

---

# CMF publica documento con estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado para la Protección al Cliente Financiero

Legal Flash Chile  
28 de junio de 2021



---

**En línea con la nueva estructura de supervisión y regulación anunciada en octubre de 2020, la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”), con fecha 24 de junio de 2021 publicó el Documento de Política “Estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado (“CdM”) referidos a Protección al Cliente Financiero” (el “Documento”).**

El Documento pretende ser una guía del estándar o mejores prácticas esperadas por la CMF sobre temas relevantes para la industria bajo su perímetro de supervisión.

Principios generales desarrollados:

- Trato justo a los clientes de entidades financieras
- Adecuada gestión de conflictos de interés
- Protección de la información de los clientes
- Transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros
- Gestión diligente de reclamos y presentaciones



---

## Modelo *Twin Peaks*

Con fecha 14 de octubre de 2020, la CMF presentó su nueva estructura de supervisión y regulación, mediante la aprobación por parte de su Consejo de la Resolución N° 4694, la cual entró en vigencia el 1° de marzo de 2021, fecha desde la que se dio inicio al tránsito gradual desde un esquema de supervisión por industria, a un modelo sustentado en dos grandes pilares: **Prudencial y Conducta de Mercado**. Esta nueva estructura se conoce internacionalmente como el modelo *Twin Peaks*. La nueva estructura recoge la experiencia comparada de la crisis financiera internacional y va en línea con el camino adoptado por algunos de los principales reguladores financieros a nivel internacional.

---

## Supervisión de Conducta de Mercado

La regulación en el mercado financiero tiene dos objetivos principales. Por un lado, la solvencia, que procura que las entidades financieras cuenten con recursos financieros suficientes para cumplir los compromisos con sus clientes y, por otro lado, la CdM, que corresponde a **las buenas prácticas que deberían considerar los agentes, tendientes a la protección de los derechos de asegurados, depositantes, inversionistas y clientes bancarios (“Cliente Financiero”)**.

A nivel internacional, en los últimos 12 años se ha generado un fuerte desarrollo por parte de los reguladores hacia el fortalecimiento de la CdM y la protección del Cliente Financiero. Asimismo, existe un amplio consenso en orden a que la existencia de un marco normativo claro en esta materia es una de las **bases esenciales para el desarrollo eficiente de los mercados de bancos, valores y seguros**. Dicha tendencia tiene su origen en la Crisis Financiera Global y los problemas que sufrieron importantes entidades financieras a partir de 2008, situación que evidenció una fuerte relación entre las malas prácticas en términos de CdM y protección del Cliente Financiero por parte de la industria, con riesgos que terminaron afectando la solvencia y liquidez de las instituciones.

Atendiendo lo anterior, los principios planteados por la CMF, según se establece en el Documento, tienen como objetivo fundamental **orientar** a los agentes de mercado respecto a **considerar** en su gobernanza prácticas en CdM que resguarden una adecuada protección de los derechos del Cliente Financiero y, en consecuencia, promuevan la confianza y fortaleza de la industria respectiva.



---

## Cinco Principios Generales

Con el objetivo de establecer principios comunes en materia de CdM, la CMF realizó un análisis de los estándares y mejores prácticas a nivel internacional de la OCDE, IOSCO, IAIS, Banco Mundial, Unión Europea, *Canadian Council of Insurance Regulators* (CCIR, Canadá), *National Association of Insurance Commissioners* (NAIC, EE.UU.), *Australian Securities and Investments Commission* (ASIC, Australia), Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (España), *Financial Conduct Authority* (FCA, UK), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Perú), Banco de España y Superintendencia Financiera (Colombia). Dicho análisis se puede encontrar en el [Anexo 1](#) del Documento, llamado “Revisión de Estándares y Principios Internacionales en Materia de Conducta de Mercado”.

Antes de explicar brevemente los cinco principios generales desarrollados en el Documento, es importante señalar que éstos expresan la visión de la CMF y su Consejo, lo cuales son aplicables en la relación con sus clientes, a los **bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, corredoras de bolsa, agentes de valores, cooperativas de ahorro y crédito** (sometidas a supervisión de la CMF), **agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago y crédito abiertas, corredores de seguros y liquidadores de siniestros**, y no constituyen una instrucción normativa ni una política de supervisión.

Los principios son:

- i) **Trato justo a los clientes de entidades financieras:** implica por parte de las entidades la consideración de los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en cada momento, una correcta y transparente atención y/o asesoría. Los siguientes tres elementos son las obligaciones básicas que deberían imperar siempre en la relación con sus clientes: **(i) Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes, (ii) Desarrollar y comercializar productos en forma tal que se tome en cuenta los intereses de los clientes, y (iii) Adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y permita a los clientes adoptar decisiones informadas.**
- ii) **Adecuada gestión de conflictos de interés:** implica que las entidades deberían contar con una **política interna aprobada por el directorio o el gerente general**, cuando no se cuente con dicha estructura organizacional, con el objetivo de prevenir y gestionar adecuadamente los conflictos de interés con sus clientes y entre sus clientes, en caso de presentarse; considerando, siempre, dar prioridad a los intereses de sus clientes sobre los propios y los de sus personas relacionadas.



- iii) **Protección de la información de los clientes:** implica que las entidades deberían adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información de sus clientes, resguardando su confidencialidad. Para ello, deberán desarrollar adecuadas **políticas y procedimientos** de resguardo de la información, capacitar al personal, implementar controles internos para verificar su cumplimiento, contar con tecnología adecuada y plataformas transaccionales, identificar y manejar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información, y contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier destrucción, alteración, filtración o uso indebido de la información. A su vez, deberían transparentar e informar a los clientes sobre la política de tratamiento de datos de la entidad. En el caso de registros de deuda, las entidades deberán brindar a los clientes acceso fácil y gratuito a sus reportes y detallar los procedimientos a seguir para corregir errores, respetando en todo momento la periodicidad que fija la ley para la actualización de la información del cliente. Adicionalmente, las entidades deberán tener presente el cumplimiento de la legislación vigente respecto al manejo de información de clientes entre partes relacionadas.
- iv) **Transparencia en la comercialización y publicidad de productos financieros:** implica la incorporación en forma explícita a sus **políticas internas** de funcionamiento, **la observancia de prácticas de negocio transparentes**, de modo de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes, y con ello disminuir la confianza del público en la entidad y en la industria de en general. De igual forma, es deseable que las entidades consideren como parte de su labor, el **contribuir a la educación financiera de sus clientes**, a través del otorgamiento de una asesoría de calidad que contemple una detallada explicación de los productos ofrecidos y, en caso de tratarse de instrumentos con componente de ahorro, una explicación detallada de las alternativas de inversión, así como de los supuestos de rentabilidad. Asimismo, se deberán adoptar medidas **para testear la efectividad de la información**, debiendo ésta ser probada y actualizada periódicamente (encuestas de calidad, realización de focus group, etc).
- v) **Gestión diligente de reclamos y presentaciones:** implica la adecuada y oportuna atención al Cliente Financiero, que constituye un aspecto sensible desde el punto de vista de la reputación de las entidades financieras. Asimismo, la CMF plantea que un adecuado análisis y gestión de reclamaciones puede permitir detectar fallas en procesos internos e incluso ser una alerta de situaciones que podrían tener un impacto mayor. Así, la importancia de este proceso conlleva la **necesidad de un involucramiento activo de los directorios y alta gerencia**



desde su función estratégica, en la aprobación de dichas **políticas y procedimientos**. A juicio de la CMF, el tratamiento de las quejas en las organizaciones debe considerar cinco elementos básicos para orientar y promover la adecuada resolución de reclamos que presentan los usuarios del sistema: **(i) objetividad, (ii) completitud y calidad, (iii) transparencia, (iv) confidencialidad, y (v) eficacia y eficiencia**. Lo anterior supone la existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño de la entidad.

---

## Conclusión

La publicación del Documento supone un gran paso dado por la CMF dentro de este proceso de transición a esta nueva estructura de supervisión y regulación, el cual inició con fecha 1º de enero de 2021 y que se espera culmine en diciembre de este año. Si bien es un paso, habrá que estar pendiente de las nuevas normativas, regulaciones y publicaciones que vaya realizando la CMF con miras al desarrollo de este modelo *twin peaks*, implementado en Chile, el cual, como todo modelo, tiene ventajas y desventajas, y que, por implicar una reestructuración importante, involucra desafíos significativos tanto para los supervisados como al interior de la misma CMF.

Respecto a qué esperar entre el 2020 y el 2022, la CMF anunció que tiene entre sus proyectos estratégicos el desarrollo de una **norma de gestión en CdM**, enfocada en la relación de las entidades con sus clientes, basada en los principios desarrollados en el Documento, que orienten una evaluación de gestión de los riesgos de CdM en el ámbito de protección al Cliente Financiero. Asimismo, este proyecto estratégico también considera la publicación de una **Política de Supervisión de CdM integrada**, que recoja la aplicación del marco normativo vigente a nivel de procesos por parte de la CMF. Dicha Política considerará dos dimensiones, ambas alineadas con los cinco principios referidos. Una de cumplimiento normativo y otra de gestión de riesgos en conducta de protección al Cliente Financiero. La CMF también anunció que, el Documento, 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.



---

Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede dirigirse con nuestro equipo Financiero y Mercado de Capitales en Chile.

**Contacto:**

**Roberto Guerrero V.** | [Ver CV](#) | [roberto.guerrero@cuatrecasas.com](mailto:roberto.guerrero@cuatrecasas.com)

Socio Mercantil, M&A y Mercado de Capitales de Cuatrecasas

©2021 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en él no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.

