

Comité de Regulación de la Bolsa de Comercio de Santiago	
Corredor	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa
Rol	29/2011

Santiago, 17 de enero de 2012

Vistos y considerando:

- 1) Es parte en este procedimiento, como investigado, Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa, sociedad del giro de su denominación, representada por don Jorge Ramírez Oñate, ambos con domicilio en Libertador B. O'Higgins N°1111, piso 6, comuna de Santiago (en adelante "Bancoestado" o, indistintamente, el "Corredor").
- 2) Que mediante comunicación de 31 de agosto de 2011, la Bolsa puso en conocimiento de este Comité el "Informe de Auditoría de Custodia realizado a Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa", de 28 de julio de 2011 (en adelante, el "Informe"), y la respuesta de Bancoestado de 22 de agosto de 2011, con el objeto de que este Comité resolviera conforme a sus facultades.
- 3) Que en el Informe se realizan las siguientes observaciones que constituirían las infracciones a la normativa bursátil que en cada caso se indica:
 - a) El Corredor no exige devolución firmada por el cliente o un correo electrónico en señal de confirmación al enviar el adendum o confirmación de cada operación de pacto efectuada.

Adicionalmente, se detectó un caso en que las confirmaciones no se encontraban firmadas pese a que el cliente estipuló en su contrato que las operaciones fueran confirmadas por mano y firmadas por los apoderados.

Tales conductas constituirían una infracción a lo dispuesto en la Circular N°1.920 de la SVS.

- b) Se detectó un caso en que el Corredor priorizó la orden de compra de un cliente relacionado puesta a las 10:17:49 horas por 28.312 acciones CAMANCHACA a precio mercado, por sobre la orden de un cliente no relacionado solicitada a las 10:13:30 horas por 1.090 acciones CAMANCHACA a precio mercado.

Tal conducta constituye una infracción a lo dispuesto en la Comunicación Interna N° 10.672 de la Bolsa.

- c) En la revisión de clientes que liquidaron su cartera se observó el caso de un cliente que registraba el retiro del 100% de su custodia sin carta de autorización que respaldara dicho retiro.

Tal conducta constituye un incumplimiento de los deberes asumidos por el Corredor en virtud del contrato de custodia suscrito con el cliente y una infracción a lo dispuesto en el Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores (Sección B, punto 4.1.1 N°2).

- d) Se detectaron cuatro casos de órdenes de compra y venta que no estaban firmadas por el cliente, pese a que en su ficha se indica que éstas deben otorgarse por escrito.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en el Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores (Sección B, punto 3.1 letra d)).

- e) El Corredor no envía mensualmente la cartola de saldos y movimientos a los clientes sin cartera administrada que han tenido movimientos en el mes.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en el Manual de Derechos y Obligaciones de Corredores (Sección B, punto 4.1.2 N°6).

- f) Se detectaron 16 casos en que el Corredor mantenía valores de la cartera propia en la cuenta del DCV de terceros.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en la Circular N°1.518 de la Bolsa y la Circular N°1.930 de la SVS.

- g) El Corredor no firma las órdenes de compra o venta a plazo por operaciones simultáneas efectuadas a través de su cuenta propia actuando como financista.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en el Manual de Operaciones en Acciones (Anexo N°18).

- h) El Corredor no cuenta con el Registro de Instrucciones que permite controlar las autorizaciones e instrucciones entregadas por los clientes para ser representados en junta de accionistas.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en la NCG N°271.

- i) Una parte de los saldos de custodia de los clientes con administración de cartera informados en la nota de custodia de terceros al 31 de diciembre de 2010 por M\$331.849, se encontraban incluidos en el saldo de custodia de terceros no sujeta a administración. Asimismo, el Corredor mantuvo como custodia de terceros instrumentos de renta fija por M\$ 32.219 que habían sido adquiridos por el Corredor con pacto de retroventa, y en consecuencia temporalmente formaban parte de la cuenta propia del Corredor.

Tales conductas constituirían una infracción a lo dispuesto en la Circular N°579 de la SVS.

- j) La nota de custodia de terceros incorporaba instrumentos de cartera propia por M\$ 7.268.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en la Circular N°1.518 de la Bolsa y la Circular N°1.930 de la SVS.

- k) Se detectaron en el mes de diciembre dos operaciones en dólares realizadas fuera de rueda que no fueron informadas a la Bolsa. Asimismo, de una muestra

de 642 operaciones fuera de rueda, 17 de ellas no se encontraban registradas en el Libro de Operaciones del Corredor.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en el Manual de Operaciones en Dólares (Sección B, punto 3.1).

- l) El Corredor no estaba informando las operaciones efectuadas por sus apoderados, operadores y empleados. Asimismo, no se está dando cumplimiento al formato definido por instrucción de la Bolsa.

Tal conducta constituye una infracción a lo dispuesto en la Comunicación Interna N°10.673 de la Bolsa.

- m) La nómina de personas con acceso a información privilegiada y el registro de transacciones efectuadas por personas relacionadas se encontraba desactualizado y no contenían la información mínima exigida. Además, en las transacciones sobre 500 UF realizadas por personas con acceso a información privilegiada no se indicaba (i) la información relativa a la entidad informante y (ii) la relación de quien efectúa la transacción

Tales conductas constituirían una infracción a lo dispuesto en la NCG N°19 y la Circular N°1.237 de la SVS.

- n) El formulario que el Corredor utiliza para la confirmación de operaciones de pactos no indica que la operación es realizada al amparo del contrato marco suscrito previamente por las partes.

Tal conducta constituiría una infracción a lo dispuesto en la Circular N°1.920 de la SVS.

- o) El formulario tipo del contrato de custodia, ficha de cliente, órdenes de compras y/o venta, libro de operaciones y libro de pactos, no incluían ciertos campos mínimos exigidos.

Tales conductas constituirían una infracción a lo dispuesto en la Circular N°1562 de la SVS y el Manual de Derechos y Obligaciones de los Corredores (Sección B, punto 3.3 y Anexos N°1, N°2, N°4, N°12, N°13).

- 4) Que con fecha 8 de noviembre de 2011 este Comité resolvió iniciar un procedimiento sancionatorio en contra de Bancoestado atendida la cantidad de infracciones referidas en el número 3) precedente.
- 5) Que con fecha 28 de noviembre de 2011 Bancoestado contestó los cargos formulados y solicitó su rechazo.

En primer término, sostuvo que la decisión de iniciar un procedimiento sancionatorio se fundó en el alto número de infracciones señaladas en el Informe, en circunstancias que atendido el volumen de operaciones realizadas por Bancoestado durante el periodo examinado por la auditoría, las observaciones del Informe no representan una gran cantidad.

Adicionalmente sostuvo que las observaciones del Informe no han causado detrimento a clientes u otros actores del mercado o constituyen errores leves o meramente formales, o se basan en supuestos de hecho erróneos.

Agregó que así queda de manifiesto del análisis de las observaciones representadas por el Comité:

a) Respecto de la observación indicada en la letra a) del número 3):

No es necesario que el corredor exija tal confirmación firmada por el cliente (material o electrónica), pues conforme a la cláusula 5.1 del Contrato de Condiciones Generales de Bancoestado si el cliente no se pronuncia antes de las 17:00 horas del mismo día de la operación, se produce la aceptación tácita de ésta. Esta práctica se ajusta a la Circular 1.920 de la SVS, que sólo exige confirmación de las operaciones en las condiciones fijadas en el contrato marco, y no exige que la confirmación deba necesariamente ser firmada por el cliente ni que sea expresa. En este sentido, el convenio marco explicita un elemento propio de cada operación, dotando de soporte contractual una práctica propia de la industria financiera en instrumentos de corto plazo.

En relación con las confirmaciones que no estaban firmadas pese a que las partes acordaron confirmar las operaciones mediante la firma material de los apoderados designados, Bancoestado corrigió el error y envió la confirmación, la cual fue firmada por el cliente.

b) Respecto de la observación indicada en la letra b) del número 3):

Las órdenes fueron asignadas sin respetar el orden cronológico de la orden previa, pero ambas órdenes fueron asignadas a idéntico precio y no generaron perjuicio. Se dispuso la separación de las funciones de ejecución y asignación para evitar futuros errores de este tipo.

c) Respecto de la observación indicada en la letra c) del número 3):

Es efectivo el error formal en que se incurrió, pero no hubo perjuicio para el cliente. El retiro fue realizado por el padre del cliente, quien trabajó por varios años en el corredor. Igualmente se amonestó por escrito al responsable.

d) Respecto de la observación indicada en la letra d) del número 3):

Se trata de cuatro casos en los cuales el cliente opera a través de Internet, condición de operación que no requiere de orden escrita firmada para operar. Cada cliente tiene firmado su Contrato de Servicios de Transacciones Vía Red Internet.

e) Respecto de la observación indicada en la letra e) del número 3):

Se trata de un error menor y formal que no generó perjuicio. Se está implementando con la Bolsa el programa para la generación automática de

cartolas. A contar de noviembre de 2011 se generarán manualmente las cartolas, según se instruyó a la subgerencia correspondiente.

- f) Respecto de la observación indicada en la letra f) del número 3):

Se trata de 16 casos sobre un promedio mensual de 2.612, en el periodo cubierto por la auditoría. Fue producto de un rezago de un día para otro y no originó perjuicio. Se instruyó al personal encargado adoptar todos los resguardos necesarios al efecto.

- g) Respecto de la observación indicada en la letra g) del número 3):

Se trata de operaciones en que Bancoestado actúa como financista de otros corredores, por lo que esto constituye cartera propia de simultáneas. En estos casos es impropio exigir la firma de una orden para sí misma.

- h) Respecto de la observación indicada en la letra h) del número 3):

Es política comercial del corredor no asistir a las juntas de accionistas salvo que reciba orden escrita de un cliente. A contar del 18 de noviembre de 2011 se creó un Registro de Instrucciones.

- i) Respecto de la observación indicada en la letra i) del número 3):

Corresponde a un error equivalente al 0,2% del total de la cartera custodiada de terceros; se produjo debido a que el área que generaba la información para la nota era distinta al área que la confeccionaba, produciéndose un error de transcripción. Actualmente esa situación se encuentra solucionada; asimismo, se incorporó un control cruzado.

- j) Respecto de la observación indicada en la letra j) del número 3):

Corresponde a un error que representa el 0,003% del total de la cartera custodiada de terceros; se produjo debido a que el área que generaba la información para la nota era distinta al área que la confeccionaba, produciéndose un error de transcripción. Se incorporó un control cruzado entre las áreas comerciales.

- k) Respecto de la observación indicada en la letra k) del número 3):

Se trata de dos operaciones de un total de 40.310 operaciones cursadas durante el periodo cubierto por la auditoría. Corresponden a anulaciones por las cuales se generaron notas de créditos que fueron ingresadas al sistema de la Bolsa. Respecto de las 17 operaciones fuera de rueda que no se encontraban registradas en el Libro de Operaciones del Corredor, 16 de ellas corresponden a operaciones en otras monedas, las cuales el sistema ECU actual no reconoce; la operación restante corresponde a una transacción inferior a los US10.000 que no fue registrada bajo la opción "factura" sino "papeleta".

- l) Respecto de la observación indicada en la letra n) del número 3):

El formulario que Bancoestado utiliza para la confirmación de operaciones de pactos sí indica que la operación es realizada al amparo del contrato marco suscrito previamente por las partes.

m) Respecto de la observación indicada en la letra o) del número 3):

El formulario tipo del contrato de custodia, ficha de cliente, órdenes de compras y/o venta, libro de operaciones y libro de pactos incluyen todos los campos mínimos exigidos, salvo en el caso del libro de operaciones en que se incorporará el campo “condición de liquidación de la operación” una vez que “SEBRA CAPITAL” entre en operación. La muestra analizada contempla documentación antigua de clientes sin movimientos, los cuales actualmente se encuentran bloqueados para operar; esta condición se mantendrá hasta que el cliente firme la nueva documentación que cumpla con la normativa actual.

Respecto de las observaciones expuestas en las letras l) y m) del número 3), Bancoestado no se refiere en específico.

6) Que Bancoestado acompañó copia de los siguientes documentos:

- a) Copia simple documento “Cambios en el proceso de asignación de acciones” emitida por Bancoestado.
- b) Copia simple de factura electrónica N°62.586 de fecha 1 de diciembre de 2010.
- c) Copia simple de factura electrónica N°62.598 de fecha 1 de diciembre de 2010.
- d) Copia simple de contrato Condiciones Generales de Operaciones de Retrocompra, ABIF 2009, versión final de fecha 9 de septiembre de 2009.
- e) Copia simple carta de amonestación suscrita por el Gerente General de Bancoestado de fecha 18 de noviembre de 2011.
- f) Copia simple de poder de cliente.
- g) Copia simple de las órdenes N° 426.214, 428.363, 429.425 y 430.043.
- h) Copia simple de Contrato de Servicios de Transacciones Vía Red Internet.
- i) Copia simple de dos cartas de instrucciones suscritas por el Gerente General de Bancoestado de 18 de noviembre de 2011 dirigidas al Subgerente de Procesos Financieros.
- j) Copia simple circular interna N°70 Bancoestado de 23 de noviembre de 2011, suscrita por el Gerente General de Bancoestado.

- k) Copia simple de carta de instrucciones suscrita por el Gerente General de Bancoestado de 18 de noviembre de 2011 dirigida al Subgerente de Procesos Financieros.
 - l) Copia simple de carta de instrucciones suscrita por el Gerente General de Bancoestado de 18 de noviembre de 2011 dirigida al Subgerente de Procesos Financieros.
 - m) Copia simple nota de crédito relacionada con la operación N°220 de 13 de diciembre de 2010.
 - n) Copia simple nota de crédito relacionada con la operación N°244 de 13 de diciembre de 2010.
 - o) Copia simple papeleta de operación N°57.293 “Cambios Moneda Extranjera Spot”.
 - p) Copia simple de informe de operaciones fuera de rueda efectuadas en el mes de diciembre de 2010, emitido por Bancoestado.
 - q) Copia de adendum N°87218 correspondiente a operación de venta con pacto de retrocompra de instrumentos financieros de 2 de diciembre de 2010.
 - r) Copia simple de Libro de Operaciones sistema de corredores de 3 de noviembre de 2011.
 - s) Copia simple Libro de Pactos entre los días 1 y 22 de noviembre de 2011.
 - t) Copia simple de Contrato Condiciones Generales Operaciones de Retrocompra.
 - u) Copia simple de Orden de Compra N°502.148.
 - v) Copia simple ficha de cliente.
 - w) Copia simple de Cédula de Identidad Nacional del Gerente General de Bancoestado.
 - x) Copia simple de escritura pública de 8 de noviembre de 2010 otorgada en la Notaría de Santiago de don Enrique Tornero Figueroa, en que consta la personería de Jorge Ramírez Oñate para representar a Bancoestado.
 - y) Copia simple de escritura pública de 22 de diciembre de 2010 otorgada en la Notaría de Santiago de don Enrique Tornero Figueroa.
 - z) Copia simple de escritura pública de 1 de junio de 2011 otorgada en la Notaría de Santiago de don Enrique Tornero Figueroa.
- 7) Que con fecha 26 de diciembre de 2011 este Comité citó a Bancoestado a oír sentencia.

- 8) Que respecto de las observaciones referidas en las letras a), segundo párrafo, b), c), e), f), i), j) y k) del número 3), Bancoestado reconoce los hechos. Respecto de las observaciones expuestas en las letras l) y m) del número 3), Bancoestado no se refiere específicamente.
- 9) Que respecto del cargo referido en la letra a), primer párrafo, del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que en tales casos la confirmación expresa del cliente no sería necesaria.

A este respecto, cabe tener presente las siguientes consideraciones:

- a) Efectivamente la cláusula 5.1 del Contrato de Condiciones Generales de Bancoestado contempla la aceptación tácita de la confirmación de las operaciones cuando éstas no son objetadas antes de las 17:00 horas de la Fecha de Cierre de la Operación respectiva.
 - b) Sin embargo, la cláusula 5.2 del referido contrato, establece que “sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 5.1 precedente, las partes estarán igualmente obligadas a suscribir materialmente, o por vía electrónica, si así lo hubiesen acordado, la correspondiente Confirmación o Adendum en el plazo que se indique en el Anexo A de estas Condiciones Generales”.
 - c) Por su parte, el Anexo A del contrato establece las causales de incumplimiento entre las que se encuentra la falta de confirmación por parte del cliente, por causa que le sea imputable, en la Fecha de Cierre de la Operación.
 - d) Atendido lo anterior, es deber de Bancoestado exigir la confirmación de las operaciones en la forma regulada en el contrato.
- 10) Que respecto del cargo referido en la letra d) del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que para operar por Internet no se requiere orden escrita firmada en la medida que el cliente suscriba el Contrato de Servicios de Transacciones Vía Red Internet.

A este respecto, si bien la Ficha especifica que el cliente otorgará órdenes por escrito, la suscripción del Contrato de Servicios de Transacciones Vía Red Internet supone pactar una modalidad específica respecto de las órdenes otorgadas mediante Internet, que se rigen, en consecuencia, por sus propios términos y condiciones.

- 11) Que respecto del cargo referido en la letra g) del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que tratándose de órdenes de compra o venta a plazo por operaciones simultáneas efectuadas a través de la cuenta propia del corredor, actuando como financista, es improcedente exigir la firma para sí misma.

Al respecto, se hace presente que si bien no existe un riesgo de desconocimiento de la operación por tratarse de una orden del propio corredor, por consideraciones de control interno tales órdenes deben ser firmadas.

- 12) Que respecto del cargo referido en la letra h) del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que es su política comercial no asistir a juntas de accionistas o similares, salvo orden escrita de un cliente, reconociendo que no mantiene el Registro de Instrucciones exigido por la normativa.

Al respecto, cabe señalar que en circunstancias que los clientes que mantienen valores en custodia pueden impartir instrucciones al corredor, éste debe mantener el Registro exigido por la normativa. Según lo informado, esta situación ha sido subsanada por Bancoestado.

- 13) Que respecto del cargo referido en la letra n) del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que el formulario utilizado sí indica que la operación es realizada al amparo del contrato marco suscrito previamente por las partes.

A este respecto, de los documentos acompañados por Bancoestado consta que el Contrato de Condiciones Generales de Retrocompra indica que las operaciones que se celebren entre las partes se regirán por los términos y condiciones estipulados en el contrato, pero no consta que en las confirmaciones de tales operaciones se incluya esa mención.

- 14) Que respecto del cargo referido en la letra o) del número 3), la defensa de Bancoestado consiste en afirmar que los formularios referidos cuentan con los campos mínimos exigidos por la normativa, salvo en el caso del Libro de Operaciones.

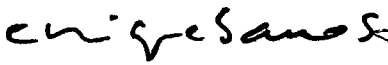
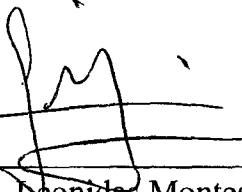
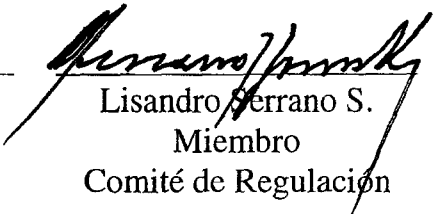
Al respecto cabe señalar que de la revisión de los formularios se pudo constatar que faltan algunos campos exigidos:

- a) En el caso de la Ficha de Cliente, no incluía el campo para estipular el nombre o razón social de personas jurídicas.
 - b) En el caso de las Órdenes de compra y Venta, no informan contratos vigentes con operadores directos.
 - c) En el caso del Libro de Operaciones, no incluía el campo “condición de liquidación de la operación”.
 - d) En el caso del Contrato de Custodia, éste no fue acompañado por Bancoestado.
 - e) En el caso del Libro de Pactos, no incluía el campo “liquidación de la operación”.
- 15) Que de los descargos formulados y de los documentos acompañados por Bancoestado se desprende que las situaciones que motivaron la formulación de cargos corresponden a defectos formales que no suponen un descuido relevante ni riesgos significativos, de modo que no se le aplicará sanción, sin perjuicio de

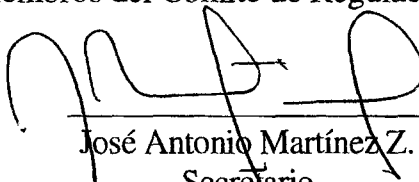
solicitar a Bancoestado que informe a este Comité las medidas que implemente para evitar su repetición.

Se resuelve:

- 1) No sancionar a Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa.
- 2) Infórmese por Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa el día 30 de abril de 2012 las medidas correctivas que haya implementado para evitar la repetición de las situaciones referidas en esta resolución.
- 3) Notifíquese esta sentencia por carta certificada y correo electrónico a Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa.
- 4) Infórmese esta sentencia por el señor Secretario al Directorio de la Bolsa para los efectos del artículo 34° de los Estatutos de la Bolsa.
- 5) Publíquese esta sentencia en la página web de la Bolsa.

		
Enrique Barros B. Presidente Comité de Regulación	Leonidas Montes L. Miembro Comité de Regulación	Lisandro Serrano S. Miembro Comité de Regulación

Autorizo la firma de los miembros del Comité de Regulación.


José Antonio Martínez Z.
Secretario
Comité de Regulación