

Comité de Buenas Prácticas de la Bolsa de Comercio de Santiago	
Corredor	Banchile Corredores de Bolsa S.A.
Reclamante	Inversiones Miniverde Limitada
Rol	91/2017

Santiago, 7 de diciembre de 2017

Vistos:

- 1) Son partes en este procedimiento:
  - a) Inversiones Miniverde Limitada, representada por doña Isabel Infante Rogers, ambos domiciliados en Camino Las Hualtatas 5001, casa 121, comuna de Lo Barnechea (el “Reclamante”).
  - b) Banchile Corredores de Bolsa S.A., representada por don Hernán Arellano Salas, ambos domiciliados en Agustinas 975, piso 2, comuna de Santiago (“Banchile” o la “Corredora”).
- 2) Mediante presentación de 6 de julio de 2017 el Reclamante interpuso un reclamo en contra de Banchile sosteniendo que este último habría incurrido en un atraso excesivo en la ejecución de un traspaso de cartera solicitado con fecha 9 de junio de 2017, el cual se habría materializado recién con fecha 5 de julio de 2017, luego de reiteradas insistencias efectuadas por parte del Reclamante y de la corredora de bolsa a la cual se debía efectuar el traspaso solicitado.

El Reclamante alega que dicho atraso le acarreó perjuicios derivados de no poder administrar adecuadamente su cartera, compuesta en un 100% por acciones locales.
- 3) Mediante resolución de 10 de julio de 2017, este Comité tuvo por interpuesto el Reclamo y solicitó a Banchile que informase respecto de la situación expuesta por el Reclamante, acompañando los documentos que tuviese en su poder.
- 4) Con fecha 28 de julio de 2017 se recibió la respuesta de Banchile, en que expone lo siguiente:
  - a) Señala que la carta de solicitud de traspaso de cartera referida por el Reclamante habría sido enviada en forma física al Área de Traspaso de Acciones de Banchile con fecha 9 de junio de 2017 y, ese mismo día, habría sido entregada al funcionario de la Corredora responsable de los traspasos para la ejecución del mismo.
  - b) Explica que a esa fecha el Reclamante se encontraba registrado como persona relacionada a Banchile, pues su propietaria, la señora Isabel Infante Rogers, trabajó en Banchile hasta el 26 de abril de 2017. Agrega que, debido a una omisión administrativa, no se excluyó al Reclamante en forma oportuna de dicha calidad de relacionado.

- c) Da cuenta que la Sra. Isabel Infante Rogers solicitó el traspaso de su cartera personal desde Banchile a Finanzas y Negocios S.A. Corredores de Bolsa ("Fynsa") por carta recibida el día 2 de junio de 2017, concretándose el traspaso al tercer día hábil siguiente, esto es, el día 7 de junio de 2017. En la transferencia de esta cartera no hubo ningún retraso, dado que ella como persona natural había sido desmarcada como relacionada desde que dejó de trabajar en Banchile.
- d) Por último, Banchile señala que tampoco es efectivo que el Reclamante y/o funcionarios de Fynsa hayan realizado llamados telefónicos o hayan insistido de alguna manera para que se ejecutara el traspaso solicitado a contar del 12 de junio de 2017, ya que recién el día 29 de junio de 2017 el Reclamante se contactó con la gerente de negocios de Banchile, para consultar sobre el estado de su traspaso y su único reclamo formal lo efectuó el día 4 de julio de 2017, un día antes de que fuese ejecutado el traspaso de cartera requerido, fecha en que el Reclamante envió un correo electrónico a la Unidad de Atención a Clientes de la Corredora.
- e) El Reclamante acompañó los siguientes documentos:
  - a) Copia de carta recepcionada por Banchile con fecha 9 de junio de 2017 por la cual la Sra. María Isabel Infante Rogers en representación de Inversiones Miniverde Limitada solicita el traspaso el total de la custodia que se encuentra en la Corredora a su nombre del Reclamante a Fynsa; y
  - b) Copia de e-mail de fecha 5 de julio de 2017 enviado por el Reclamante al ejecutivo de Banchile Sr. Ady Ponce, por el cual el Reclamante reenvía e-mail enviado con fecha 4 de julio de 2017 al mismo ejecutivo, solicitando que se le informe sobre el estado de avance del traspaso de custodia solicitado aproximadamente un mes atrás y respuesta a dicho e-mail por parte de la Corredora con fecha 5 de julio de 2017 en la cual esta última da cuenta que el traspaso requerido se gestionó con esa misma fecha.
- f) Banchile acompañó los siguientes documentos:
  - a) Copia de carta de fecha 1 de junio de 2017, recepcionada por Banchile con fecha 2 de junio de 2017, por la cual la Sra. María Isabel Infante Rogers, en su calidad de persona natural, solicita el traspaso el total de la custodia que se encuentra en la Corredora a su nombre a la Corredora de Bolsa Finanzas y Negocios S.A. Corredores de Bolsa; y
  - b) Copia de e-mail de fecha 3 de julio de 2017 enviado por el Reclamante a la Unidad de Atención a Clientes de la Corredora por el cual presenta un reclamo por la excesivo tiempo transcurrido sin que Banchile haya efectuado el traspaso de cartera solicitado.