



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## COMUNICADO DE PRENSA

### **SVS emite norma que regula la relación de corredores de bolsa con sus clientes**

- *Norma incorpora mayores exigencias en la relación contractual entre intermediarios y usuarios; transparencia en la ejecución de las operaciones bursátiles; detección y resolución de conflictos de interés; conocimiento de clientes, y el establecimiento de un registro con documentación de respaldo, entre otros aspectos.*

**9 de marzo de 2015.-** La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) informa que hoy publicó la Norma de Carácter General (NCG) N°380 que regula el actuar de los corredores de bolsa, agentes de valores y corredores de bolsa de productos con sus clientes.

La norma tiene como principal objetivo elevar los estándares que regulan la relación de los intermediarios con sus clientes a través de mayores exigencias en la relación contractual entre intermediarios y usuarios; transparencia en la ejecución de las operaciones bursátiles; detección y resolución de conflictos de interés; conocimiento de clientes, y el establecimiento de un registro con documentación de respaldo, entre otros.

Entre las principales exigencias de la NCG°380 destaca la obligación para los intermediarios de celebrar un contrato con el cliente, en el que se establecerán las condiciones y términos de la relación entre ambos, detallando derechos y obligaciones de las partes. Hasta la emisión de esta norma, la relación se establecía a través de la firma de la "Ficha de Cliente".

El contrato exigirá que, al momento de hacer una operación para un cliente, el intermediario siempre deberá velar para que dicha transacción se realice en las mejores condiciones para el usuario, comunicando oportunamente cualquier potencial conflicto de interés que pueda surgir y asegurándose que los clientes tengan acceso a información relevante que les permita evaluar características, costos y riesgos de las operaciones o productos ofrecidos.

Los intermediarios deberán poner a disposición del cliente antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio: los costos que serán de cargo del cliente; los riesgos de tales productos y servicios, y de las operaciones realizadas con éstos; y la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar, como por ejemplo, si éste o una empresa del grupo empresarial al que pertenece percibe una comisión de parte de un emisor en un proceso de colocación de las

acciones que están siendo adquiridas por el cliente, o si percibe o recibirá devoluciones de comisiones por las inversiones efectuadas por los clientes, entre otras situaciones.

Asimismo, los intermediarios deberán implantar políticas, procedimientos y controles que den garantía que su actuar, y el de todo aquel que desempeñe funciones para él, estará siendo guiado por los principios y criterios mencionados en esta norma y se ajustará al marco jurídico vigente.

### **Conocimiento del cliente**

Otras de las exigencias de la NCG°380 están relacionadas con el conocimiento acabado que obligatoriamente deberán tener los intermediarios respecto de sus clientes, con objeto de ofrecerles productos y servicios acordes al perfil de cada uno de ellos.

Para determinar el perfil de sus clientes los intermediarios deberán considerar su nivel educacional, edad, experiencia y condición laboral, capacidad de ahorro, situación financiera, grado de conocimiento de los mercados y productos financieros, horizonte y objetivo de inversión, giro comercial o tolerancia al riesgo, entre otros factores.

En el caso de que un cliente quiera contratar un tipo de servicio o adquirir un tipo de producto que no sea acorde a su perfil, el intermediario estará obligado a advertirle previamente de ese hecho y que no es aconsejable que ello ocurra. Pero si el cliente mantiene su instrucción, se cumplirá con su mandato quedando obligatoriamente documentada para efectos de acreditar ante la SVS de que se cumplió con ese procedimiento.

Con el objeto de evitar que quienes desempeñen funciones para el intermediario estén expuestos a potenciales conflictos de interés al momento de asesorar al cliente y ofrecerle servicios y productos acorde a su perfil, o que ante la existencia de tales conflictos éstos sean resueltos en el mejor interés de los clientes, la norma exige a los intermediarios que cuenten con políticas de remuneraciones, incentivos y comunicacionales que estén en concordancia con ese objetivo.

### **Registros y documentación de respaldo**

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

Será deber del intermediario adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar que la confidencialidad de la información de los registros, documentos y respaldos que serán mantenidas como tal por esas entidades. Ello, en ningún caso impedirá que para fines de fiscalización, la SVS o las bolsas de valores puedan acceder en todo momento a tales registros, sin costo alguno.

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

“A través de esta norma estamos propiciando un trato más justo y equitativo en la relación de intermediarios y sus clientes. Esta es una iniciativa que no sólo entrega mayores grados de protección a los inversionistas sino que además, favorece la transparencia de nuestro mercado de valores”, dijo el Superintendente Carlos Pavez.

“Esperamos que con esta norma los intermediarios puedan resolver de mejor manera los conflictos de interés, que adopten todas las medidas necesarias para que las órdenes bursátiles se realicen siempre en las mejores condiciones para los clientes y, que puedan tomar los resguardos necesarios para garantizar la documentación y el registro de las transacciones”, agregó el Superintendente.

Los intermediarios tendrán un plazo de 18 meses para incorporar la nueva regulación.

Descarga la NCG N° 380 en el siguiente link: [http://www.svs.cl/normativa/ncg\\_380\\_2015.pdf](http://www.svs.cl/normativa/ncg_380_2015.pdf)