



La Comisión informa medidas de monitoreo permanente del mercado financiero ante expansión del coronavirus

- *La CMF requirió a las entidades informar sus planes de continuidad operacional, evaluar posibles impactos financieros, instruyó sobre las medidas necesarias para la atención de clientes y usuarios y está en coordinación constante con las autoridades económicas.*
- *La institución implementó además un plan para garantizar su continuidad operacional y la atención a fiscalizados y público, incluyendo medidas de teletrabajo*

18 de marzo de 2020.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa las medidas adoptadas como resultado del monitoreo permanente de los efectos en el mercado financiero que puedan derivarse del coronavirus COVID-19, declarado pandemia global por la Organización Mundial de la Salud, y los impactos que ello pudiera tener en las entidades sujetas a su supervisión:

- Planes de Continuidad Operacional: La Comisión ha requerido a sus entidades supervisadas, incluyendo bancos y sociedades de apoyo al giro, compañías de seguros, administradoras de fondos, intermediarios de valores y de productos e infraestructuras de mercado financiero, aplicar oportunamente sus planes de contingencia, incluyendo el despliegue de aquellas medidas de continuidad de negocios necesarias para garantizar la continuidad operacional conforme a sus obligaciones regulatorias y la adecuada atención de sus clientes, depositantes, inversionistas, asegurados o participantes.

- Revelación de información al mercado: La CMF ha requerido a los emisores de valores de oferta pública divulgar tan pronto como sea posible cualquier información significativa sobre efectos financieros y operacionales que pudiera significar el brote de COVID-19 y medidas adoptadas para mitigar

esos efectos, conforme a las obligaciones de transparencia que les impone la Ley de Mercado de Valores y normativa de la CMF.

- **Administradoras de Fondos de Terceros e Intermediarios de Valores:** Se ha instruido a estas entidades a continuar aplicando los marcos de gestión de riesgo requeridos por la normativa vigente, para estar en condiciones de atender oportunamente los requerimientos de los partícipes o inversionistas de los fondos administrados

- **Instrucciones respecto de atención a clientes y usuarios:** se ha instruido a las entidades fiscalizadas a adoptar las medidas necesarias para proveer adecuada atención e información a sus clientes, reforzando sus canales, como plataformas web, aplicaciones de teléfonos móviles, entre otros.

En el caso de la industria bancaria, las sucursales bancarias tienen funcionamiento obligatorio de lunes a viernes (días hábiles), de 9 a 14 horas, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Bancos. En aquellos casos en que estas entidades enfrenten inconvenientes en el actual escenario, tanto en la apertura de sus sucursales o en la prestación de otros servicios, deberán adoptar las medidas que al efecto se requieran para que los usuarios puedan acceder a los respectivos servicios bancarios en las distintas zonas geográficas en que operan, tomando los resguardos del caso y debiendo mantenerlos oportunamente informados sobre estas situaciones por los medios que dispongan (avisos destacados en las oficinas, sitios web y aplicaciones móviles).

- **Medidas relativas al funcionamiento de la CMF:** Conforme al plan de continuidad operacional de la Comisión, se han adoptado medidas pertinentes para garantizar la continuidad de sus funciones y los servicios que presta a los ciudadanos y agentes financieros, así como hacer posible el desarrollo del trabajo de nuestros funcionarios siguiendo las pautas establecidas por la autoridad sanitaria, incluyendo medidas de teletrabajo.

- **Canales de atención a ciudadanos y entidades fiscalizadas:** Se recuerda a los ciudadanos y fiscalizados que pueden acceder a información y servicios que presta la CMF a través sus plataformas digitales. Las entidades fiscalizadas pueden enviar su documentación a través de SEIL (Valores y Seguros) o Extranet (Bancos e Instituciones Financieras) sistema habilitado en nuestro sitio web www.cmfchile.cl; o bien, aprovechar los beneficios de CMF sin papel.

Por su parte, los ciudadanos pueden formular todas sus consultas generales en materias de valores, seguros o bancos; revisar el estado de una presentación o hacer una denuncia en www.cmfmascerca.cl. Los

reclamos contra entidades fiscalizadas de valores y seguros pueden realizarse también a través de www.cmfmascerca.cl o mediante CMF sin papel en el caso de reclamos contra Bancos e Instituciones Financieras.

- **Coordinación entre autoridades financieras:** La Comisión para el Mercado Financiero, está además en permanente coordinación con las autoridades financieras del país a través del Consejo de Estabilidad Financiera, esto es, Ministerio de Hacienda, Banco Central y Superintendencia de Pensiones.

La CMF continúa monitoreando los acontecimientos que puedan afectar al mercado financiero como resultado de la situación de COVID-19 y está preparada para usar las atribuciones y poderes que le confiere la ley para velar por el correcto funcionamiento y estabilidad del mercado financiero.

La Comisión solicita a ciudadanos y fiscalizados a preferir el uso de las plataformas digitales de las instituciones financieras en el actual contexto que vive el país.

Área de Comunicación, Educación e Imagen - Comisión para el Mercado Financiero (CMF) Contacto: prensa@cmfchile.cl | [sala de prensa @cmfchile](https://twitter.com/sala_de_prensa_cmfchile)