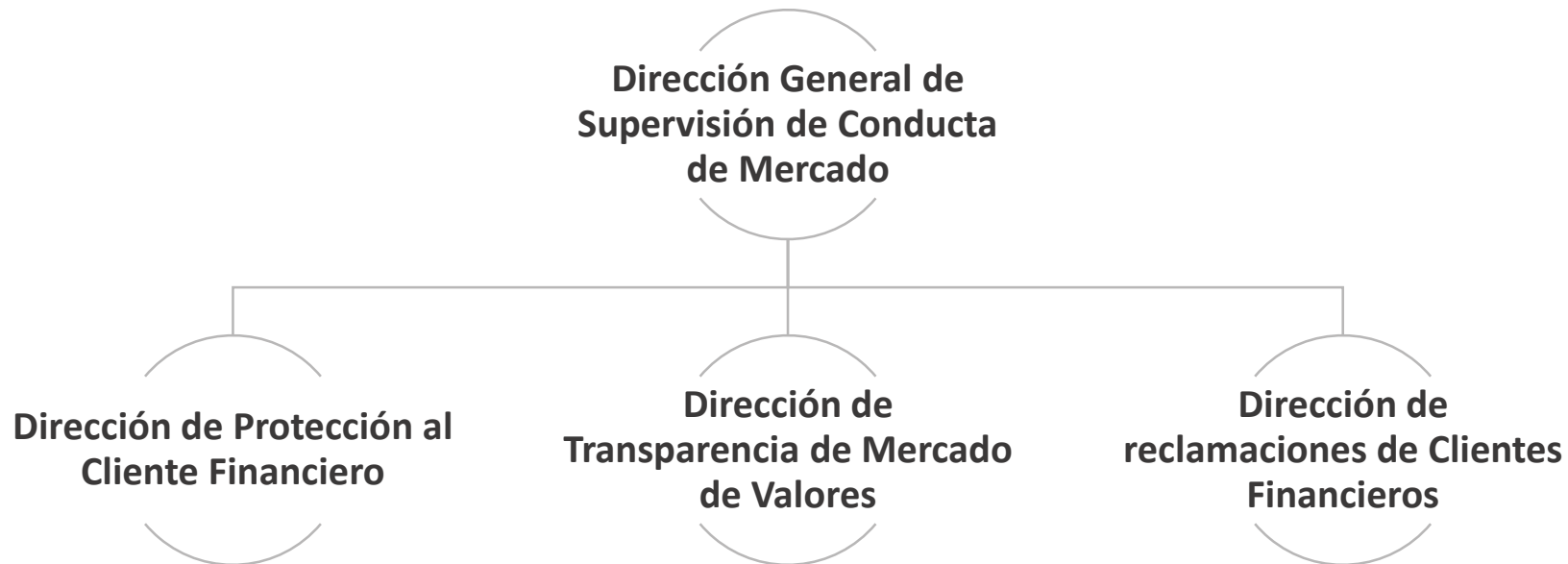
Supervisión de CdM debe enfocarse en la eficiencia, trato justo y una operación transparente.

Pilar de Conducta de Mercado: Estructura Supervisión



Velar por un mercado financiero **transparente e íntegro**, en el que las empresas reporten información fidedigna, donde no se transe con información privilegiada y se respeten los derechos de los accionistas minoritarios.

Pilar de Conducta de Mercado: Estructura Supervisión



Proteger al cliente financiero, propiciando un trato justo hacia ellos, con transparencia respecto a cobros y comisiones y con un adecuado manejo de conflictos de interés por parte de los oferentes financieros.

Supervisa la **administración integral de los reclamos** y su tramitación en las entidades financieras, considerando una atención oportuna y la emisión de respuestas del reclamo de forma comprensible y clara.

Adecuada Coordinación entre Agencias Públicas

- Todos estos avances en materia de protección del cliente financiero suponen un **complemento** con la importante labor que realiza el Servicio Nacional del Consumidor
 - Foco del Sernac está en verificar cumplimiento Ley de Consumidor, pudiendo interponer demandas colectivas en contra de oferentes que incumplan ley, buscando compensación a afectados.
 - Foco de CMF está en supervisar que los oferentes cumplan las reglas sectoriales y gestionen el riesgo de conducta, pudiendo sancionar y multar si se transgreden reglas
- Ambas entidades tienen como **objetivo común un trato justo a los clientes de productos financieros**. Esta complementariedad se basa en la necesidad de ir profundizando los mecanismos de coordinación entre agencias. Para ello, la CMF y el Sernac firmaron un convenio de cooperación que facilitará esta coordinación para enfrentar los desafíos actuales.

Principios de Conducta en Protección al Cliente Financiero



- El objetivo del documento es orientar a los actores de mercado respecto a **considerar en su gobernanza prácticas en CdM que resguarden una adecuada protección de los derechos del cliente financiero** y promuevan la confianza y fortaleza del sistema

Siguientes Pasos

- La CMF tiene entre sus iniciativas estratégicos 2020-2022 el desarrollo de una **norma de gestión en CdM común**, basada en los cinco principios desarrollados en este documento, que orienten una evaluación de gestión de los riesgos de CdM para las entidades financieras.
- El plan estratégico incluye también la publicación de una **Política de Supervisión de CdM en PCF** que considerará dos dimensiones, ambas alineadas con los cinco principios referidos: una de cumplimiento normativo y otra de gestión de riesgos en CdM.
- La CMF también se fijó como iniciativa estratégica fortalecer la protección al cliente bancario a través de una **actualización de marco normativo bancario**.
- Este Documento de Política, y la retroalimentación que se genere a partir de su difusión con las entidades financieras y público en general, servirán de base para el desarrollo de la citada norma común de gestión en CdM referido a PCF y la Política de Supervisión.

Muchas gracias



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Desafíos y Oportunidades para Potenciar la Conducta de Mercado en el Sector Financiero

Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado