



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Hacienda

**Comisión para el Mercado
Financiero**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	10
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	70
.5. Anexos	72
.Anexo 1: Identificación de la Institución	73
.Anexo 2: Recursos Humanos	77
.Anexo 3: Recursos Financieros	85
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	86
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	88
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	89
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	89
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	90
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	92
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	93
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	94
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	95
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	97

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promueva un crecimiento sustentable e inclusivo. En el cumplimiento de esta labor participan los Servicios dependientes y relacionados que forman parte del Ministerio de Hacienda: la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Compras y Contratación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Unidad de Análisis Financiero, la Superintendencia de Casinos de Juego, el Consejo de Defensa del Estado, la Comisión para el Mercado Financiero y la Defensoría del Contribuyente.

Para cumplir con su misión, durante el año 2021, el Ministerio de Hacienda ha desarrollado diversas acciones relacionadas con sus 4 objetivos estratégicos:

1. Fomentar el crecimiento económico, promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

En este contexto, el Ministerio de Hacienda ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En estos años de Gobierno, como Ministerio se han dado pasos relevantes para avanzar en un desarrollo inclusivo y sostenible. Se destaca, en primer lugar, la Modernización Tributaria, que, entre otras cosas, entregó una serie de apoyos a las Pymes, facilitando su crecimiento. En dicho contexto se creó la Defensoría del Contribuyente, un servicio público que tiene por objetivo velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, especialmente de los más vulnerables y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, la Modernización Tributaria permite recaudar una mayor cantidad de recursos para las arcas fiscales, lo que permite financiar mejores prestaciones sociales, al mismo tiempo que simplifica y digitaliza el sistema tributario nacional.

En el marco de avanzar hacia un desarrollo inclusivo y sostenible, también se suma el Ingreso Mínimo Garantizado, el cual corresponde a un subsidio estatal que permite complementar los ingresos de los trabajadores dependientes. Durante el periodo 2018-2022 también destaca el despliegue de una batería de medidas laborales inéditas para mitigar los efectos en el mercado laboral producto de la crisis sanitaria. En una primera instancia, estas medidas estuvieron enfocadas en la protección del empleo mediante la Ley N° 21.227 (también conocida como Ley de Protección del Empleo) y de los ingresos de los trabajadores ante el desempleo, mediante la flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía. La primera iniciativa ha permitido mantener las relaciones laborales de los trabajadores, mediante la suspensión de los contratos de trabajo y la reducción de sus jornadas laborales. En segunda instancia, se han puesto a disposición una serie de instrumentos denominados Subsidios al Empleo, orientados a impulsar la recuperación del mercado laboral, en sus líneas Regresa, Contrata, Protege e IFE Laboral (en reemplazo del Subsidio al Nuevo Empleo).

Adicionalmente, hemos dado importantes pasos para avanzar en un Estado digital más eficiente, los cuales han sido complementados con avances considerables en transparencia y difusión de las finanzas públicas. Así mismo, en la búsqueda de incrementar la justicia en nuestros mercados, promulgamos la Ley N° 21.314, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, entre otras materias, fortaleciendo así el mercado financiero. A la vez que trabajamos en distintos aspectos internos de nuestro país, avanzamos en profundizar la relación comercial entre Chile y sus múltiples socios comerciales a lo largo del mundo. En paralelo, se modernizaron los procesos de exportación e importación, facilitando el comercio desde y hacia Chile, beneficiando a nuestros compatriotas y sus emprendimientos. Todo esto entrega a las familias chilenas un acceso más barato y generalizado a los bienes y servicios que pueden ofrecer distintos países alrededor del mundo.

En otro aspecto, el Ministerio de Hacienda ha liderado una ambiciosa y urgente agenda de finanzas verdes y sociales, estableciendo parámetros para la definición de dichas categorías, elaborando alianzas estratégicas y

hojas de ruta con distintos países y organismos del mundo, destacando también la emisión de variados bonos bajo estas clasificaciones. Todavía queda mucho por hacer, pero por cierto estos son pasos relevantes para avanzar en una recuperación sostenible.

Junto con las iniciativas ya puestas en marcha, existen diversos proyectos relevantes que se han presentado al Congreso durante esta Administración y que continúan en tramitación. Entre ellos, destaca una nueva Ley de Donaciones, que permita actualizar nuestra normativa y promover el financiamiento de iniciativas colaborativas de la sociedad civil e instituciones sin fines de lucro. Por otra parte, hemos propuesto crear una normativa para las Fintech y el Open Banking, que permita aprovechar responsablemente las bondades de las nuevas tecnologías, y que permita a los chilenos acceder en forma segura y a un menor costo a los servicios financieros. En el ámbito público, impulsamos proyectos que reforman la institucionalidad de diversas empresas públicas y Alta Dirección Pública, con la intención de incrementar el mérito, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos de todos los chilenos.

También, confirmando nuestro compromiso con las pensiones de los chilenos, la Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, que será pagado mensualmente por el Instituto de Previsión Social y al que podrán acceder todas las personas que cumplan los requisitos, independientemente de que continúen trabajando o de que reciban una pensión de algún régimen previsional (sea de capitalización individual o del antiguo sistema, con la excepción de las pensiones de Capredena y Dipreca). El monto de este beneficio asciende a un máximo de \$185.000, que se reajustará en julio de 2022 y todos los meses de febrero desde 2023.

Durante los cuatro años de este Gobierno se atravesaron contextos muy disímiles con la normalidad del país. Aun así, el balance que se hace es positivo, teniendo en cuenta el esfuerzo constante por estimular el crecimiento, cuidar las cuentas fiscales, y a la vez responder con determinación ante las crisis y desafíos que hace mucho no se enfrentaban en nuestro país. En conclusión, la labor del Gobierno y, en particular del Ministerio de Hacienda, ha respondido a las necesidades que ha presentado el contexto económico, político y social, manejando responsablemente las cuentas fiscales y ocupando un rol significativo en la recuperación del país.

Rodrigo Cerda Norambuena

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) comenzó a funcionar el 14 de enero de 2018, absorbiendo lo que hasta entonces era la Superintendencia de Valores y Seguros. Más tarde, (1 de junio de 2019) por efecto del DFL N°2 del Ministerio de Hacienda la CMF asumió las competencias de la SBIF, convirtiéndose así en el supervisor integrado de los principales actores del sistema financiero chileno. En marzo de 2021 se reestructuró bajo en tres pilares: prudencial, de conducta y de desarrollo del mercado financiero; recogiendo las recomendaciones que hizo el Fondo Monetario Internacional (FMI) durante la asesoría prestada en 2018, además de la experiencia comparada de otros reguladores financieros a nivel global

La CMF es un servicio público descentralizado, de carácter técnico e independiente. Fue creada por la Ley N° 21.000, que establece en su artículo primero el mandato legal de la Comisión: “velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados”. La Comisión debe complementar su mandato legal con su naturaleza de organismo supervisor y regulador, debiendo velar porque las personas y entidades fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, pudiendo ejercer al efecto la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones.

La dirección superior de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) está a cargo de un cuerpo colegiado, denominado Consejo, integrado por cinco comisionados designados mediante un procedimiento establecido en la ley. Los comisionados deben ser profesionales de reconocido prestigio profesional o académico en relación con el mercado financiero

La CMF tiene cuatro funciones principales: normativa, supervisora, sancionadora y estadística. La entidad está dotada de atribuciones legales (DL N°3538 y otros) que le permiten dar cumplimiento a su mandato institucional.

- **Función supervisora:** Corresponde al control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas.
- **Función normativa:** Corresponde a la capacidad para dictar normas o instrucciones para el mercado y las entidades que lo integran. Es decir, establecer el marco regulador para el mercado.

- Función sancionadora: Corresponde a la facultad para aplicar sanciones frente al incumplimiento o violación del marco regulador como consecuencia de una investigación.
- Función estadística: Dice relación con las actividades de recopilación, compilación y diseminación de información de las entidades fiscalizadas, con el fin de resguardar la fe pública y velar por el interés de los accionistas, inversionistas, depositantes y asegurados.

Los énfasis de la actividad institucional en el año 2021.

La Comisión para el Mercado Financiero consolida de sus predecesores casi 100 años de historia. Siempre con la misión de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. A lo que se suma la visión de ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero y un actuar transparente frente a la sociedad.

Uno de los grandes logros de 2021 fue consolidar el proceso de integración de las áreas core, a pesar del escenario adverso que significó la crisis sanitaria y el trabajo remoto. Avance en convergencia regulatoria y supervisora (Basilea III). Presentación de Proyectos de Ley (Ley Fintech y Supervisión basada en riesgos para la industria de seguros). Importante actividad regulatoria y sancionatoria; pleno cumplimiento del plan de supervisión del año e intenso relacionamiento con los usuarios de servicios financieros (consultas, reclamos, entrega de información, etc.). Ha generado un relevante número de publicaciones de análisis y estadísticas. Mayor coordinación con otros servicios públicos y academia: suscripción de MoU con Sernac, BCCh, UAF, y protocolo de estudios con externos. Perfeccionamientos asociados a la institucionalidad sancionatoria: cambios legales, ajustes en normativa y políticas internas. La gestión presupuestaria del periodo se ha caracterizado por exigencias importantes en materia de austeridad y eficiencia (alta ejecución).

Fue necesario efectuar importantes adecuaciones en la estructura organizacional: Integración de las Áreas de Regulación y Supervisión, adecuaciones en la estructura de la Dirección General Jurídica, Dirección General de Supervisión de Conducta y la División de Tecnologías de la Información

En 2020 la CMF presentó su PE 2020-2022, que consta de 32 iniciativas asociadas a 5 ámbitos: regulación, supervisión conducta de mercado, supervisión prudencial, institucional y régimen sancionatorio. El plan estratégico es la principal herramienta de gestión institucional de la Comisión y refuerza la autonomía institucional, la gestión basada en objetivos y la rendición de cuentas. Este plan constituye el mapa de ruta de la Institución para los siguientes dos años y establece la misión, visión,

valores y objetivos estratégicos que guiarán su trabajo y el de todos los equipos que la integran. En este periodo se logró un importante avance y cumplimiento en el desarrollo de las iniciativas del Plan Estratégico.

La CMF supervisa más del 75% de los activos del sistema financiero. A objeto de ejercer su labor, apoya su trabajo y estructura organizacional en tres pilares. Estos son el pilar prudencial, el pilar de conducta y el pilar de desarrollo del mercado financiero.

Durante el periodo se observó una importante actividad en materia de perfeccionamientos legales. Destacan las modificaciones a la LGB, la Ley de Agentes y múltiples disposiciones para enfrentar los efectos de la pandemia. Durante 2021 la CMF desarrolló una amplia agenda de perfeccionamientos regulatorios que incluyó consultas públicas e informes de impacto, cumpliendo así con su ley orgánica, con el fin de promover la transparencia y estimular la participación de la ciudadanía en tales procesos.

Durante el periodo se han establecido importantes avances institucionales: separación de las funciones de investigación y resolución; fortalecimiento de la capacidad de detección de ilícitos, fortalecimiento de la independencia de la Unidad de Investigación y su coordinación con el Consejo, focalización de recursos a infracciones de mayor identidad, adecuación de política sancionatoria y fortalecimiento de la transparencia y responsabilidad de los agentes de mercado. Se destaca la regulación reciente de denunciante anónimo, la cual fortalece la capacidad institucional de detección, constatación y/o acreditación de infracciones

En el ámbito interno los esfuerzos han estado asociados a asegurar la continuidad operacional y cautelar la seguridad de los funcionarios. Entre las actuaciones más relevantes destacan la temprana implementación de un plan de contingencia, que incluyó el cierre de las dependencias físicas, planes de retorno gradual, implementación de medidas sanitarias preventivas, aplicación de metodologías de supervisión a distancia y el reforzamiento de los canales digitales de atención de público. Este último incluye: Consultas de los fiscalizados a través de las plataformas Extranet, SEIL, ESI, CMF sin papel. Atención de usuarios de servicios financieros: plataforma Zoom y canal CMF + Cerca (servicio WEB) el cual permite atender solicitudes (Informe de Deuda en Línea, orientación sobre temas asociados a entidades fiscalizadas, procedimiento de reclamación y acceso al Sistema de Consultas de Seguros, entre otros). En el ámbito de las labores de regulación y supervisión los esfuerzos se han focalizado en el seguimiento de aquellos riesgos potencialmente agravados por la emergencia sanitaria (riesgo de crédito y riesgo operacional).

No puedo cerrar estas palabras sin enfatizar la importancia de que la CMF cuente con la necesaria independencia funcional y operacional para el desarrollo de su misión. Es crucial que el regulador tenga los recursos humanos y tecnológicos necesarios para hacer frente al dinamismo de la

industria financiera. Igualmente, importante es que tenga independencia de la industria y del sector político, para aportar con un análisis técnico y objetivo que, aun cuando pueda ser impopular, contribuya a un mayor bienestar social.

JOAQUIN CORTES H

PRESIDENTE COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

A nivel institucional, continúa asentándose el modelo de supervisión en dos grandes pilares: Prudencial y de Conducta de Mercado. Esta estructura, basada en lo que se conoce internacionalmente como Twin Peaks, busca seguir materializando los beneficios de la visión integrada de la CMF.

Los equipos continuaron desarrollaron importantes esfuerzos por mejorar su eficiencia durante la pandemia. Cabe destacar que 96% de la dotación corresponde a profesionales y técnicos, 24% con postgrados. Un 45% corresponde a mujeres y 53% del personal tiene una antigüedad de diez o más años, lo que habla de su alto grado de especialización y compromiso público. En el permanente trabajo que realiza la CMF por impulsar una cultura de prevención y seguridad, velar por el resguardo de sus colaboradores y proporcionar las condiciones más seguras de trabajo, se propuso el desafío de obtener la certificación Sello COVID, la que fue otorgada por la ACHS el 25 de noviembre de 2021.

Durante 2021 la CMF desarrolló un exigente programa de supervisión prudencial, centrado en la evaluación de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de las principales entidades supervisadas. Lo anterior, en el contexto de integración de las distintas áreas de supervisión de bancos, valores y seguros, con el objeto de fortalecer las labores de fiscalización y lograr sinergias al interior de la organización. En abril de 2021 se recibió por primera vez el Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE), que elaboraron los bancos en el marco de implementación de Basilea III en Chile. Este informe tuvo un formato simplificado, que abarcó sólo el riesgo de crédito y que, en conjunto con otros antecedentes, fueron parte del proceso supervisor que concluyó en enero de 2022.

El modelo de supervisión de conducta de mercado también contempla actuaciones en dos niveles. El primero está basado en la verificación del cumplimiento de disposiciones legales y normativas no abordadas en la supervisión prudencial. El segundo, está basado en el cumplimiento de principios de trato justo hacia los clientes, gestión de conflictos de interés, protección de la información, promoción del desarrollo y transparencia del mercado, la contribución a la educación financiera y la promoción de buenas prácticas. En virtud de la promulgación de la ley 21.314, del 13 de abril de 2021, que establece nuevas exigencias de transparencia, refuerza las responsabilidades de los agentes de mercados, regula la asesoría previsional

y otras materias (ley de agentes), se establecieron procesos de supervisión relacionados al período de bloqueo de transacción de valores de oferta pública en forma previa a la entrega de los estados financieros de los emisores de valores, así como al control del cumplimiento de la publicación de la fecha de divulgación. También se desarrollaron actividades orientadas a la planificación de la supervisión de los asesores financieros previsionales, entidades sujetas a la fiscalización conjunta de la Superintendencia de Pensiones y de la CMF.

La CMF desarrolló una amplia agenda de perfeccionamientos regulatorios que incluyó consultas públicas e informes de impacto, cumpliendo así con su ley orgánica, con el fin de promover la transparencia y estimular la participación de la ciudadanía en tales procesos. Un buen ejemplo de lo anterior fue la consulta pública de la NCG N°461, que pone al mercado local a la vanguardia internacional en cuanto a divulgación de información de sostenibilidad y gobierno corporativo en las memorias anuales. Se recibieron comentarios de 51 entidades y personas naturales, y se contó con la participación de más de 100 personas en reuniones de trabajo virtuales. La agenda normativa contempló también perfeccionamientos a la regulación prudencial de bancos y seguros, en particular en lo que se relaciona con la implementación de Basilea III; revisiones a la regulación del mercado de pagos minoristas; simplificaciones al proceso de emisión de valores; y regulaciones para la implementación de la Ley N°21.314.

En el ámbito sancionatorio, en 2021 la Unidad de Investigación recibió 208 denuncias de eventuales infracciones, e inició 47 investigación formales. Por su parte, el Consejo de la CMF sancionó a xx personas. De ellas, el xx% fue por infracciones al mercado de seguros; xx % al mercado de valores, xx% a bancos y oferentes de crédito y xx % a otras entidades fiscalizadas. Todos los casos se vinculan a infracciones de conducta de mercado. Un xx% de estas personas fueron sancionadas en aplicación del procedimiento sancionatorio general y xx% en aplicación del procedimiento sancionatorio simplificado. Con la vigencia de la Ley Nro. 21.314, que crea la figura del denunciante anónimo, la Unidad de Investigación pasó a ser responsable de la recepción de solicitudes de reconocimiento de la calidad de denunciante anónimo. El tema más crítico de este proceso es dar cumplimiento a la obligación de preservar el secreto de la identidad de los solicitantes, para lo que se definió un modelo de anonimización.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

En pandemia, la Comisión continuó desarrollando iniciativas e impulsando políticas que permitan aumentar el grado de conocimiento y confianza de la ciudadanía en el sistema financiero. Esto, con el fin de promover un desarrollo inclusivo y mejorar la conducta de usuarios y oferentes de productos y servicios financieros. Destacan el desarrollo de la iniciativa estratégica de Educación Financiera y el relanzamiento del simulador de crédito hipotecario de la CMF.

Las autoridades de la Comisión concurrieron al Congreso Nacional en varias oportunidades, destacando la participación en las comisiones de Comisión de Economía de la Cámara de Diputados y la Comisión de Hacienda del Senado, respecto del Proyecto de Ley que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la tecnología en la prestación de servicios financieros. Asimismo, en enero de 2021 la CMF expuso ante la Comisión Forma de Estado de la Convención Constitucional, sobre el “Rol y Misión de la CMF en el desarrollo del país y el bienestar de los ciudadanos”.

La mantención de canales remotos (atención telefónica y atención web) y la habilitación de prestaciones a través de la red de Chile Atiende, permiten dar cobertura nacional a los servicios que la CMF presta a los usuarios del sistema financiero. Las consultas efectuadas a través de canales remotos (web y telefónica) alcanzaron a 90.564, a lo que se sumaron 2.525 atenciones online vía zoom. Además, la CMF entrega a los ciudadanos un importante volumen de información asociada a las obligaciones y acreencias mantenidas en las entidades fiscalizadas y certificados de deuda. En 2021 se emitieron 3.222.880 certificados de deuda, casi la totalidad de manera remota. Por otra parte, la CMF tramitó 861 solicitudes de transparencia, con un tiempo promedio de respuesta de 14 días hábiles. Las solicitudes de audiencia de lobby recibidas alcanzaron 358, con un 49% de audiencias efectuadas.

La CMF mantiene dos programas presupuestarios, producto de su integración con la ex - SBIF en 2019. La ejecución presupuestaria, a nivel de gastos totales, alcanzó en 2021 a 98,6% y 99,7% para los presupuestos de la CMF y CMF-SBIF, respectivamente. Respecto de los gastos operacionales, la ejecución alcanzó 98,6% y 98,8%, respectivamente. Cabe señalar que la menor ejecución observada se vio influenciada directamente por la rebaja presupuestaria decretada a raíz de la emergencia sanitaria, así como también por las instrucciones de austeridad y eficiencia de los recursos contenidas en la Circular 15 del 9 de abril del 2020, del Ministerio de Hacienda. No obstante, el presupuesto permitió cumplir con todos los compromisos institucionales y se está trabajando en la unificación de programas para el próximo periodo. Por último, en 2021 la CMF alcanzó un 100% de cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional establecidas conforme al Artículo 9° de la Ley N° 20.212 y un cumplimiento de su plan estratégico 2019-2022 superior al 80%, respecto de lo planificado. Estas

cifras dan cuenta del compromiso institucional con la mejora continua de sus procesos, la eficiencia y la calidad de servicio.

La Comisión está dotada de atribuciones legales que le permiten dar cumplimiento a su mandato institucional, y que pueden ser resumidas en cuatro funciones: normativa, supervisora, sancionadora y estadística. El artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 contiene la relación detallada de las atribuciones generales del Organismo.

Función normativa

La CMF está facultada para dictar la normativa que regula al mercado financiero de conformidad a la ley. En particular, debe dictar normas para la aplicación y cumplimiento de leyes y reglamentos; dictar las normas que fijen los principios conforme a los cuales se lleve la contabilidad y se confeccionen y presenten diversos documentos contables; interpretar administrativamente las leyes y reglamentos que rijan a los mercados bajo su fiscalización; y proponer al Presidente de la República, a través del Ministerio de Hacienda, las normas legales y reglamentarias necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento del mercado financiero.

Función supervisora

La CMF está facultada para examinar las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de sus fiscalizados, correspondiéndole controlar que éstos cumplan las normas legales, reglamentarias y administrativas. Las facultades supervisoras de la CMF contemplan instruir la adopción de medidas necesarias para corregir deficiencias y exigir el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas.

Función sancionadora

La CMF está facultada para aplicar sanciones frente al incumplimiento o violación de las disposiciones legales o del marco regulatorio o normativo, como resultado de un proceso sancionatorio instruido por la Unidad de Investigación. Lo anterior, de conformidad con el procedimiento fijado para ello en la ley y cuya resolución corresponde al Consejo.

Función estadística

La función estadística dice relación con el mandato y las facultades legales asignadas a la CMF para la recopilación, compilación y diseminación de información de las entidades fiscalizadas, con el fin de resguardar la fe pública y velar por el interés de los accionistas, inversionistas, depositantes y asegurados. El artículo 5 del Decreto Ley N° 3.538, reconoce explícitamente la facultad de solicitar información a los fiscalizados con una “finalidad estadística”. En otras disposiciones de la misma Ley se establecen las facultades para requerir, examinar y difundir información.

Plan estratégico y desafíos institucionales

El plan estratégico es la principal herramienta de gestión institucional de la CMF. A través de él se refuerza la independencia institucional, la gestión

basada en objetivos y la rendición de cuentas (accountability). El Plan establece la misión, visión, valores y objetivos estratégicos que guían el trabajo de la Institución y de todos los equipos que la integran; y constituye la hoja de ruta para el periodo 2020-2022, que deberá ser revisada y actualizada en el futuro.

Como resultado del proceso de formulación estratégica, se definieron 32 iniciativas asociadas a 5 ámbitos: regulación, supervisión de conducta de mercado, supervisión prudencial, institucional y régimen sancionatorio. Durante 2020 y 2021 se trabajó en las iniciativas, acompañado de una estrategia de difusión comunicacional a nivel institucional y de reportes de avances al Consejo. La Gobernanza del proyecto considera la participación de los comisionados como patrocinadores de distintas iniciativas, con la misión de facilitar e impulsar la ejecución de las mismas; y de “líderes” del staff, cuya misión es ejecutar, articular y facilitar las tareas e hitos definidos en cada iniciativa estratégica. A la fecha, 78% de las iniciativas sigue en curso (26) mientras el resto ya han sido finalizadas, cerradas o fusionadas con otras. A noviembre de 2021, el cumplimiento respecto de lo planificado superaba el 80%.

Tabla Iniciativas estratégicas 2020-2022

Ámbito	Materia	Estatus
Regulación	Implementación normativa Basilea	finalizada
	Ley de fortalecimiento de mercado de capitales	I
	Regulación de Conducta de Mercado	I
	Fortalecimiento marco normativo para compañías de seguros	finalizada
	Cambio climático	II
	Desarrollo e instauración del Proceso Regulatorio Integrado	II
	Ley de resolución para bancos	II
	Riesgos operaciones y ciberseguridad	II
	Ley de Conglomerados	II

Supervisión de Conducta de Mercado	Diseñar e implementar política de supervisión en el ámbito de protección al cliente financiero	I
	Diseñar e implementar política de supervisión en el ámbito de transparencia de mercado de valores	I
	Fortalecer herramientas de monitoreo de abusos	II
Supervisión Prudencial	Gestión de riesgos macro-prudenciales y análisis de tensión	I
	Política y modelo integrado de supervisión	I
	Manual de monitoreo de conglomerados financieros	finalizada
	Instaurar supervisión modelos internos	II
Institucional	Integrar y mejorar proceso de atención a usuarios del sistema fin.	I
	Instaurar el proceso de planificación y gestión	I
	Integración y optimización políticas y procesos RRHH	I
	Registro consolidado de deudas	I
	Gobierno y bases de datos	II
	Programa de educación financiera	II
	Plan de fortalecimiento TI core	cerrada
	Programa de fortalecimiento competencias técnicas	cerrada
	Desarrollo de talentos	II
	Desarrollo de una cultura CMF integrada	II

	Programa de fortalecimiento de capacidad de análisis y estudios	fusionada
	Generación y difusión de información pública	fusionada
	Programa de Integración y Mejora de Procesos de Soporte	II
Sancionatorio	Política sancionatoria	I
	Fortalecer capacidades de investigación y resolución de procesos sancionatorios	II
	Gestión del conocimiento sancionatorio	II

Nota: Las iniciativas con Estatus I (Fase I) comenzaron a ejecutarse durante el año 2020, mientras que las iniciativas con Estatus II (Fase II) se iniciaron durante 2021.

Fuente: CME.

Avance del plan estratégico institucional (Porcentaje)

Ámbito	2020	2021
Regulación	47	61
Supervisión Conducta de Mercado	3	12
Supervisión Prudencial	43	56
Institucional	30	64
Sancionatorio	15	62
Global	32,6	56

Meta	32,9	68
Cumplimiento	99	82

Nota: Cifras a noviembre de cada año.

Fuente: CMF.

La Unidad de Investigación

La Unidad de Investigación fue creada por el D.L. N° 3.538 (párrafo tercero del título II), como la responsable de llevar a cabo el procedimiento sancionatorio que regula el título IV de la misma ley. El fiscal a cargo es nombrado por el Consejo mediante el proceso de selección de altos directivos públicos, previsto en el párrafo 3 del Título VI de la ley N.º 19.882. Está sujeto a las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los artículos 10, 11 y 12, y dura seis años en su cargo, pudiendo renovarse por un período consecutivo.

Corresponde a la Unidad de Investigación el rol de instruir las investigaciones y formular cargos por hechos susceptibles de infracciones administrativas, mientras que la potestad de resolver dichos procesos y determinar la aplicación de sanciones es de competencia exclusiva del Consejo de la CMF.

En el ejercicio de sus funciones, la Unidad de Investigación debe contribuir al mandato institucional, velando por que las personas o entidades fiscalizadas, desde su iniciación hasta su liquidación, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan (artículo 1° del D.L. 3.538). Con ese objetivo, la Unidad de Investigación tendrá siempre en cuenta la política de fiscalización, los sistemas de supervisión y la política sancionatoria definidos por el Consejo de la CMF para las personas o entidades fiscalizadas (artículo 23 del D.L. N°3.538 y normativa interna de funcionamiento del Consejo).

Denuncias recibidas por la Unidad de Investigación

Durante 2021, la Unidad de Investigación recibió 208 denuncias de eventuales infracciones, lo que representa un incremento del 54% respecto de 2020. Si se considera el mercado de la materia denunciada, el total de denuncias recibidas se distribuye más o menos equitativamente entre las industrias de valores (29%), seguros (35%) y bancos (35%), como se muestra en la siguiente tabla

Denuncias recibidas por la Unidad de Investigación

(número)

a. Según origen (en cantidad)

	2018	2019	2020	2021
Externas	68	86	79	148
Internas	48	163	56	60
Total	116	249	135	208

a. Según mercado regulado (2020)

	Denuncia s Internas	Denuncias Externas	Total
Valores	35	26	61
Seguros	14	58	72
Bancos e Instituciones Financieras	11	62	73
Otro	0	2	2
Total	60	148	208

Fuente: CMF.

Inicio de Investigaciones y procedimientos sancionatorios

Durante 2021, la Unidad de Investigación inició 47 investigación formales, lo que representa un incremento de 12% respecto del año anterior. Asimismo, inició 78 procedimientos sancionatorios: 46 procedimientos generales y 32 procedimientos simplificados (Tabla 7).

Inicio de Investigaciones y procedimientos sancionatorios

(número)

a. Investigaciones iniciadas

	2018	2019	2020	2021
Investigaciones	35	70	42	47

a. Procedimientos sancionatorios Iniciados

	2018	2019	2020	2021	Total
Procedimientos Generales	28	38	33	46	145
Procedimientos Simplificados	13	58	1	32	105
Total	41	96	34	78	250

Fuente: CMF.

Sistema de denunciante anónimo

Con la vigencia de la Ley Nro. 21.314, que crea la figura del denunciante anónimo, y la posterior dictación de la NCG 456, la Unidad de Investigación pasó a ser responsable de la recepción de solicitudes de reconocimiento de la calidad de denunciante anónimo.

Para tales efectos, se definió un equipo de trabajo compuesto por dos abogados que, junto al Fiscal de la Unidad, son los encargados de recibir las solicitudes, evaluar los antecedentes, y resolver si corresponde acoger o rechazar las solicitudes.

El tema más crítico de este proceso es dar cumplimiento a la obligación legal de preservar el secreto de la identidad de los solicitantes. Con ese objetivo, se definió un modelo de trabajo que busca garantizar ese secreto por medio de la asignación de un código alfanumérico a cada denunciante, dato que se usa internamente para su identificación.

Licenciamientos y autorizaciones

En 2021 se desarrolló un importante número de inscripciones y autorizaciones de entidades e instrumentos financieros. El detalle y cifras más relevantes se presentan a continuación.

Licenciamiento y autorizaciones del 2021
(número de inscripciones y autorizaciones)

Sector de bancos e instituciones financieras	2020	2021
Licenciamiento	10	15
Bancos	0	1
Filiales	2	3
Sociedad de apoyo al giro	1	1
Emisores y Operadores de Tarjetas de Pago	6	8
Instituciones de Garantía Recíproca	1	2
Aumentos de capital de bancos	2	4
Apertura y cierre de oficinas	6	5
Cierre de oficinas bancarias	86	125
Inscripciones de instrumentos	35	28
Bonos y líneas de bonos	30	24
Acciones	5	4
Sector de mercado de valores		
Licenciamiento y Registros	153	94

Emisores de Valores de Oferta Pública	20	8
Administradoras Generales de Fondos	3	1
Corredores de Bolsa	0	0
Agentes de Valores	0	0
Corredores de Bolsa de Productos	0	0
Empresas de Auditoría Externa	4	4
Inspectores de Cuenta y Auditores Externos	89	67
Entidades Certificadoras de Modelos de Prevención de Delitos	5	2
Clasificadoras de Riesgo	0	0
Administradoras de Carteras	1	0
Administradoras de Fondos de Inversión Privados	21	7
Entidades Informantes	10	5
Inscripciones de instrumentos	233	124
Bonos	66	32 (1)
Acciones	18	10 (2)
Efectos de comercio	7	9
Valores extranjeros	135	73
Productos (*)	7	--

Sector de seguros		
Licenciamiento	1	1
Compañías de seguros generales	0	0
Compañías de seguros de vida	1	1
Inscripciones	352	352
Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias	352	352
Liquidadores de siniestros persona jurídica	6	6
Liquidadores de siniestros persona natural	3	3
Corredores de seguros persona jurídica	53	53
Corredores de seguros persona natural	93	93
Corredores de reaseguros	39	39
Asesores previsionales	22	22
Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables	1	1
Aumentos de capital	19	19
Compañías de seguros generales	12	1
Compañías de seguros de vida	7	0

Del total de inscripciones, (1) 9 y (2) 6 se efectuaron mediante Registro Automático, respectivamente. Fuente: CMF

Supervisión prudencial

Marco de supervisión de las entidades fiscalizadas

El marco supervisor de la Comisión está expresado en su ley orgánica. Éste señala que será la Comisión quien vigilará el funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, junto con otros mandatos, y que sus funciones incluyen la supervisora, con el fin de controlar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las personas o entidades fiscalizadas.

Dentro de las instituciones supervisadas por la Comisión se encuentran aquellas definidas por la Ley del Mercado de Valores, Ley de Sociedades Anónimas, Ley de Seguros, Ley de Bancos, Ley de Cooperativas, Ley para la Emisión y Operación de Medios de Pago con provisión de fondos, Ley de Bolsas de Productos, Ley Única de Fondos, el marco legal para infraestructuras financieras -como las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros- entre otras.

El modelo de supervisión de la Comisión está enfocado en la gestión de riesgos de las entidades y se basa en tres grandes ejes: fiscalización y control del cumplimiento normativo, supervisión basada en riesgos y la facultad de adoptar medidas preventivas. El marco supervisor está fuertemente ligado a las directrices y principios internacionales del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), entre otras.

Hitos de supervisión

Durante 2021 la CMF desarrolló un exigente programa de revisiones centrado en la evaluación de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de las principales entidades supervisadas, verificándose un total cumplimiento del programa de trabajo formulado que, por la contingencia sanitaria, se efectuó de manera remota.

Supervisión prudencial in situ

Entidades Supervisadas	Visitas año 2020		Número total de entidades fiscalizadas	Activos bajo supervisión (MMUSD a dic.20)	Visitas año 2021		Número total de entidades fiscalizadas	Activos bajo supervisión (MMUSD a sep.21)
	Planificadas	Realizadas			Planificadas	Realizadas		
Bancos	23	23	18	454.816	18	18	18	428.569
Cooperativas	7	7	7	3.404	7	7	7	3.372

SAG	3	3	10	1.411	2	2	12	1.737
Emisores y Op de Tarjetas No Bancarios	6	6	11	1.147	5	5	16	1.454
Total	39	39	46	460.778	32	32	53	435.132
Compañías de seguros de vida	24	22	37	63.170	19	19	34	53.060
Compañías de seguros generales	19	19	34	5.467	16	16	33	5.366
Total	43	41	71	68.637	35	35	67	58.426
Intermediarios de valores	13	13	38	7.651	10	10	38	7.209
Corredores bolsa de productos	-	-	13	29	2	2	13	30
Soc. Adm. de Sistemas de Compensación y Liquidación	2	2	2	N/A	2	2	2	N/A
Total	15	15	40	7.651	12	12	40	7.209
Total general	97	95	157	537.066	79	79	160	500.767

Adicionalmente, la Comisión abordó una serie de temáticas específicas,
Principales hitos en materia de supervisión prudencial

Materia	Alcance
Monitoreo de incidentes operacionales	<p>Las instituciones bancarias, cooperativas, filiales bancarias y operadores de tarjetas de pago reportaron 182 incidentes, originados principalmente por la “Interrupción / latencia en servicios otorgados en canales electrónicos” (68 casos) y la “falla en aplicativos” (32 casos). También se registró un incidente operacional crítico en las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación, referido a la falta de disponibilidad de sistemas.</p> <p>La CMF se mantuvo en permanente contacto con las instituciones afectadas por dichos incidentes operacionales hasta su plena normalización.</p>
Pérdidas operacionales	<p>Las instituciones bancarias reportaron pérdidas operacionales brutas acumuladas por 98,7 mil millones de pesos -pasar a dólares- a octubre de 2021. Al igual que en 2020, las mayores pérdidas se observaron en el ítem “fraude externo”, por un monto de 59,7 mil millones de pesos -pasar a dólares-.</p>
Pruebas de funcionamiento e inscripciones	<p>En 2021, siete entidades fueron inscritas en el Registro Único de Emisores y Operadores de Tarjetas de Pago y tres aún se encuentran en proceso de inscripción.</p>
Retiro de fondos de pensiones	<p>Se instruyó adoptar las medidas que permitieran hacer frente al aumento en el volumen de operaciones, en particular, sobre el funcionamiento de los ATMs de instituciones bancarias. Para efectos de monitoreo, se solicitó información diaria a las entidades sobre el número y monto de pagos informados por las AFPs. Adicionalmente, se solicitó a las industrias bancaria, de seguros e intermediarios de valores, comunicar a la CMF cualquier situación que afectara su normal funcionamiento y continuidad operacional.</p>
Anticipo de Rentas Vitalicias	<p>Se fiscalizó el cumplimiento de la Ley N° 21.330, referida a los anticipos de pensión de rentas vitalicias, requiriendo información semanal de acuerdo con lo solicitado por Oficio Circular N°1208 de fecha 30.04.2021; monitoreando los flujos de pago de dichos anticipos, así como su eventual impacto en la liquidez y solvencia de las compañías. En agosto de 2021, se emitió un nuevo oficio a las compañías que venden rentas vitalicias, instruyendo reportar a la CMF información referida al proceso de anticipo de pensión de rentas vitalicias de manera de evaluar cómo dieron cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 21.330.</p> <p>Adicionalmente, producto de los proyectos de ley que se discutieron en el segundo semestre de 2021, asociados a un cuarto retiro de fondos de pensiones y un segundo anticipo de rentas vitalicias, la CMF desarrolló una serie de estimaciones del impacto de dichos proyectos sobre la liquidez y solvencia de las compañías de seguros, producto de los efectos sobre los seguros de invalidez y sobrevivencia y de rentas vitalicias.</p>

Licitaciones de seguros En consideración a los requisitos establecidos en la NCG N° 234, se supervisó, en conjunto con la Superintendencia de Pensiones, el proceso de licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS). Asimismo, la CMF revisó que las compañías que se adjudicaron la licitación cumplieran los requerimientos patrimoniales normativos que les permitieran asumir los riesgos asociados a las fracciones adjudicadas.

En cuanto a licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios (art. 40 DFL 251), se revisaron 31 licitaciones realizadas por AMH (29 adjudicadas, 2 desiertas).

Monitoreo del impacto de la volatilidad de las tasas de interés En las compañías de seguro generales, las inversiones en renta fija se encuentran valorizadas principalmente a valor razonable. La CMF monitoreó en detalle los riesgos asociados a la alta volatilidad de las tasas de interés, cuyo aumento generó una pérdida de valor en las inversiones.

En la industria de Rentas Vitalicias, en 2021 se observó una leve recuperación de la competitividad respecto del retiro programado de las AFP.

En la industria bancaria se mantuvo un seguimiento estrecho de las posiciones del libro de negociación, así como del total del balance, además de seguir los efectos en las fuentes de financiamiento disponibles.

Aplicación del proceso SREP - Pilar 2 - Basilea III A propósito de la implementación del Pilar 2, se llevó a cabo la primera evaluación del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE), en formato simplificado, enviado por las entidades bancarias. En esta oportunidad, sólo se requirió riesgo de crédito bajo las definiciones de Basilea I para la determinación de los activos ponderados por riesgo.

Monitoreo reemplazo tasa libor Se extendieron las actividades de monitoreo sobre las medidas dispuestas por la banca para enfrentar el término de la LIBOR, tanto a través de acciones de supervisión in situ (remoto) como de requerimientos de información. Considerando la etapa de transición en la agenda internacional, se solicitó a las entidades supervisadas que redoblaran sus esfuerzos en la implementación oportuna de los planes diseñados, a fin de propiciar la adecuada continuidad de sus actividades y la mitigación de los riesgos presentes de este cambio.

También se requirió a las compañías de seguros informar su exposición monetaria a tasas LIBOR, tanto por inversiones como por pasivos; los impactos que podría tener la discontinuación de dichas tasas; y las medidas que habían tomado o que adoptarían para mitigar el riesgo asociado al proceso de transición. Adicionalmente, se instruyó a las aseguradoras a avanzar en los planes de mitigación relacionados a esta transición.

El proceso de ajuste en los mercados financieros a las nuevas referencias continuará avanzando en 2022, para lo cual permanecerán las labores de monitoreo.

Fiscalización coordinada de equipos de bancos e intermediarios de valores	En el marco del proceso de integración de la Dirección General de Supervisión Prudencial, durante el año 2021 se realizaron acciones de fiscalización coordinadas a bancos y sus filiales corredoras de bolsa, con el objeto de obtener una mirada integral de la gestión de estas entidades.
--	---

Control de límites legales y reglamentarios

Las entidades fiscalizadas bajo la LGB (bancos, CACs y emisores y operadores de tarjetas de pago) presentan, por su naturaleza, un más amplio número de límites legales y reglamentarios. Entre los principales se encuentran las exigencias en materia de adecuación de capital, límites de crédito, encaje, reserva técnica, límites de inversiones y liquidez, que se describen con mayor profundidad en el Anexo 2, letra a.

Por su parte, los principales límites legales aplicables a compañías de seguros y agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables están asociados a exigencias patrimoniales, márgenes de endeudamiento y límites de inversión, detallados en el Anexo 2, letra b.

Durante el año 2021 se observó que:

- Dos compañías de Seguros de Vida presentaron un déficit transitorio de inversiones representativas.
- Dos Compañías de Seguros Generales presentaron indicadores fuera de los límites normativos.
- Una Mutualidad no cumplió con la presentación de los estados financieros auditados de diciembre 2020 ni de los correspondientes al año 2021, en el plazo reglamentario. La CMF, mediante resoluciones administrativas, ha establecido restricciones en las operaciones de dicha Institución; efectuó una denuncia a la Unidad de Investigación; y ha mantenido permanentemente informado al Ministerio de Justicia.

En virtud de las disposiciones de la Ley de Mercado de Valores y de otras disposiciones administrativas, los corredores de bolsa y agentes de valores deben cumplir permanentemente con exigencias de patrimonio, liquidez y solvencia (detallados en el Anexo 2, letra c). En 2021, una corredora de bolsa informó el incumplimiento del índice de liquidez general, las causas del evento y las medidas de solución adoptadas, situación que fue subsanada al día siguiente de su ocurrencia.

Desarrollos metodológicos

Desde 2020, la CMF se encuentra desarrollando metodologías orientadas a fortalecer las capacidades de supervisión y seguimiento de riesgos. Estas se complementan, ya que tienen como finalidad lograr una supervisión más comprensiva de los distintos riesgos que deben gestionar las entidades.

Metodología integrada de supervisión

En octubre de 2020 el Consejo aprobó la Política Integrada de Supervisión Prudencial y los lineamientos para su implementación para los sectores de Bancos, Valores y Seguros. Esta política se enmarca en la iniciativa estratégica que contempla generar un modelo de supervisión integrado, prospectivo y basado en riesgos, el cual incluye una metodología de matriz de riesgos que permita determinar y mantener actualizado el perfil de riesgo de cada entidad. Esta matriz, en conjunto con la importancia sistémica de cada entidad, establece las prioridades supervisoras. Adicionalmente, el modelo permite aplicar los distintos componentes de la política, en forma consistente en el tiempo, a los diferentes sectores supervisados. De acuerdo con el plan de trabajo, se proyecta que esta metodología se encuentre operativa durante el año 2022.

Metodología de monitoreo de conglomerados financieros

La CMF continuó su trabajo en materia de monitoreo de conglomerados financieros, poniendo énfasis en la aplicación de un esquema de evaluación y seguimiento de riesgos desarrollado al interior de la Comisión. Dicha metodología fue aprobada por el Consejo en el mes de octubre, tomando en cuenta los principios y mejores prácticas internacionales, en consistencia con las particularidades de la industria financiera local. El trabajo realizado constituye un nuevo paso en el desarrollo de una futura propuesta de Ley de Conglomerados Financieros (iniciativa incluida en el plan estratégico de la Comisión).

Respuesta supervisora a la pandemia

A raíz de la pandemia, la CMF adecuó sus planes de trabajo aplicando una metodología de supervisión a distancia y focalizando sus esfuerzos en aquellos riesgos potencialmente agravados por la emergencia sanitaria

Supervisión financiera prudencial durante la pandemia

Tipo de institución	Respuesta Supervisora
----------------------------	------------------------------

Bancos e Instituciones Financieras	<p>Las líneas de actuación estuvieron centradas en:</p> <p>i) Riesgo de Crédito: se mantuvo el trabajo de un grupo multidisciplinario, establecido para el seguimiento del riesgo de crédito de los deudores evaluados individualmente y de los sectores más afectados, así como el monitoreo de las medidas especiales de postergación de pagos, tratamiento de provisiones y programas de garantías.</p> <p>ii) Riesgos de Liquidez y Mercado: se mantuvo un cercano monitoreo de las condiciones del mercado, las fuentes de financiamiento y el cumplimiento de los límites de liquidez.</p> <p>iii) Riesgo Operacional, se mantuvo un cercano monitoreo de los reportes de incidentes operacionales y de la disponibilidad de los canales de atención.</p>
Compañías de Seguros	<p>Dentro de las medidas de supervisión tomadas destacan: (i) la evaluación de las carteras de sectores potencialmente afectados por la pandemia y el monitoreo de la activación de planes de continuidad y de los procesos desarrollados a distancia; (ii) el monitoreo de la siniestralidad de los seguros de salud y el redireccionamiento de las auditorías hacia la supervisión de riesgos financieros asociados al producto de rentas vitalicias; (iii) el monitoreo de la solvencia de las aseguradoras que comercializan seguros de cesantía, garantía y crédito, a través de la implementación de herramientas de análisis y alerta asociadas a la proyección de indicadores de cumplimiento normativo; y (iv) el monitoreo de las proyecciones de liquidez y solvencia enviadas por las compañías de seguros, como parte de un proceso de análisis prospectivo respecto del impacto asociado a los efectos de la pandemia.</p> <p>En el marco de la Ley N° 21.330, se efectuó una supervisión al proceso de anticipo de pensión de rentas vitalicias.</p>
Sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación	<p>Se mantuvieron las actividades de fiscalización extra situ, referidas a los resguardos financieros y materias operacionales, que se complementó con la revisión de la gestión de riesgo.</p>
Intermediarios de valores	<p>Monitoreo continuo de riesgos, especialmente de aquellos derivados de la necesidad de operar a través de medios remotos y de la volatilidad del mercado (operaciones simultáneas, cartera propia y cumplimiento de las condiciones de patrimonio, liquidez y solvencia).</p>

Supervisión de conducta

Marco de supervisión de las entidades fiscalizadas

La Ley Orgánica de la CMF incluye el mandato de promover el cuidado de la fe pública, profundizando la confianza en el sistema financiero y actuando en resguardo de los intereses de inversionistas, depositantes y asegurados. Sobre esta base se eleva el pilar de supervisión de conducta de mercado.

El modelo de supervisión de conducta de mercado contempla actuaciones en dos niveles. El primero está basado en la verificación del cumplimiento de disposiciones legales y normativas específicas, que establecen requisitos mínimos en materias como límites de tasas de interés aplicables a operaciones de crédito de dinero (Ley N° 18.010), estándares mínimos de disponibilidad de servicio (Capítulo 1-7 de la RAN), disposiciones sobre el traspaso de garantías (Capítulo 8-12 de la RAN) y cierre de productos (Circular N° 3.408 de Bancos), oferta de seguros y depósito de pólizas (NCG N° 349); normas sobre publicidad, promoción e información al asegurado o contratante del seguro (circular N° 2.123); deber de asesoría de las aseguradoras (artículo 529 del Código de Comercio); proceso de liquidación y pago de siniestros y atención de reclamos y resolución de conflictos (Ley de Seguros y normativas de carácter administrativo), entre otros. Para el caso de las bolsas de valores, bolsas de productos, administradoras generales de fondos y las empresas de depósito y custodia de valores, se efectúa un control de cumplimiento y auditorías de gestión de riesgos.

El segundo nivel está basado en el cumplimiento de principios de trato justo hacia los clientes; gestión de conflictos de interés; protección de la información de los clientes; promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia, la contribución a la educación y la inclusión financiera; y en general, en la promoción de buenas prácticas en casos de conductas riesgosas que puedan afectar la estabilidad del mercado financiero por la pérdida sistemática de la confianza en el mismo. La regulación vigente [\[1\]](#) establece un sistema de autoevaluación de cumplimiento de los principios y un plan de cierre de brechas, que debe ser remitido periódicamente a la

Comisión. Para el mercado de valores, la supervisión de conducta se orienta a asegurar que las entidades y personas que participan del mercado lo hagan con estricto apego al marco legal que las rige (Ley 18.045), con el objetivo de resguardar los derechos de los inversionistas, asegurar que éstos y el mercado en general cuenten con información veraz, suficiente y oportuna, y detectar eventuales abusos de mercado.

Hitos de fiscalización

En la supervisión de conducta de mercado de las instituciones regidas por la LGB (Tabla 17), destaca la fiscalización de reclamos, cierres de productos y uptime de cajeros automáticos, con el objetivo de asegurar la integridad de la información entregada a la CMF y el correcto cumplimiento normativo. Otras materias relevantes incluyen la supervisión del Estado de Deudores, la fiscalización de postergación de créditos hipotecarios asociados a la Ley 21.299 y el monitoreo de reclamos anómalos y del Reportes de Incidentes Operacionales (RIO), con casuísticas asociadas a conducta de mercado.

Supervisión de conducta para instituciones regidas por la LGB en 2021

Número de Entidades Fiscalizadas por Materia							
	Normativo				Conducta y Buenas Prácticas		
	Monitoreo de Archivo Normativo de Reclamos	Monitoreo de Archivo Normativo de cierre de productos	Monitoreo de Archivo Normativo de ATM	RIO	Portabilidad Financiera	Postergaciones Hipotecarias	Estado de Deudores
Bancos	13	17	11	14	15	9	3
Asesorías Financieras	0	0	0	1	0	0	0
Cooperativas de Ahorro y Crédito	7	0	0	3	7	1	1
Sociedades de Apoyo al Giro Bancario	6	0	0	12	8	0	0

Emisores de Tarjetas de Crédito	7	0	0	7	8	0	0
Emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos	2	0	0	2	2	0	0
Total	35	17	11	39	40	10	4

Para las entidades del mercado de seguros, destacan:

La fiscalización de las instrucciones impartidas con ocasión de la Ley N°21.234 (que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude),

La fiscalización de la NCG N°436, emitida juntamente con la Superintendencia de Pensiones, que estableció que algunos trámites de pensión puedan efectuarse por medios remotos, siempre que se realicen a través de la AFP o de la compañía de seguros de forma directa, dada la contingencia sanitaria por Covid-19.

La fiscalización del proceso de liquidación de siniestros, de acuerdo con el cumplimiento de las normas del D.S. N° 1.055 del Ministerio de Hacienda del año 2012, relativas al Registro de Denuncias y Liquidaciones de Seguros; Plazos de liquidación e Informes de Liquidación, la Circular N° 2131 respecto al Registro Atención de Consultas y Reclamos, y la información agregada de siniestros, según Circular N° 2110.

La fiscalización del proceso de comercialización de pólizas de seguros con cobertura de cesantía, principalmente en lo asociado al proceso de suscripción, las coberturas incluidas en las pólizas y la mantención de los antecedentes de respaldo de la contratación de dichos productos.

La fiscalización de algunos productos comercializados por Corredoras de Seguros vinculadas a casas comerciales, a partir de información recabada en 2020. También se levantaron los productos comercializados por once Corredoras de Seguros vinculadas a bancos (filiales o relacionadas).

La fiscalización del término anticipado de seguros en las compañías con mayores pólizas vendidas en el ámbito Banca Seguros y Retail.

La fiscalización de la Circular 2131, respecto de las estadísticas de reclamos recibidas en las entidades, que deben reportar las aseguradoras y corredores de seguros, asociadas al año 2020. fiscalización de la Circular 2110, respecto de las estadísticas de siniestros que deben informar las aseguradoras y liquidadores oficiales de siniestros, asociadas al año 2020.

En las instituciones emisoras de valores se puso énfasis en los procesos de generación de información financiera y control interno, y la aplicación de normas IFRS; mecanismos de resguardo de derechos de inversionistas y transparencia de mercado asociado a intermediarios de valores; condiciones para el resguardo de la veracidad, suficiencia, oportunidad e independencia de las opiniones entregadas al mercado por las empresas de auditoría externa y clasificadoras de riesgos; gestión de riesgo operacional para las bolsas de valores, bolsas de productos y empresa de depósito y custodia; y gestión de resguardos financieros de operaciones especiales por parte de las bolsas de valores. En el caso de las Administradoras Generales de Fondos, las actividades se centraron en la supervisión del Registro Público de Depósito de Reglamentos Internos (RPDRI) y en la ejecución de auditorías de gestión de riesgos

Principales hitos en materia de supervisión de conducta

Materia	Alcance
Monitoreo de Incidentes Operacionales	Se verificó y efectuó seguimiento de cuatro incidentes operacionales en la Industria de Fondos, observándose la materialización del impacto en dos de ellos, relativos a la detección de un software que imposibilitó el acceso a los archivos de los equipos infectados; y a la falla de sistemas que afectaron canales de atención presencial y web.
	Se registraron ocho incidentes operacionales críticos en bolsas y empresas de depósito y custodia de valores, referidos a la falta de disponibilidad de sistemas.
Retiros de Fondos de Pensiones	En el contexto de la materialización de las reformas que permitieron los retiros de los fondos previsionales, se emitieron oficios a todas las administradoras generales de fondos, al objeto de instruir el refuerzo de los procedimientos internos y comunicar situaciones en materia operacional y financiera. Asimismo, se monitoreó el comportamiento de la liquidez, especialmente en los Fondo Mutuos Tipo 1.
Rebaja de la TPM por parte del BCCh	Monitoreo de Fondos Mutuos Tipo 1, en relación con la rentabilidad y verificación muestral de la valorización y ajustes de mercado en virtud de la Circular N° 1.990.

Contingencia sanitaria	Se requirió a los emisores de valores de oferta pública, mediante oficio, información respecto de efectos operacionales y financieros causados por la pandemia. Asimismo, se efectuó seguimiento y requerimientos de información por los procesos concursales de reorganización de determinados emisores, cuyas actividades se vieron fuertemente afectadas por las medidas decretadas para enfrentar la pandemia.
	Monitoreo continuo de las variables relevantes de la Industria de Fondos y de la gestión del riesgo de liquidez en lo que se refiere al pago de rescates de los fondos.
	Instrucción a las sociedades administradoras, mediante oficio, de informar y aplicar los planes de continuidad operacional e informar sobre los potenciales efectos financieros y operacionales.
	Monitoreo del impacto en la valorización de las carteras de inversión por el efecto de emisores en situaciones financieras complejas que mantienen los fondos.
	Con ocasión de la revisión de la información anual de las Empresas de Auditoría Externa, se realizaron consultas respecto a los efectos operacionales de la pandemia y las medidas adoptadas para mitigarlos. Igual consulta se formuló a las empresas clasificadoras de riesgo.
Otros	Hacia fines del período una de las firmas de Auditoría Externa presentó una contingencia derivada de procesos judiciales, razón por la cual se ha estado monitoreando el caso, dadas las posibles implicancias que pudiera generar en el perímetro de entidades supervisadas que presentan información financiera auditada a la CMF.

Corresponde a la CMF la fiscalización del cumplimiento de los límites impuestos por la Ley N°18.010, que define la Tasa Máxima Convencional (TMC) para las operaciones de crédito de dinero.

Adicionalmente, se revisó una muestra de 1.762 operaciones informadas con tasa de interés inferiores a la TMC respecto de la calidad de la información reportada en los archivos normativos y se contrastó con antecedentes adicionales solicitados a las entidades.

Debido a la contingencia sanitaria, se realizaron esfuerzos adicionales para obtener la documentación de respaldo por parte de las entidades. Uno de los desafíos más importantes sigue siendo la calidad de la información, pues a pesar de los esfuerzos supervisores los errores continúan, obligando a efectuar múltiples rectificaciones y reprocesamientos, así como el envío de

cartas a las entidades informando los errores en campos críticos para la fiscalización, de manera que éstas tomen las medidas que correspondan.

Para el año 2022 se pretende incorporar a la fiscalización las tasas de interés de operaciones hipotecarias endosables efectuadas por Mutuarias y la fiscalización del Proceso de Licitaciones de Seguros de Mutuarias.

Reclamaciones contra entidades fiscalizadas

Durante 2021, la CMF recibió 43.658 reclamos en contra de las entidades fiscalizadas, lo que representa un incremento de 26% respecto del año anterior. Respecto de bancos y otras instituciones regidas por la Ley General de Bancos, las reclamaciones aumentaron 46% en el último año y las materias más reclamadas fueron la aplicación de la nueva Ley de Fraudes (Ley N° 21.234) y la información contenida en el Estado de Deudores. Para las entidades de valores las reclamaciones disminuyeron 14%. Para las entidades de seguro, las reclamaciones disminuyeron 11%. y las materias más reclamadas corresponden a liquidación, siniestros e indemnización de seguros de vehículos motorizados, vida y salud.

Durante 2021 se emitieron 372 Oficios de representación a las entidades fiscalizadas, de los cuales 18% fueron dirigidos a entidades del mercado de seguros y 82% a entidades regidas por la Ley General de Bancos.

Reclamaciones contra entidades fiscalizadas

Institución	2019		2020		2021		Variación anual
	Número	Participación	Número	Participación	Número	Participación	
Entidades regidas por la LGB	12139	47%	15374	48%	28403	65%	46%
Entidades de Seguros	13018	50%	16036	50%	14435	33%	-11%
Entidades de Valores	751	3%	936	3%	820	2%	-14%
Total	25908	100%	32346	100%	43658	100%	26%

Portabilidad Financiera

En virtud de la ley N°21.236, que promueve que las personas y las micro y pequeñas empresas puedan cambiar de proveedor de servicios financieros, para uno o más productos o servicios financieros vigentes, la Comisión estimó pertinente observar el cumplimiento por parte de sus fiscalizados.

En 2020 se instruyó a las instituciones fiscalizadas sobre la necesidad de disponer de canales de comunicación expeditos para facilitar su implementación. Adicionalmente, se solicitaron antecedentes estadísticos, que se sistematizaron en 2021 mediante la emisión de un archivo normativo de Portabilidad Financiera (Tabla 21). Adicionalmente, en el oficio circular N° 1176, de 17 de septiembre de 2020 se precisó que el endoso de los mutuos hipotecarios endosables emitidos con ocasión de un proceso de portabilidad con subrogación sólo podría efectuarse una vez perfeccionada la subrogación y realizada la constancia de la subrogación especial de créditos, de modo que el mutuo circule sólo cuando cuente con la garantía hipotecaria.

Procesos de portabilidad financiera

Mes	N° de Solicitudes Ingresadas	N° de Productos Contratados
ene-21	23.766	1.014
feb-21	20.131	1.345
mar-21	20.159	1.707
abr-21	16.105	1.642
may-21	14.305	1.443
jun-21	11.757	1.352
jul-21	11.193	990

ago-21	9.955	932
sept-21	6.788	403
oct-21	5.485	201
nov-21	4.225	135

Nueva Regulación Financiera

Principales regulaciones financieras internacionales

A nivel internacional, 2021 mantuvo una agenda activa en torno a la adopción de medidas para enfrentar las consecuencias económicas y financieras de la pandemia (Tabla 22). Asimismo, los principales referentes regulatorios mantuvieron el trabajo de recopilación de información sobre las medidas que los países miembros están aplicando en respuesta al Covid-19, de manera que sirva de guía y referente a otras jurisdicciones.

Destacan también las iniciativas relacionadas con finanzas sostenibles y cambio climático, ciberseguridad y Fintech, que se detallan a continuación:

- El G20 está impulsando el avance hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el establecimiento del Fondo de Resiliencia y Sostenibilidad.
- El FSB se encuentra evaluando y estableciendo orientaciones respecto a cooperación relacionada con Covid-19, pagos transfronterizos, el cambio climático y finanzas sostenibles, resiliencia operacional y ciberseguridad.
- El Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) está desarrollando directrices sobre la inclusión de los factores ESG en reportes financieros.
- IOSCO emitió directrices sobre la divulgación de información en materia de sostenibilidad para emisores, gestores de activos y Ratings ASG (ambiental, social y gobierno corporativo). También emitió recomendaciones sobre el uso de inteligencia artificial y machine learning por parte de intermediarios del mercado de valores y gestores de activos.

- En noviembre de 2021, durante la COP 26, se oficializó la creación del International Sustainability Standards Board (ISSB) en la IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera), para la elaboración de un estándar de divulgación de información en materia de sostenibilidad, globalmente aceptado. Así también, se informó que desde junio 2022 el Climate Disclosure Standards Board y la Value Reporting Foundation serán parte de IFRS.
- IAIS publicó recomendaciones sobre aspectos de la implementación de los principios básicos de seguros, tales como supervisión macroprudencial, colegios de supervisores, resolución de las aseguradoras, lavado de activos y el financiamiento de terrorismo, funciones de control, entre otros. También abordó como uno de sus principales desafíos la integración de los riesgos climáticos y el desarrollo sostenible.
- El Comité de Basilea revisó precisiones normativas sobre riesgo y resiliencia operacional y de mercado, entre otros.
- Por último, el seguimiento del plan de acción global para la transición LIBOR permitirá reducir su impacto sobre la estabilidad del mercado financiero.

Principales normativas internacionales

Mercado de valores

Fecha	Tipo	Materia	Organismo	Documento
27-01-2021	Directrices	Protección del inversionista	IOSCO	Complaint Handling and Redress System for Retail Investors.
15-02-2021	Directrices	Impacto del COVID-19	IOSCO	Observed Impact of COVID-19 Government Support Measures on Credit Ratings.
24-03-2021	Declaración	Impacto del COVID-19	IOSCO	IOSCO Statement on Going Concern Assessments and Disclosures during the COVID-19 Pandemic.
06-05-2021	Revisión Temática	Evaluación del cumplimiento de recomendaciones y estándares	IOSCO	Thematic Review on Business Continuity Plans with respect to Trading Venues and Intermediaries

28-06-2021	Directrices	Divulgación de Información de Sostenibilidad	IOSCO	Report on Sustainability-related Issuer Disclosures
21-07-2021	Evaluación L3 PFMI	Evaluación del cumplimiento de recomendaciones y estándares	CPMI-IOSCO	Implementation monitoring of PFMI: Level 3 assessment of FMIs' business continuity planning.
12-08-2021	Declaración	Impacto del COVID-19	IOSCO	Exchange Traded Funds Thematic Note - Findings and Observations during COVID-19 induced market stresses.
07-09-2021	Directrices	Fintech	IOSCO	The use of artificial intelligence and machine learning by market intermediaries and asset managers.
06-10-2021	Buenas Prácticas	Aplicación de los PFMI	CPMI-IOSCO	Application of the Principles for Financial Market Infrastructures to Stablecoin Arrangements.
27-10-2021	Directrices	Externalización de Servicios	IOSCO	Principles on Outsourcing.
02-11-2021	Directrices	Recomendaciones en materia de sostenibilidad para gestores de activos	IOSCO	Recommendations on Sustainability-Related Practices, Policies, Procedures and Disclosure in Asset Management,
23-11-2021	Directrices	Ratings ASG	IOSCO	Environmental, Social and Governance (ESG) Ratings and Data Products Providers.

Mercado de seguros

Fecha	Tipo	Materia	Organismo	Documento
25-05-2021	Directrices	Supervisión de	IAIS-SIF	Application Paper on the Supervision of
		Riesgo Climático		Climate-related Risks in the Insurance Sector.
23-06-2021	Directrices	Supervisión y	IAIS	Application Paper on Resolution
		Aplicación de los ICPs		Powers and Planning.
23-06-2021	Directrices	Supervisión y	IAIS	Application Paper on Supervision of Control Functions.
		Aplicación de los ICPs		
30-08-2021	Directrices	Supervisión y	IAIS	Application Paper on Macroprudential Supervision.
		Aplicación de los ICPs		
11-11-2021	Directrices	Supervisión y	IAIS	Application Paper on Supervisory Colleges.
		Aplicación de los ICPs		
11-11-2021	Directrices	Supervisión y Aplicación de los ICPs	IAIS	Application Paper on Combating Money Laundering and Terrorist Financing.
11-11-2021	Buenas Prácticas	Supervisión de Conducta de Mercado	IAIS	Issues Paper on Insurer Culture

Mercado bancario

Fecha	Tipo	Materia	Organismo	Documento
-------	------	---------	-----------	-----------

31-03-2021	Directrices	Riesgo operacional	CSBB	Revisions to the principles for the sound management of operational risk.
31-03-2021	Directrices	Resiliencia operacional	CSBB	Principles for operational resilience.
01-07-2021	Norma	Transacciones de financiamiento de valores	CSBB	Technical amendments - Minimum haircut floors for securities financing transactions.
09-11-2021	Norma	Metodología de evaluación	CSBB	G-SIB assessment methodology review process - technical amendment finalisation.
11-11-2021	Norma	Estándares de divulgación	CSBB	Voluntary disclosure of sovereign exposures.
11-11-2021	Norma	Estándares de divulgación	CSBB	Revisions to market risk disclosure requirements.

Principales regulaciones del mercado financiero chileno

En el ámbito nacional, las regulaciones se vieron marcadas por la implementación de la Ley N°21.314 que establece nuevas exigencias de transparencia de mercado y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercados

Regulaciones del mercado financiero chileno

Normas

Fecha	Organismo	Norma	Materia
15-03-2021	BCCH	Circular N°3013-874	Modifica Capítulo III.J.2 sobre "Operación de Tarjetas de Pago" del Compendio de Normas Financieras del BCCh e introduce adecuaciones de consistencia en el Capítulo III.J.1 y sus sub Capítulos, del mismo Compendio

30-06-2021	BCCH	Circular N°3013-882	Regulación para el establecimiento de Cámaras de Compensación de Pagos de Alto Valor en Moneda Extranjera, que reemplaza el actual Capítulo III.H.5
30-06-2021	BCCH	Circular N°3013-883	Modifica Reglamentos Operativos del Sistema LBTR en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera con motivo del establecimiento de Cámaras de Compensación de Pagos de Alto Valor en Moneda Extranjera
30-06-2021	SP	NCG N°285	Modifica el Título VIII, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. Asesoría Previsional (personalizada), en concordancia con la Ley N°21.314
30-07-2021	SP	NCG N°459	Establece nueva regulación relativa a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y Asesores Financieros Previsionales, según lo dispuesto en el Título XVII de la Asesoría Previsional, del D.L. N° 3.500, de 1980. Agréguese la siguiente letra nueva B. De las Asesorías Financieras Previsionales, en el Título VIII del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. Norma Conjunta con CMF
23-08-2021	BCCH	Circular N°3013-886	Modifica Capítulo III.B.1 y Capítulo III.D.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Incorpora nuevas tasas de referencia libres de riesgo, tales como SOFR (Secured Overnight Financing Rate), ESTR (Euro Short-term Rate), SONIA (Sterling Overnight Index Average), TONA (Tokyo Overnight Average Rate) y SARON (Swiss Average Rate Overnight)
07-09-2021	BCCH	Circular N°3013-887	Modifica Capítulo III.B.2.2 "Normas sobre la medición y control de los riesgos de mercado de las empresas bancarias", del Compendio de Normas Financieras, con el objeto de permitir la transición gradual desde dicha regulación hacia la regulación dictada por la Comisión para el Mercado Financiero
14-09-2021	SP	NCG° 291	Modifica el Título X Conflictos de Intereses, del libro IV, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones

08-11-2021	BCCH	Circular N°3013-890	Modifica el Capítulo III.C.2. sobre "Normas Aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito"
------------	------	---------------------	--

Leyes

Fecha publicación	N° de Ley	N° Boletín	Materia
04-01-2021	21.299	13809-03	Permite la postergación de cuotas de créditos hipotecarios y crea la garantía estatal para caucionar cuotas postergadas
03-02-2021	21.307	13970-05	Modifica el fondo de garantía para pequeños y medianos empresarios (FOGAPE), con el objeto de potenciar la reactivación y recuperación de la economía
13-04-2021	21.314	10162-05	Establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica
28-04-2021	21.330	13.950-07; 14.054-07; 14.095-07	Modifica la carta fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias
03-07-2021	21.356	9858-03	Modifica diversos cuerpos legales para establecer la representación de género en los directorios de las empresas públicas
25-08-2021	21.366	13930-03	Modifica la ley N° 20.659 para perfeccionar y modernizar el registro de empresas y sociedades
28-09-2021	21.374	13801-05	Modifica la Ley N°20.712, sobre administración de fondos de terceros y carteras individuales, en relación con el destino de los dineros de fondos mutuos o fondos de inversión no cobrados por los respectivos partícipes
21-10-2021	21.384	14198-05	Autoriza la capitalización del Banco del Estado de Chile con el objeto de cumplir con las exigencias de Basilea III

24-12-2021	21.398	12409-03	Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores
------------	--------	----------	---

Normativa de la CMF

Durante 2021 la CMF desarrolló una amplia agenda de perfeccionamientos regulatorios, que incluyó consultas públicas e informes de impacto regulatorio, en cumplimiento de su ley orgánica y con el fin de promover la transparencia y estimular la participación de la ciudadanía en tales procesos.

La agenda estuvo fuertemente marcada por perfeccionamientos para hacer frente a los efectos de la pandemia, y por la implementación de la normativa de Basilea III, de acuerdo con los plazos legales establecidos en la Ley N° 21.130.

Otra arista importante fueron los perfeccionamientos normativos que permiten simplificar la inscripción de valores y flexibilizar las condiciones que rigen las ofertas de valores que no requieren de inscripción en la CMF. También se trabajó en la implementación de la Ley N° 21.314, que establece nuevas exigencias de transparencia de mercado y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercados. Finalmente, se emitió normativa que integra aspectos de sostenibilidad y gobierno corporativo a las memorias anuales de los emisores de valores de oferta pública, bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, entidades de infraestructura financiera y entidades y empresas públicas.

Regulación prudencial

En orden cronológico, las principales instrucciones y normas impartidas por la CMF a la

industria se resumen a continuación

Regulación prudencial emitida por la CMF

Fecha de emisión	Identificación de la Norma	Instituciones afectadas	Materia y Objetivos
26-01-2021	Circular 2.285	Bancos	Complementa las instrucciones para la preparación del nuevo archivo R11 para la determinación de los bancos de importancia sistémica, requerido para la calificación de bancos de importancia sistémica y extiende plazo de envío.

26-02-2021	Circular 2.286	Bancos y Cooperativas	Incorpora y actualiza los sistemas de información para que las entidades fiscalizadas reporten datos para evaluar el funcionamiento de los créditos amparados por las garantías de los programas del FOGAPE de las leyes N°21.299 y N°21.307.
05-02-2021	Carta Gerencia	Bancos y Cooperativas	Aclara aspectos normativos relacionados con el tratamiento de provisiones y otros efectos de los financiamientos acogidos al programa FOGAPE Reactivación, así como la extensión del plazo de los financiamientos vigentes garantizados por el programa FOGAPE COVID-19, las condiciones de morosidad para operaciones FOGAPE Reactivación y el ponderador por riesgo de crédito a aplicar sobre los activos.
08-02-2021	Carta Gerencia	Bancos	Requiere información de las cifras de capital regulatorio, sus ajustes y activos, de acuerdo con las disposiciones normativas de los Capítulos 12-1, 21-1, 21-2, 21-3 y 21-30 de la RAN.
10-02-2021	Carta Gerencia	Bancos y Cooperativas	Aclara aspectos relacionados con el tratamiento de provisiones y otros efectos de créditos hipotecarios acogidos a la Ley N°21.299, como los seguros asociados a ellos y la información a proveer a esta Comisión y al público.
09-03-2021	Carta Gerencia	Bancos	En virtud de lo dispuesto en el artículo 5, número 4 del D.L. N°3.538, se solicita remitir antecedentes sobre la situación financiera de todas aquellas personas o entidades que pertenezcan a un mismo grupo empresarial.

27-04-2021	Circular 2.288	Bancos	Provee información para la aplicación de los nuevos Capítulos 21-1 a 21-30 de la RAN, sobre la implementación del marco de capital de los estándares de Basilea III. Introducen los archivos R01, R02, R06, R07 y R08 al MSI relacionados con la medición de los niveles de solvencia, patrimonio efectivo y activos ponderados por riesgo de crédito, mercado y operacional.
23-04-2021	Carta Gerencia	Bancos y Cooperativas	Dada la persistencia de la pandemia del Covid-19 y la necesidad de seguir aplicando medidas sanitarias por parte de las autoridades, se reponen algunas de las alternativas de excepción de carácter transitorio, para el tratamiento de provisiones de las operaciones crediticias de las carteras comerciales, con la finalidad de facilitar la implementación de opciones de pago para los deudores que cumplan con ciertas condiciones
28-04-2021	Oficio Circular 1.207	Bancos	Precisa los términos de adecuación para la contabilización de los instrumentos de capital nivel 2 utilizados como capital adicional nivel 1 según los límites establecidos en el artículo 66 de la LGB y el artículo tercero transitorio de la ley N°21.130.
30-04-2021	NCG N°453	Seguros	Modifica la NCG N°323, sobre la determinación del patrimonio de riesgo, patrimonio neto y obligación de invertir. Aumenta de "1 vez" a "1,5 veces", el límite máximo de Endeudamiento Financiero para las compañías de seguros del segundo grupo, modificando la mantención de las relaciones de endeudamiento máximas de las Compañías de seguros del segundo grupo.

26-05-2021	Carta Gerencia	Cooperativas	Refuerza la interpretación legal y normativa de la Comisión y del BCCh en cuanto a que la disposición contenida en el nuevo artículo 156 bis del Reglamento de la Ley General de Cooperativas no altera o suplementa las restricciones contenidas en el Capítulo III.C.2 del Compendio de Normas Financieras, especialmente en cuanto a las inversiones que están autorizadas a efectuar las cooperativas de ahorro y crédito. Luego, no puede interpretarse que dicho artículo faculte a las cooperativas fiscalizadas por este Organismo a adquirir cuotas de participación de otras entidades de similar naturaleza, se encuentren o no supervisadas por la CMF.
18-05-2021	NCG N°454	Seguros	Imparte instrucciones sobre gestión de Riesgo Operacional y Ciberseguridad, sobre la realización periódica de autoevaluaciones en ambas materias en entidades aseguradoras y reaseguradoras. Establece principios de un adecuado sistema de gestión del riesgo operacional y ciberseguridad.
28-05-2021	Circular 2.290	Bancos	Precisa fechas de envío de los nuevos archivos del sistema de riesgos y ajusta tamaño de algunos campos de los archivos R01, R07 y R08.
08-07-2021	Circular 2.291	Bancos	Requiere información de créditos postergados, modifica códigos de actividad económica de los créditos FOGAPE reactivación y actualiza instrucciones del formulario M2.
13-07-2021	Oficio N°52154	Seguros	Informa a la industria aseguradora la postergación de la implementación de IFRS 17 para el 1° de enero 2024.

30-07-2021	NCG N°458	Seguros	<p>Modifica la NCG N°152 sobre activos representativos de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, flexibilizando temporalmente los ratings mínimos exigidos a las inversiones en renta fija local y en el exterior, para ser consideradas como representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo (RT+PR).</p> <p>Adicionalmente, se elimina el requisito de clasificación de riesgo mínima de BB para los instrumentos de renta fija internacional, y se exceptúa del cálculo del límite de las inversiones en el exterior, aquellas inversiones que se generen como consecuencia de operaciones de derivados, entregadas en garantía por las compañías de seguros para cubrir aquellos contratos de derivados de cobertura cuyo valor razonable sea negativo.</p>
19-08-2021	Circular 2.292	Bancos	<p>Ajusta y actualiza instrucciones de los Capítulos 8-37, 11-6, 11-7, 12-3, 12-4, 21-1, 21-6, 21-8 y 21-20 de la RAN, Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables para bancos y archivo R08 del derecho de los consumidores, en el contexto de la implementación de los estándares de Basilea III en el país.</p>
13-08-2021	Carta Gerencia	Bancos y Cooperativas	<p>En virtud del Decreto Supremo N°254 del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial el 26 de junio de 2021, que permite el financiamiento garantizado a empresas que presenten hasta 89 días de mora en la medida que sus ventas anuales sean inferiores a 25.000 UF, pudiendo además contemplar periodos de gracia, se definen los criterios para distinguir el tratamiento prudencial en materia de provisiones por riesgo de crédito aplicable a aquellas operaciones que se otorguen bajo dichas condiciones.</p>
02-09-2021	Circular 2.293	Bancos, Cooperativas y SAG	<p>Archivos D10 y D27 del MSI y archivos R04 y R05. Modifica periodicidad de envío de información requerida para el informe de deuda.</p>

15-10-2021	Carta Gerencia	Bancos	Extiende el requerimiento de información con las cifras de capital regulatorio hasta la información referida al mes de junio de 2022.
07-10-2021	Circular 2.295	Bancos	Modifica y actualiza algunas instrucciones del Compendio de Normas Contables para bancos y el MSI, de manera de adecuarlos a la implementación de las normas de Basilea III y a diversos cambios observados en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), particularmente en lo que respecta a disposiciones de la NIIF9, en reemplazo de la NIC39
07-10-2021	Oficio Circular 1.226	Bancos	Aclara aspectos a ser considerados para las solicitudes de inscripción de bonos perpetuos a ser emitidos y colocados en el extranjero.
15-11-2021	Carta Gerencia	Bancos	Aborda los plazos para la implementación de la normativa del Marco Normativo de Basilea III, cuyos efectos más concretos se comenzarán a materializar a partir del 1° de diciembre de 2021, así como una actualización al documento de preguntas frecuentes sobre el nuevo Sistema de Riesgos introducido al Manual de Sistema de Información.
02-11-2021	Circular 2.296	Bancos	Capítulo 1-13 de la RAN, clasificación de solvencia. Actualiza las referencias a las reglas que regulan la determinación del patrimonio efectivo y capital básico.
02-11-2021	Circular 2.297	Bancos	Nuevo Capítulo 12-16 de la RAN sobre límite de créditos otorgados a grupos empresariales.
25-11-2021	Circular 2.300	Bancos	Tabla 106 "sub-factores del índice de importancia sistémica" del MSI para bancos. Actualiza instrucciones e instruye rectificación de archivo normativo R11
16-12-2021	Circular 2.301	Bancos	Ajuste a especificaciones técnicas de los archivos P37 y P40 del MSI.

23-12-2021	Circular 2.302	Bancos	Límite de obligaciones con otros bancos del país. Actualiza Capítulo 12-7 de la RAN y archivo C18 del MSI.
23-12-2021	Circular 2.303	Bancos	Capítulos 21-12 y 21-16 de la RAN. Precisa definición de las partidas atribuibles y ajusta instrucciones sobre exposición a la adquisición de terrenos, promoción y construcción.
05-01-2022	NCG N°463	Seguros	Modificación NCGN°152, que incorpora a los Bonos sin plazo fijo de vencimiento como inversión representativa de Reservas Técnicas y Patrimonio de Riesgo para las Compañías de Seguros.

Regulación prudencial en consulta pública

Fecha consulta	Fecha emisión	Instituciones afectadas	Identificación de la Norma	Materia y Objetivos
05-01-2011	18-05-2021	Seguros	NCG N°454	Imparte instrucciones en materia de gestión de Riesgo Operacional y Ciberseguridad, así como de la realización periódica de autoevaluaciones en ambas materias en entidades aseguradoras y reaseguradoras. Su objetivo es establecer principios de un adecuado sistema de gestión del riesgo operacional y ciberseguridad que servirán de base para la evaluación de las compañías en esta materia por la CMF.
18-03-2021	02-09-2021	Emisoras de Tarjetas de Pago	Circular 2.294	Norma que establece requisitos para el cumplimiento del artículo 14 de la LGB a emisores de tarjetas de créditos no bancarios
27-04-2021	19-08-2021	Bancos	Circular 2.292	Circulares que actualizan los Capítulos 8-37, 11-6, 11-7, 12-3, 12-4, 21-1, 21-6, 21-8 Y 21-20 de la RAN y el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables para Bancos en el contexto de la implementación de los estándares de Basilea III en el país.

27-04-2021	23.12.2021	Bancos	Circular 2.303	Circular sobre el ponderador de riesgo de crédito de la exposición a la adquisición de terrenos, promoción y construcción previsto en el Capítulo 21-6 de la RAN
18-05-2021	-	Cooperativas	Pendiente	Normas de resguardo y gestión de riesgos operacionales aplicables a las CACs fiscalizadas por la Comisión
18-06-2021	30-07-2021	Seguros	NCG N°458	Modifica la NCG N°152 sobre activos representativos de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, flexibilizando temporalmente los ratings mínimos exigidos a las inversiones en renta fija local y en el exterior, para ser consideradas como representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo (RT+PR). Elimina el requisito de clasificación de riesgo mínima de BB para los instrumentos de renta fija internacional, y se exceptúa del cálculo del límite de las inversiones en el exterior, aquellas inversiones que se generen como consecuencia de operaciones de derivados, entregadas en garantía por las compañías de seguros para cubrir aquellos contratos de derivados de cobertura cuyo valor razonable sea negativo.
02-07-2021	13-08-2021	Bancos, Cooperativas, Emisores de Tarjetas de Pago, Aseguradoras, Corredores de Seguros y Adm. de Mutuos Hipotecarios	NCG 460	Norma de Carácter General que determina los seguros que se pueden contratar de acuerdo a lo señalado en el artículo 538 bis del Código de Comercio

Regulación de Conducta de Mercado

En el ámbito de conducta de mercado se desarrolló un amplio programa de perfeccionamientos normativos, de los cuales se da cuenta en las siguientes tablas

Regulación de conducta emitida por la CMF

Fecha de emisión	Identificación de la Norma	Instituciones afectadas	Materia y Objetivos
01-03-2021	Circular N°2287	Seguros	Modifica la Circular N° 1893, sobre pólizas de seguros como planes de ahorro previsional voluntario y planes de ahorro previsional voluntario colectivo. Se autoriza el envío por medios electrónicos de las cartolas de información.
25-01-2021	NCG N°451	Valores	Establece las características o condiciones que deberán cumplir el emisor, la emisión, la colocación o el inversionista al que se dirige la oferta, entre otras; para que los títulos de deuda puedan acogerse a la modalidad de Registro Automático regulado en el artículo 8°ter de la Ley N°18.045, incorporado por la referida Ley N°21.276.
22-02-2021	NCG N°452	Valores	Exceptúa de la obligación de inscripción a determinadas ofertas públicas de valores y modifica la Norma de Carácter General N°336 de 2012, que establece las ofertas de valores que no constituyen ofertas públicas a efectos de flexibilizar las condiciones, requisitos y parámetros que actualmente rigen las ofertas de valores que no requieren de inscripción en la Comisión para ser efectuadas.
27-04-2021	Circular 2.289	Bancos	Apertura de cuentas corrientes bancarias. Modifica Capítulo 2-2 de la RAN para permitir la apertura de cuentas corrientes bancarias que no contemplen el otorgamiento de formularios de cheques, así como a personas sin domicilio ni residencia en el país en conformidad con el Acuerdo N°2363-05-201224 del Consejo del Banco Central de Chile, que modificó su Compendio de Normas de Cambios Internacionales. Además, se incorporan ajustes a las exigencias para la apertura de las cuentas por medios remotos.

30-04-2021	Oficio Circular N°1.208	Seguros	Imparte instrucciones a las compañías de seguros de vida que mantienen reservas técnicas de rentas vitalicias. El objetivo es implementar el adelanto del pago de rentas vitalicias a partir de la modificación de la Carta Fundamental (ley N 21 330) que establece y regula un mecanismo excepcional de anticipo del pago de rentas vitalicias.
02-06-2021	NCG N°455	Seguros	Modifica NCG N° 218, sobre el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión establecido por el artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980. Incorpora un Certificado de Ofertas más simple en caso de cambio de modalidad de pensión desde Retiro Programado a Renta Vitalicia.
30-06-2021	Resolución N°3259	Administradoras generales de fondos	Establece las comisiones máximas que podrán pagar los Fondos de Pensiones por las inversiones efectuadas en cuotas de fondos mutuos, fondos de inversión y otros instrumentos financieros que incluyan comisiones en el precio, para el período comprendido entre el 01 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.
05-07-2021	NCG N°456	Potenciales denunciantes	Establece el procedimiento mediante el cual quienes aporten antecedentes para la detección, constatación o acreditación de infracciones de las leyes materia de competencia de la CMF deberán presentar las solicitudes para obtener la calidad de denunciante anónimo, la admisibilidad de esas solicitudes y los parámetros para determinar el porcentaje de la multa cursada por la Comisión que le corresponderá al denunciante.
19-07-2021	NCG N°457	Emisores de valores de oferta pública y otros.	Simplifica la inscripción de valores de oferta pública, dando el carácter de permanente a las disposiciones reguladas por la NCG N°443, adecuando otras normas que rigen la inscripción en el Registro de Valores. Además, establece la forma en que los emisores de valores deberán difundir las fechas de divulgación de sus estados financieros y la realización de juntas de accionistas.

30-07-2021	NCG N°459	Asesores Financieros Previsionales y Entidades de Asesoría Financiera Previsional	Establece regulación relativa a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y Asesores Financieros Previsionales, según lo dispuesto en el título XVII de la Asesoría Previsional, del D.L. N° 3.500, de 1980.
13-08-2021	NCG N° 460	Bancos, Cooperativas, Emisores de Tarjetas de Pago, Aseguradoras, Corredores de Seguros y Adm. de Mutuos Hipotecarios	Determina los seguros que se pueden contratar de acuerdo a lo señalado en el artículo 538 bis del Código de Comercio. Establece los seguros contratados en el mismo acto o de manera conjunta con ocasión del otorgamiento, renegociación o repactación de productos o servicios financieros, que no requieren ratificación del contratante o asegurado. Ley de agentes.
02-09-2021	Circular 2.294	Emisoras de Tarjetas de Pago	Información sobre deudores que refunde esta Comisión de acuerdo al artículo 14 de la LGB. Requisitos que deben cumplir las empresas emisoras de tarjetas de crédito no bancarias para enviar información de sus deudores y recibirla refundida.
02-09-2021	Oficio Circular 1.222	Bancos, SAG, Cooperativas y Emisoras de Tarjetas de Crédito	Propósito, uso y medidas de resguardo para el tratamiento de la información que contiene la nómina refundida de deudores a que se refiere el artículo 14 de la LGB y el Capítulo 18-5 de la RAN.
04-11-2021	Circular N°2298	Seguros	Modifica Circular N° 1652, que establece ficha estadística codificada uniforme para informar producción intermediada por los corredores de seguros (personas naturales). Se elimina la obligación de informar sobre las asesorías previsionales, debido a que a contar del 1 de julio de 2021 los asesores previsionales pasaron a ser supervisados exclusivamente por la Superintendencia de Pensiones. Ley de agentes.

04-11-2021	Circular N° 2299	Seguros	Modifica Circular N° 2137, sobre forma y contenido de los estados financieros de corredores de seguros que no sean personas naturales. Se elimina la obligación de informar sobre las asesorías previsionales, toda vez que a contar del 1 de julio de 2021 los asesores previsionales pasaron a ser supervisados exclusivamente por la Superintendencia de Pensiones. Ley de agentes.
12-11-2021	NCG N°461	Emisores de valores de oferta pública	Modifica el contenido de la Memoria Anual de los emisores de valores de oferta pública, incorporando temáticas de sostenibilidad y gobierno corporativo de manera integral en ese reporte. Lo anterior, teniendo en consideración que las prácticas en materia de sostenibilidad pueden tener impactos materiales en el desempeño de los emisores de valores, y en las decisiones de los inversionistas.
01-12-2021	NCG N° 462	Bancos, Cooperativas y Compañías de Seguros	Requiere el envío de información relativa a Portabilidad Financiera.
25-01-2021	NCG N°451	Emisores de valores de oferta pública	Establece características o condiciones que se deberán cumplir, a efectos de inscribir los títulos de deuda bajo la modalidad de registro automático establecido en el artículo 8 ter de la Ley N°18.045.
22-02-2021	NCG N°452	Empresas que pretendan obtener recursos del público	Exceptúa de la obligación de inscripción a determinadas ofertas públicas de valores y modifica la NCG N°336 de 2012, que establece las ofertas de valores que no constituyen ofertas públicas a efectos de flexibilizar las condiciones, requisitos y parámetros que actualmente rigen las ofertas de valores que no requieren de inscripción en la Comisión para ser efectuadas.

Regulación de conducta en consulta pública

Fecha consulta	Fecha emisión	Instituciones afectadas	Identificación de la Norma	Materia y Objetivos
----------------	---------------	-------------------------	----------------------------	---------------------

11-01-2021	27-04-2021	Bancos	Circular 2.289	Apertura de cuentas corrientes sin cheques
18-03-2021	02-09-2021	Bancos, Cooperativas y SAG	Circular 2.293	Norma que modifica frecuencia de envío de los archivos D10, D27 y R04
09-08-2021	01-12-2021	Bancos, Cooperativas y Compañías de Seguros	NCG 462	Archivo Normativo de Portabilidad Financiera.

Normativa interna de entidades de infraestructura

Fecha	Entidad	Acto Administrativo	Materia
08-02-2021	Bolsa Electrónica de Chile	Resolución Exenta N°897	Aprueba modificaciones al Manual de Operaciones de Venta Corta y Préstamo de Acciones y Otros Instrumentos Financieros. Se incorporan las Cuotas de Fondos de Inversión en las operaciones.
23-02-2021	CCLV, Contraparte Central S.A.	Resolución Exenta N°1174	Aprueba modificación a las Normas de Funcionamiento, que tiene como objetivo incorporar una cuenta de liquidación adicional en el sistema LBTR del Banco Central, lo que permitirá a sus Agentes Liquidadores mantener garantías en efectivo en el Banco Central.
19-11-2021	Bolsa de Comercio de Santiago	Resolución Exenta N°6685	Aprueba reglamentación bursátil para emisores exceptuados de inscripción en la CMF, conforme a Norma de Carácter General N° 452.

Basilea III

El 1 de diciembre de 2020 marcó un hito para el proceso de implementación de los estándares de Basilea III en Chile. Ese día comenzó a regir la normativa que define los nuevos estándares de regulación y supervisión para la banca, y su transición. En marzo 2021 se hizo la primera determinación de bancos de importancia sistémica en Chile, con un cargo de capital adicional igual a cero,

dado el calendario de flexibilización implementado en respuesta a la crisis sanitaria.

En materia de supervisión, destacan tres hechos relevantes. Primero, los bancos reportaron en abril de 2021 el primer Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE). Así, los bancos identificaron, midieron y agregaron sus riesgos, evaluaron sus mitigadores, y determinaron el patrimonio efectivo necesario para cubrirlos en un horizonte de corto y mediano plazo. Esta primera versión del informe consideró un formato simplificado, de acuerdo con las disposiciones transitorias del Capítulo 21-13 de la RAN. En segundo lugar, se realizaron modificaciones a la información de adecuación de capital que se reporta al público, considerando los nuevos límites normativos introducidos en la Ley General de Bancos. Finalmente, se incorporaron cinco nuevos archivos al Sistema de Riesgos. La información de activos ponderados por riesgo se empezó a remitir a la CMF en julio, con información referida a junio de 2021. La información del capital regulatorio se empezó a recibir en septiembre con información referida a agosto; y las emisiones individualizadas que conforman el patrimonio efectivo, en enero de 2022, con información a diciembre de 2021.

La supervisión del cumplimiento de los límites de solvencia bajo la nueva regulación se puede realizar gracias a estos nuevos archivos. Por lo anterior, cobra especial relevancia asegurar una buena calidad en la información enviada por los bancos. En este sentido, la CMF desplegó mesas de trabajo en el último trimestre de 2021 para mejorar la validación de los datos recibidos y establecer un canal de comunicación para responder inquietudes y retroalimentar a los bancos. Estos esfuerzos han permitido mejorar la calidad de la información a diciembre de 2021, fecha en que entra en vigor la implementación de los nuevos estándares para la medición de los activos ponderados por riesgo.

Otros hitos dicen relación con perfeccionamientos a las normas tras su emisión. Destacan la circular que aclara la forma de cómputo de los instrumentos de capital nivel 2 en el capital adicional de nivel 1; la actualización de la tabla 106 para los sub factores de la determinación del índice de importancia sistémica; la actualización del capítulo 21-1 de la RAN, incluyendo la forma de medición del capital equivalente para la determinación del patrimonio efectivo en el periodo transitorio; y el cambio al ponderador de riesgo de crédito para la exposición a la adquisición de terrenos en el Capítulo 21-6 de la RAN. Adicionalmente, se han complementado los documentos de Preguntas Frecuentes. Por el lado de la industria, destaca la primera emisión de bonos perpetuos, en un esfuerzo por fortalecer la base de capital de cara a los nuevos requerimientos normativos.

El año 2022 traerá nuevos desafíos para la industria y para la CMF. Entre otros, el IAPE deberá incluir nuevos riesgos, comenzarán a aplicarse los nuevos descuentos de capital en una proporción del 15%, el cargo por banco sistémico tendrá un valor positivo, se determinará el cargo del colchón de conservación y los bancos podrán presentar modelos internos para determinar los activos ponderados por riesgo de crédito, sujetos a la autorización de la CMF.

Proceso de definición de bancos sistémicos

En el marco de la implementación de Basilea III en Chile, la LGB faculta a la CMF para determinar los factores y metodología que permitan establecer si un banco o grupo de bancos puede ser calificado de importancia sistémica, según lo estipulado en el Capítulo 21-11 de la RAN. Cada año debe definirse la calificación de bancos sistémicos a nivel local y un cargo de capital básico adicional entre 1 y 3,5% de los activos ponderados por riesgo.

Esta calificación está asociada a la relevancia del banco para el funcionamiento del sistema financiero chileno. Así, tanto la identificación como el cargo sistémico buscan internalizar los mayores costos (externalidades negativas) que pudiese ocasionar en el sistema su deterioro financiero o eventual insolvencia. Para esto, la CMF debe tomar tres decisiones relevantes. Primero, debe fijar las ponderaciones a utilizar para cada uno de los sub-factores que componen el índice de importancia sistémica. En segundo lugar, debe determinar los periodos a considerar, dado que la normativa solo señala que se considerará información del año anterior a la revisión. Por último, debe determinar el cargo específico de capital básico adicional, junto con una o más de las exigencias establecidas para complementar dicho cargo por riesgo sistémico, siempre que así lo requiera la estabilidad del sistema financiero chileno.

En marzo de cada año, la CMF debe informar los bancos calificados como sistémicos y el cargo de capital asociado, que deberá enterarse en el plazo que determine la Comisión a partir del 1 de diciembre del mismo año de la revisión. Lo anterior se formaliza por resolución fundada y previo acuerdo favorable del Banco Central de Chile, por lo que los equipos técnicos de ambas instituciones trabajan de manera coordinada. Eventuales cambios en la calificación y sus requerimientos asociados incluyen a bancos que dejen de ser considerados de importancia sistémica y que, por lo tanto, queden eximidos de las exigencias que se hubieren impuesto.

La implementación del cargo sistémico se sustenta en un marco de análisis que incluye elementos cuantitativos y cualitativos, en línea con las recomendaciones del Comité de Basilea. Los datos recibidos en el archivo R11, sobre “Calificación de bancos de importancia sistémica”, integran características idiosincráticas de cada banco, su potencial contribución a riesgos y pérdidas sistémicas, posibles cambios en su estructura de negocios, entre otros.

Cabe señalar que la metodología propuesta por el Comité de Basilea para la identificación de bancos globalmente sistémicos, considera un proceso de evaluación permanente con revisiones metodológicas cada tres años, que

considera los mismos tres niveles de decisión descritos anteriormente. Allí se evalúan los indicadores considerados en la medición del riesgo sistémico, las ventanas de reporte utilizadas, las interrelaciones de los bancos sistémicos a nivel global con otras instituciones financieras, la heterogeneidad de los cargos, entre otros aspectos.

La CMF realizó el primer proceso de determinación de bancos sistémicos en marzo de 2021, identificando como instituciones sistémicas a nivel local al Banco de Chile, Banco de Crédito e Inversiones, Banco del Estado de Chile, Banco Santander-Chile, Itaú Corpbanca y Scotiabank Chile. Debido al calendario de flexibilización generado producto de la crisis sanitaria, el primer cargo de capital se definió igual a cero, cuestión que debiera revisarse en marzo de 2022. La CMF transparentará los fundamentos de los cargos establecidos, y los denominadores de los indicadores, de modo que los bancos puedan gestionar su riesgo sistémico.

Protección de datos personales de deudores - estándar internacional y avances en Chile

Históricamente, el grado de protección de la privacidad otorgado a los prestatarios ha afectado el desarrollo internacional de los burós de crédito. Según las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), una legislación que siga estándares internacionales sobre protección de datos personales debe considerar los principios de propósito, calidad, seguridad, acceso y límites. En este sentido, las actividades de los burós de crédito están reguladas en casi todo el mundo considerando una amplia gama de garantías para el consumidor (Jappelli y Pagano, 2006*), como son los límites al acceso a los archivos por parte de usuarios potenciales, eliminación obligatoria de información negativa luego de un tiempo establecido (derecho a olvido), prohibición de recopilar información sensible (raza, religión, opinión política, etc.) y el derecho a acceder, verificar y corregir la información propia por parte del prestatario.

El tipo de datos informado es un elemento clave en el diseño de un sistema de reporte crediticio. Los diseños más simples contienen solamente información negativa, es decir, deuda en mora o castigos. Los sistemas intermedios incluyen también los montos totales de préstamos por deudor, de modo que los prestamistas puedan estimar más precisamente el grado de endeudamiento de los solicitantes. Finalmente, los sistemas más sofisticados incluyen también información positiva sobre las características de los prestatarios, como los pagos realizados oportunamente, información demográfica de los hogares, etc. La información positiva refuerza un círculo virtuoso, ya que mejor información ayuda a la toma de decisiones y contribuye a crear una educación financiera en torno a la capacidad de endeudamiento y el préstamo responsable. Además, las entidades del sector financiero pueden utilizar esta información para mejorar sus modelos de puntaje crediticio (scoring) y decidir sobre esta base si otorgar o no un crédito.

En Chile, el artículo 14 de la LGB establece que, con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de bancos - incluidas sus sociedades de apoyo al giro- y cooperativas de ahorro y crédito, la Comisión deberá darles a

conocer la nómina de los deudores, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido, manteniendo información permanente y refundida para este uso. Este precepto se relaciona con la misión entregada por la Ley a la CMF de resguardo de los depositantes y del interés público. Dentro del marco de sus actuales facultades, en septiembre de 2021 la CMF emitió una circular que modificó la frecuencia del archivo de deudores y sumó al reporte obligatorio de información a los emisores de tarjetas no bancarias. El cambio de frecuencia disminuyó el rezago de información desde 50 a 16 días, aproximadamente. Sumado a lo anterior, la CMF reforzó la observancia de principios de calidad de la información (asegurando la tenencia del título ejecutivo y un adecuado canal de reclamos) y el uso de la nómina de deudores (certificando el cumplimiento de las restricciones de uso y acceso, y compatibilizando los fines diversos del marco legal vigente).

Actualmente la CMF está trabajando en establecer un marco normativo que permita utilizar la nómina de deudores con mayores estándares de protección, junto con el desarrollo de políticas internas sobre la seguridad y manejo de la información de deudores, definidas por cada institución, la cual deberá cumplir con las disposiciones legales y puntos mínimos considerados en la citada normativa.

No contar con un sistema adecuado de información crediticia genera mercados desintegrados, lo cual reduce la competencia en el otorgamiento de crédito; no permite mejorar las condiciones de financiamiento de las personas con un buen comportamiento de pago; fomenta el sobreendeudamiento, en la medida que no existe información completa e integrada; debilita la supervisión financiera en la medida que los reguladores financieros no pueden acceder a datos completos de endeudamiento de la población. Debido a lo anterior, está en trámite el proyecto de ley que crea un registro de deuda consolidada. Dicho proyecto busca ampliar la información sobre obligaciones financieras actualmente disponible para agregar información sobre el buen comportamiento de pago de las personas y su situación crediticia, e incorporar a nuevos agentes como aportantes de información al sistema. Adicionalmente, el proyecto busca reforzar los derechos de los deudores respecto de su información crediticia, entendiendo que éstos son los dueños de su propia información; regulando asimismo los procedimientos necesarios para que puedan hacer valer sus derechos. Se espera que con la aprobación de este proyecto se puedan cerrar las brechas vigentes, y contar con un adecuado sistema de evaluación de riesgo comercial y crediticio, que permita beneficiar a la población.

*Jappelli, Tullio & Pagano, Marco. (2006). Role and Effects of Credit Information Sharing. Econ. Consum. Credit.

Participación de la CMF en el ámbito regulatorio internacional.

La CMF forma parte de la comunidad global de reguladores y supervisores financieros. Esta participación es necesaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en un ambiente crecientemente globalizado.

Además, conlleva importantes beneficios para la institución, incluyendo el fortalecimiento de las relaciones con otros reguladores, el intercambio de

información para fines de cumplimiento, facilitar la adopción de estándares internacionales y mejores prácticas en el desarrollo regulatorio y de supervisión, entre otros.

La Comisión forma parte de los más importantes organismos y alianzas internacionales en los ámbitos de su competencia. Adicionalmente, participa de iniciativas globales suscritas por el Estado chileno.

Participación Institucional en Organismos Internacionales Especializados

Bancos	Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS)	• Reuniones BCBS.
		• Grupos de trabajo: Basel Consultative Group (BCG) y Policy and Standards Group (PSG).
		• High Level Meetings.
	Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA)	• Reunión Anual.
		• Presidencia de la Secretaría Técnica.
		• Participación en ejercicio de crisis bancaria organizado por el Financial Stability Institute del Banco Internacional de Pagos en coordinación con ASBA, realizado en marzo 2021, en conjunto con Argentina, Brasil, Colombia, Paraguay y Uruguay.
Seguro	Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS)	• Conferencia anual: la Comisión participó en la Asamblea General y la 27° Conferencia Anual de la IAIS, en formato virtual, entre el 16 y 18 de noviembre de 2021.
		• Comité Ejecutivo Latinoamérica: representado por los supervisores de Chile, México y Perú.
		• Comité Macroprudencial.
		• Comité de Implementación y Evaluación

		<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Mercados Emergentes y Economías en Desarrollo 	
Valores	Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL)	<ul style="list-style-type: none"> • CMF forma parte del Directorio de la Corporación ASSAL, vigente hasta el año 2023. El Presidente de la CMF es Vicepresidente de ASSAL. • CMF tiene a su cargo la Secretaría Técnica y Tesorería. • Grupo de Trabajo de Intercambio de Información. 	
	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	<ul style="list-style-type: none"> • Desde el ingreso de Chile, en 2010, la CMF ha participado en distintos comités. Actualmente participa en la Mesa Redonda de Gobierno Corporativo de América Latina, su Grupo de Trabajo sobre Desarrollo del Mercado de Valores, el Comité sobre Mercado Financiero, el Comité de Inversiones, en la Convención contra el cohecho de funcionarios extranjeros y en el Grupo de Trabajo del G20 sobre Protección del Consumidor Financiero. Adicionalmente, es parte de la Iniciativa de Educación Financiera patrocinada por la International Gateway for Financial Education (INFE), donde un representante institucional expuso sobre educación financiera para jóvenes, durante la Reunión Anual del Centro OCDE/CVM sobre Educación y Alfabetización Financiera en América Latina y el Caribe. 	
	Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Regional Interamericano. • Growth and Emerging Markets Committee. • Grupo de evaluación Nivel II del cumplimiento de la implementación de los Principios de Infraestructura del Mercado Financiero de CPMI-IOSCO (evaluación remota). • 46° Conferencia Anual de IOSCO: entre el 8 y 16 de noviembre de 2021, la CMF participó de manera remota. 	
		Instituto Iberoamericano (IIMV)	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo del IIMV, integrado por las máximas autoridades de los reguladores del mercado de valores de Latinoamérica, España y Portugal.
			<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del plenario de NGFS.
Generales	Red de Supervisores y Bancos Centrales para la Ecologización del Sistema Financiero (NGFS)	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del plenario de NGFS. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Grupo de Trabajo de Supervisión microprudencial.
Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)	<ul style="list-style-type: none"> • Organización intergubernamental cuyo objetivo es la prevención y combate del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Agrupa a 17 países americanos con el compromiso de mejorar continuamente las políticas nacionales y profundizar los mecanismos de cooperación internacional. En el marco de la Estrategia Nacional Anti Lavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT), coordinada por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la CMF participa en la mesa de trabajo sobre “Supervisión Basada en Riesgos” y en la de “Coordinación Normativa”.
Alianza del Pacífico	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa de integración regional para impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías miembros. Actualmente, los países que forman esta alianza son Chile, Colombia, México y Perú. Durante 2021 la CMF participó en los grupos de trabajo de Integración Financiera, Ciberseguridad e Innovación y Digitalización Financiera, liderados por los Ministerios de Hacienda de cada país. Los supervisores miembros han establecido un canal de comunicación para la coordinación de las actividades y tareas que requiere el proyecto de integración y para el intercambio de información entre las autoridades.
Financial Stability Board	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Comité Consultivo Regional (RCG).
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Adicionalmente, la CMF participa en las siguientes iniciativas: Plataforma Internacional de la Unión Europea sobre Finanzas Sostenibles (IPFS por sus siglas en inglés) en conjunto con el Ministerio de Hacienda; en el Grupo Nacional de Expertos contra la Corrupción (GNECC), liderado por el Ministerio de Relaciones Exteriores; y en la Alianza Anticorrupción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).

Actividades de supervisión

En los últimos años se ha consolidado el desarrollo de colegios supervisores, coordinados por las jurisdicciones de residencia de la matriz de las entidades supervisadas. Esta instancia reúne a supervisores de diferentes países con el fin de dar a conocer la situación de las instituciones en cada jurisdicción. De esta forma, constituyen mecanismos de coordinación que permiten a los supervisores adquirir una visión común del perfil de riesgos de una

institución o conglomerado financiero, como punto de partida para una supervisión consolidada eficaz. Estos colegios han sido impulsados a nivel mundial, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

En 2021 la Comisión participó en los Colegios Supervisores de manera remota, dada la contingencia sanitaria. En el ámbito bancario, a comienzos de julio participó en el Colegio de Supervisores de Banco Santander, organizado por el Banco Central Europeo. En el ámbito de seguros, participó en los colegios supervisores de los grupos Zurich, Mapfre, Reale, Sura, Starr y Metlife.

Pasantías y capacitaciones internacionales

A propósito de las restricciones sanitarias derivadas de la pandemia, las capacitaciones de los funcionarios de la Comisión tuvieron un formato virtual. 77 funcionarios participaron de 32 actividades de capacitación internacional, lo cual corresponde a 555 horas de formación.

Asimismo, la CMF mantuvo vigente la licencia de la plataforma FSI Connect, que contiene más de 400 tutoriales que cubren los más recientes estándares y prácticas internacionales respecto de la supervisión financiera.

Presencia Nacional

Investigación financiera en la Comisión

La Comisión realiza una serie de publicaciones con la finalidad de contribuir al diseño de políticas públicas y aportar con investigación aplicada en materias relevantes para la estabilidad y la regulación del sistema financiero. A continuación, se presentan las series, sus objetivos y algunos de los documentos publicados en 2021.

Informes Institucionales

El objetivo de los Informes Institucionales es representar la visión de la Comisión sobre las distintas materias de su competencia. Estos incluyen reportes periódicos como el Informe Mensual del Desempeño del Sistema Bancario y Cooperativas, Informe de Género en el Sistema Financiero (anual), Informe de Endeudamiento (anual), el Informe Anual (cuenta pública) y reportes ad-hoc. Entre estos últimos se incluye el Informe de Inclusión Financiera en Chile, el Informe de Ahorro a Plazo en el sistema financiero, el Informe de Brechas de Género del mercado laboral en el sistema financiero y los Informes sobre los efectos de la aplicación de la Ley N° 20.715 sobre tasa máxima convencional (requeridos por la citada ley durante sus 3 primeros años de implementación). Además, incluye informes normativos, que se publican junto con propuestas normativas.

La Serie de Estadísticas Comentadas tiene como finalidad acompañar la divulgación de nuevas estadísticas institucionales bajo un formato de series de tiempo, con información actualizada, oportuna y regular, acompañada de una descripción detallada de los datos.

Serie de Informes y Estudios Normativos

Considera trabajos que sirven de apoyo técnico para la introducción de cambios o mejoras a la legislación y regulación local.

Serie de Documentos de Trabajo y Notas Técnicas

Esta serie incluye trabajos de investigación sobre temas relevantes para la estabilidad, desarrollo y regulación financiera. Considera tanto artículos breves (Notas Técnicas) como trabajos de investigación en etapas intermedias (Documento de Trabajo), que en versiones posteriores podrían ser publicados en otros medios, como revistas nacionales o internacionales. Aunque requieren aprobación interna, los análisis y conclusiones que de ellos se deriven son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente la opinión de la Comisión en las materias tratadas.

Cooperación nacional

La Comisión para el Mercado Financiero participó en distintas instancias de coordinación y discusión nacional.

Congreso Nacional

Durante 2021, las autoridades de la Comisión concurrieron al Congreso Nacional en varias oportunidades, destacando la participación en las comisiones de Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, y la Comisión de Hacienda del Senado, respecto del Proyecto de Ley que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la tecnología en la prestación de servicios financieros.

Consejo de Estabilidad Financiera (CEF)

El CEF cuenta con rango legal desde noviembre de 2014, luego de la promulgación de la Ley N° 20.789. La instancia es presidida por el Ministro de Hacienda y participan la Comisión para el Mercado Financiero, la Superintendencia de Pensiones y el Banco Central de Chile, como órgano asesor.

Durante el año el CEF sesionó en 11 oportunidades. A las actividades habituales que comprenden la revisión del escenario macroeconómico y el seguimiento de los distintos mercados financieros (bancos, valores, seguros y pensiones), se sumaron las propias derivadas del escenario abierto por la crisis sanitaria y el análisis de los efectos de políticas públicas tales como retiros de fondos previsionales.

Estrategia Nacional para la Prevención y Combate al Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

La Estrategia es una instancia interinstitucional, coordinada por la Unidad de Análisis Financiero, cuya misión es fortalecer al país a través de actividades orientadas a la prevención, detección, combate y persecución de estos delitos. La CMF participa en la Mesa Intersectorial sobre Prevención y Combate al LA/FT, cuyo objetivo es asesorar al Presidente de la República en

la coordinación de las acciones, planes y programas de los distintos actores institucionales en materia de prevención del LA/FT. En 2021 se llevó a cabo una evaluación de nivel de cumplimiento de las 40 Recomendaciones del internacional, la que indicó que el país logró una calificación de cumplido en 6 recomendaciones; mayormente cumplido en 20; parcialmente cumplido en 12 y no cumplido con 2.

Otras instancias

La Comisión también mantiene una participación en instancias tales como Comité de Supervisión Financiera (que agrupa a los supervisores financieros y el BCCh), la Mesa Pública-Privada de Finanzas Verdes, la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera y en la Subcomisión de Estadísticas de Género.

Educación e inclusión financiera

La Comisión mantiene su compromiso con la población por proveer espacios que le permitan mejorar el nivel de conocimiento y confianza en el sistema financiero local, de manera tal de aumentar su inclusión y mejorar la conducta, tanto de usuarios como de oferentes de productos y servicios financieros. Teniendo en cuenta este objetivo, el tipo de actividades que se llevaron a cabo contemplaron difusión, sensibilización, formación e investigación. Destaca el desarrollo de la Iniciativa de Educación Financiera y también el relanzamiento del simulador de crédito hipotecario de la CMF

Atención de usuarios

La Comisión se relaciona con los usuarios de servicios financieros a través de los canales presenciales y remotos dispuestos para el efecto. Dichos canales permiten recibir consultas y reclamos y entregar orientación e información especializada.

La Comisión cuenta con una oficina de atención presencial en la ciudad de Santiago, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Torre I, Piso 1, dedicada a atender materias en el ámbito de bancos, valores, seguros, y otras instituciones fiscalizadas. Durante el período se registraron 6.597 atenciones presenciales.

La mantención de canales remotos (atención telefónica y atención web) y la habilitación de prestaciones a través de la red de Chile Atiende, a partir de 2014, permiten dar cobertura nacional. Las consultas efectuadas a través de canales remotos (web y telefónica) alcanzaron a 90.564, a lo que se sumaron 2.525 atenciones online vía zoom y 6.597 atenciones presenciales.

Adicionalmente, la CMF mantiene con el Sernac un Convenio Marco de Cooperación, cuyo objetivo es establecer las bases de cooperación recíproca para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que formulen los usuarios de servicios financieros, y otros legítimos interesados en materias relacionadas con los mercados, productos o entidades fiscalizadas.

Como forma de contribuir al buen funcionamiento del mercado financiero, la Comisión entrega a los ciudadanos un importante volumen de información

asociada a las obligaciones y acreencias mantenidas por los mismos en las entidades fiscalizadas. En 2021 se emitieron 3.222.880 certificados de deuda, casi la totalidad de manera remota.

Atención a usuarios de servicios financieros

(número de prestaciones)

Todas las entidades fiscalizadas	2017	2018	2019	2020	2021
	Presentaciones (reclamaciones)	19.984	20.636	25.908	32.346
Bancos y afines	7.620	8.639	12.139	15.374	28.403
Seguros	11.937	11.589	13.018	16.036	14.435
Valores	427	408	751	936	820
Consultas	59.426	67.165	70.646	85.294	90.564
Consultas Web	17.858	18.532	18.537	16.259	34.480
Consultas telefónicas	41.568	48.633	66.491	69.035	56.084
Atenciones presenciales	15.276	19.291	22.199	1.651*	6.597
Atenciones zoom				346	2.525
Informes de deuda	285.312	294.789	364.875	1.022.742	3.222.880
Oficina CMF	87.889	103.968	177.342	56.139	6.989

Oficinas Chile Atiende	197.423	216.497	187.533	20.538	289.897
Clave Única	-	-	-	723.416	2.062.510
Cliente Bancario Clave SBIF	-	-	-	201.843	856.761
ID3	-	-	-	11.469	5.512
Presenciales	-	-	-	9.337	1.211
Información Acreencias Bancarias	S/I	109	382	111	509
Información Tribunales (oficios)	S/I	6.735	7.736	1.803	4.9

*La cifra corresponde a atenciones presenciales realizadas desde el 1 de enero hasta el 15 de marzo, dado que por la crisis sanitaria de COVID-19, las consultas presenciales se debieron eliminar durante la pandemia, y la Comisión trabajó en implementar atenciones online a través de la plataforma zoom.

Fuente: CMF

Ley de transparencia

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, durante 2021 la CMF tramitó 861 solicitudes. Las solicitudes fueron respondidas dentro de los plazos legales establecidos (20 días hábiles, sujetos a prórroga en casos justificados), con un tiempo promedio de respuesta de 14,25 días hábiles.

Solicitudes respondidas cada año (número de respuestas)

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

Solicitudes respondidas	1.034	961	975	979	86
-------------------------	-------	-----	-----	-----	----

Ley de Lobby

La CMF ha implementado un proceso centralizado, mediante el cual da cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N°20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios (Ley de Lobby).

Al cierre estadístico del presente informe, la Comisión cuenta con 17 autoridades con la calidad de sujetos pasivos (de forma indefinida). Este es el caso del Presidente de la Comisión, en su calidad de Jefe de Servicio, al que se suman aquellos que la Comisión ha designado sujetos pasivos por medio de resolución exenta y aquellos funcionarios con la calidad de sujetos pasivos de forma transitoria, mientras integran comisiones evaluadoras en procesos de licitación pública.

En 2021, las solicitudes de audiencia de lobby aumentaron en 8,8%, mientras que las audiencias efectuadas aumentaron en 27,7%

Solicitudes de audiencia de Lobby

	2018	2019	2020	2021
Solicitudes recibidas	570	537	329	358
Audiencias realizadas	285	269	137	175

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

En 2022 el sector financiero y la CMF enfrentarán importantes desafíos, algunos de ellos con un marcado alcance sectorial y otros de carácter transversal; estos últimos derivados del escenario económico, político y social

Continuidad operacional de las instituciones

El cumplimiento de la normativa sobre continuidad de las operaciones y la mantención de la atención al cliente, tanto remota como presencial, seguirán siendo un desafío para los supervisados y para el supervisor.

Ciberseguridad

La creciente actividad de la industria financiera realizada a través de redes de comunicación y canales remotos impone la necesidad de reforzar la supervisión de la gestión de ciberseguridad.

Volatilidad de los mercados

La volatilidad de los mercados internacionales y locales, vinculados a la evolución de la pandemia, las presiones inflacionarias y el ciclo político, obligarán a las entidades financieras a reforzar la gestión de sus riesgos financieros y operacionales.

Implementación de Basilea III

El 1 de diciembre de 2021 comenzó a regir en Chile un nuevo estándar de capital para la banca (Basilea III). Con un periodo de transición de 4 años, las entidades bancarias deberán adecuar su desempeño y la gestión de su capital, para cumplir con las nuevas disposiciones en materia de solvencia. Una parte relevante de la gestión radica en la elaboración y evaluación del Informe de Adecuación de Patrimonio Efectivo (IAPE), que en 2022 deberá incorporar todos los riesgos del pilar 1.

Adecuación de normativa contable

En enero de 2022 empieza a regir la nueva versión del Compendio de Normas Contables para Bancos que, en lo medular, incorpora la información contable necesaria para concordar los Estados Financieros con la plena implementación de Basilea III y la NIIF9.

Ley de Agentes de Mercado

La CMF deberá implementar los registros de Agentes de Rentas Vitalicias y de Agentes de Seguros; así como supervisar los seguros que se pueden

contratar en el mismo acto o de manera conjunta con una operación financiera sin ratificación, y aquellos que requieren ratificación por parte del cliente financiero.

Estándares de gestión de riesgo y solvencia en compañías de seguro

La industria de seguros deberá seguir avanzando en el establecimiento de estándares internacionales en materia de riesgo y solvencia, mediante la aplicación de esquemas de Capital Basado en Riesgos (CBR), autoevaluación de riesgos y solvencia (ORSA) y la implementación de pruebas de tensión. Por su parte, la CMF seguirá haciendo esfuerzos por promover la aprobación en el congreso nacional de la ley de supervisión basada en riesgos para esta industria.

Implementación de la Ley 21.314

Se incorpora al perímetro de la CMF la fiscalización de la industria de Asesoría Financiera Previsional, en conjunto con la Superintendencia de Pensiones. Asimismo, respecto de la actividad de Asesoría de Inversión, se deberá establecer el marco normativo y desarrollar el plan de fiscalización.

Interconexión de bolsas

La industria deberá concretar la interconexión de las Bolsas de Valores durante 2022 y la CMF deberá monitorear este proceso.

Mejora de estándares de información a los inversionistas

La iniciativa estratégica de la CMF “Ley de fortalecimiento del mercado de capitales”, busca identificar y abordar las actuales brechas en materias de regulación del mercado de capitales, especialmente en los ámbitos de adopción de tecnología e innovaciones tecnológicas, y complementa al Proyecto de Ley Fintech ingresada al Congreso en 2021. Adicionalmente se está trabajando en una regulación que mejora los estándares de información provista a los inversionistas en los puntos de ventas de servicios financieros por parte de Administradoras Generales de Fondos e Intermediarios de Valores.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	73
.Anexo 2: Recursos Humanos	77
.Anexo 3: Recursos Financieros	85
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	86
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	88
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	89
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	89
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	90
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	92
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	93
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	94
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	95
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	97

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Misión Institucional

Aportar al bienestar de la sociedad, cautelando por la estabilidad y transparencia del sistema financiero, protegiendo a los usuarios, y facilitando el desarrollo de servicios idóneos.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Fomentar el crecimiento económico promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2	Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3	Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4	Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Contribuir a cerrar brechas del marco legal y contar con un proceso regulatorio integral y eficiente, para lograr entidades supervisadas operando bajo marco regulatorio prudencial y de conducta de mercado.
2	Diseñar e instaurar un proceso de supervisión integrado y prospectivo fortaleciendo las capacidades de supervisión de riesgos macro-prudenciales, para lograr entidades financieras solventes, resilientes y líquidas.
3	Contar con un proceso de supervisión de conducta de mercado integrado y preventivo que permita aumentar la protección del cliente financiero, la transparencia y eficiencia del mercado, para lograr entidades financieras y participes operando con una adecuada conducta de mercado.
4	Definir e implementar una política sancionatoria que permita fortalecer las capacidades vinculadas a dicho proceso, y disuasión efectiva de conductas ilícitas.
5	Mantener y desarrollar procesos internos de gestión eficientes y modernos, para mejorar la confianza, la educación y la satisfacción de los clientes con el sistema financiero.

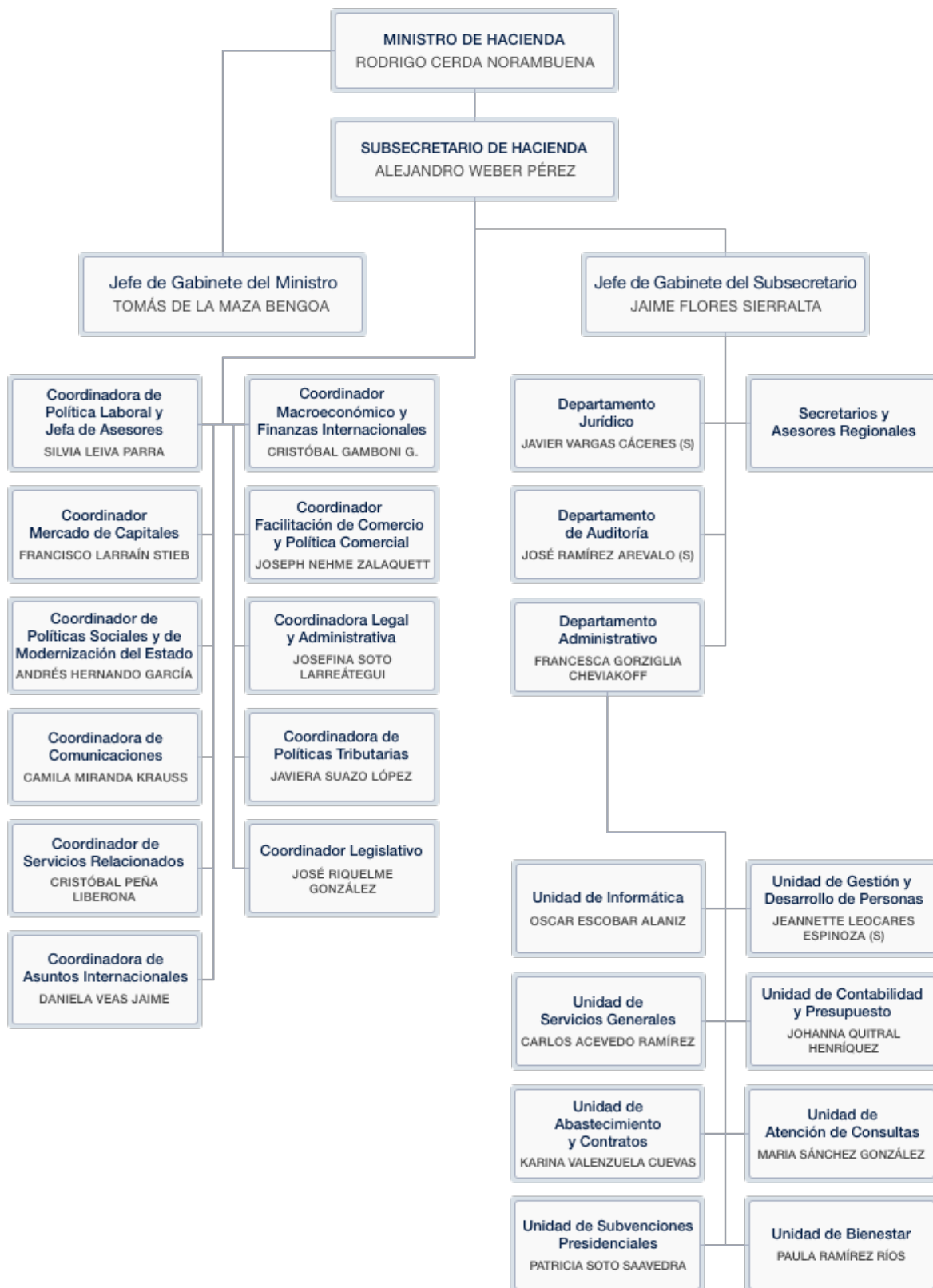
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Supervisión de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras	Fiscalizaciones en terreno y en forma remota.	4, 1, 2, 3
2	Regulación de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras	Generación de normativa y propuestas de modificaciones legales.	4, 1, 2, 3
3	Provisión y difusión de información al mercado.	Proveer información a los actores de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras por medio del sitio web, plazas ciudadanas, etc. Lo anterior, en el entendido que una gran parte del público en general son o pueden llegar a ser inversionistas y asegurados.	5
4	Educación financiera a participantes y usuarios del mercado.	Proveer educación financiera a los participantes y usuarios del mercado a través del sitio web, de plazas ciudadanas, etc.	5
5	Atención de consultas y reclamos.	Absolver consultas y reclamos tanto de la ciudadanía como de los actores de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras.	5, 4, 3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Inversionistas actuales y potenciales del mercado de valores y asegurados actuales y potenciales en el mercado nacional	18.191.884
2	Todas las entidades supervisadas por la CMF	7.862

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Presidente de la Comisión y Jefe de Servicio	Joaquín Cortez Huerta
Vicepresidente	Kevin Cowan Logan
Comisionado	Augusto Iglesias Palau
Comisionado	Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionado	Mauricio Larraín Errázuriz
Fiscal de la Unidad de Investigación	Andrés Montes Cruz
Director General de Supervisión Prudencial	Oswaldo Adasme Donoso
Director General de Supervisión de Conducta de Mercado	Daniel García Schilling
Director General de Regulación Prudencial	Luis Figueroa de la Barra
Director General de Regulación de Conducta de Mercado	Patricio Valenzuela Concha
Directora General de Estudios, Estadísticas y Datos	Nancy Silva Salas
Director General Jurídico	José Antonio Gaspar Candia

Cargo	Nombre
Directora General de Administración y Operaciones	Jimena Moreno Hernández

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	274	96.48%	333	96.24%	607
Planta	10	3.52%	13	3.76%	23
Total	284	100.00%	346	100.00%	630

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Directivos	44	15.49%	69	19.94%	113
Auxiliares	2	0.70%	3	0.87%	5
Profesionales	176	61.97%	222	64.16%	398
Administrativos	15	5.28%	15	4.34%	30
Total	284	100.00%	346	100.00%	630

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	40	14.08%	67	19.36%	107
ENTRE 35 y 44 AÑOS	91	32.04%	113	32.66%	204
ENTRE 45 y 54 AÑOS	95	33.45%	103	29.77%	198
ENTRE 55 y 59 AÑOS	32	11.27%	33	9.54%	65
ENTRE 60 y 64 AÑOS	21	7.39%	22	6.36%	43
65 Y MÁS AÑOS	5	1.76%	8	2.31%	13
Total	284	100.00%	346	100.00%	630

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	5	100.00%	3	50.00%	8
Reemplazo	0	0%	3	50.00%	3
Total	5	100.00%	6	100.00%	11

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	2	40.00%	3	50.00%	5
Administrativos	3	60.00%	1	16.67%	4
Fiscalizadores	0	0%	2	33.33%	2
Total	5	100.00%	6	100.00%	11

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	1	20.00%	0	0%	1
Más de 2 y hasta 3 años	3	60.00%	2	66.67%	5
Más de 3 años	1	20.00%	1	33.33%	2
Total	5	100.00%	3	100.00%	8

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	35	7	13
(b) Total de ingresos a la contrata año t	39	12	22
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	89,74%	58,33%	59,09%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	35	7	7
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	35	7	13
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	32	22	22
(b) Total dotación efectiva año t	635	628	628
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,04%	3,50%	3,33%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	1	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	7	7	5
Otros retiros voluntarios año t	21	11	15
Funcionarios retirados por otras causales año t	4	3	1

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	32%	22%	21%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	39	12	22
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	32	22	21
Porcentaje de recuperación (a/b)	121,88%	54,55%	104,76%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	13	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	123	88	23
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	10,57%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	75	44	54
(b) Total Contratos efectivos año t	512	540	607
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	14,65%	8,15%	8,90%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	500	448	474
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	78,74%	71,34%	75,24%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	23.209	19.951	21371
(b) Total de participantes capacitados año t	1.141	1.020	732
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	20,34	19,56	29,20

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	0	0	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	173	96	110
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,00%	0,00%	0,91%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	10	10	15
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Porcentaje de becados (a/b)	1,57%	1,59%	2,38%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	5.603	4.962	5374
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	8,82	7,90	8,53

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	3.379	1.457	1498
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	5,32	2,32	2,38

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	460	620	846
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,72	0,99	1,34

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	7.441	2.446	172
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	11,72	3,89	0,27

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	491	573	577
Lista 2	81	17	11
Lista 3	1	0	2
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	573	590	590
(b) Total Dotación Efectiva año t	635	628	630
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	90.24%	93.95%	93.65%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	12	2	5
(b) Total de ingresos a la contrata año t	39	12	22
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	30,77%	16,67%	22,73%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	12	2	5
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	9	5
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	240,00%	22,22%	100,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	9	5	5
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	9	5
Porcentaje (a/b)	180,00%	55,56%	100,00%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

Supervisión de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras

Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.

Fórmula de cálculo: N° de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados en el año t / N° total de compañías de seguros existentes en el año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	77,00	82,00	83,00	79,00	76,00	100,0%
N° de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados en el año t	54,00	58,00	59,00	53,00	53,00	
N° total de compañías de seguros existentes en el año t	70,00	71,00	71,00	67,00	70,00	

Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la CMF durante el año t

Fórmula de cálculo: N° instituciones bancarias fiscalizadas en visita inspectiva año t / N° de entidades bancarias bajo fiscalización de la CMF año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0%
N° instituciones bancarias fiscalizadas en visita inspectiva año t	19,00	18,00	18,00	18,00	18,00	
N° de entidades bancarias bajo fiscalización de la CMF año t	19,00	18,00	18,00	18,00	18,00	

Provisión y difusión de información al mercado.

Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos

Fórmula de cálculo: Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación de la información / N° de reportes generados año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	14,00	13,00	13,00	13,00	13,00	100,0%
Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación de la información	163,00	154,00	156,00	155,00	156,00	
N° de reportes generados año t	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	

Supervisión de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras

Porcentaje de Actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los Fondos Patrimoniales realizadas durante el año t.

Fórmula de cálculo: Número de Actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los Fondos Patrimoniales en el año t. / Número de Fondos Patrimoniales al 30 de septiembre del año t.

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	100,0%
Número de Actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los Fondos Patrimoniales en el año t.	71,00	77,00	80,00	90,00	77,00	
Número de Fondos Patrimoniales al 30 de septiembre del año t.	872,00	948,00	998,00	1118,00	970,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Nueva Ley de Portabilidad Financiera (Ley N° 21.236)	Terminado

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio: Ministerio de Hacienda
 Servicio: Comisión para el Mercado Financiero

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	51	51
2.- Eficiencia Institucional	3	23	23
3.- Calidad de Servicio	4	26	26
Total	10	100	100

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					51%	51%
1	Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	13 días	13.00 días 155 /12	100.00 %	18 %	18%
2	Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.	76 %	79.00 % (53 /67))*100	103.95 %	18 %	18%
3	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	37.50 % (3.0 /8.0))*100	100.00 %	15 %	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					23%	23%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	Medir	125.70 % (7557752. 00 / 6012577.00))*100	Cumple	8 %	8%
5	Licitación con dos o menos ofertas	Medir	61.90 % (13.0 /21.0))*100	Cumple	8 %	8%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	64.15 kWh/m2 970249.05 / 15124.00	Cumple	7 %	7%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					26%	26%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	95.76 % (5197.00 / 5427.00)*100	Cumple	7 %	7%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	45.00 % 66 -21	Cumple	5 %	5%
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	77,92 %	97.94 % (95.00 / 97.00)*100	125.69 %	7 %	7%
10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Medir	49.25 % (424.00 / 861.00)*100	Cumple	7 %	7%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Medidas	Resultados
Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Se realizó una capacitación avanzada, para 20 personas, en gestión estratégica con enfoque de género. Con ello se alcanzó un 32,1% de personas capacitadas en materia de género en la CMF desde 2014 a la fecha.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se difundieron comunicaciones mensuales internas en temáticas de género, conceptos en temáticas de género, los informes estadísticos realizados y recomendaciones de uso de lenguaje inclusivo. Asimismo, en relación a la difusión externa, los medios de verificación evidencian el uso sistemático de imágenes no sexistas.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Se publicó la versión 2021 del informe de género en el sistema financiero, incorporando información nueva asociada a tarjetas de pago con provisión de fondos y el crédito FOGAPE a personas naturales. Los resultados del informe evidencian cierres totales de brechas en algunas materias, y cierres graduales en otras. Se observa un aumento de la equidad de género en las dimensiones de crédito y ahorro en bancos, y resultados estables en las demás dimensiones.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Se monitorearon indicadores relacionados con participación en directorios, en liquidación de seguros y rentas vitalicias; estos fueron generados durante 2021, y publicados en el segundo Handbook de género en febrero de 2022.	Los resultados reflejan que la participación femenina en posiciones de poder ha aumentado, pero lentamente, lo que indica que restan, dependiendo de cada industria, entre 5 y 60 años para alcanzar la paridad.
Se realizaron charlas de educación financiera en modalidad remota, y se monitoreó la participación femenina.	Para las instituciones en convenio, la participación femenina en las charlas fue del 79,9%, lo que evidencia el alto interés de las mujeres en profundizar sus conocimientos financieros.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 13654-03

Descripción Formula indicaciones al proyecto de ley que regula las tasas de intercambio de tarjetas de pago.

Objetivo

Fecha de ingreso:	2020-07-15
Estado de tramitación:	Proyecto de Ley en Trámite
Beneficiarios directos:	

Boletín: 14743-03

Descripción Crea un Registro de Deuda Consolidada

Objetivo

Fecha de ingreso:	2021-12-13
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional
Beneficiarios directos:	

Boletín: 14570-05

Descripción Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros

Objetivo

Fecha de ingreso:	2021-09-03
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional
Beneficiarios directos:	

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: 21314

Fecha de promulgación: 2021-04-01

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: ESTABLECE NUEVAS EXIGENCIAS DE TRANSPARENCIA Y REFUERZA LAS RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DE LOS MERCADOS, REGULA LA ASESORÍA PREVISIONAL, Y OTRAS MATERIAS QUE INDICA

N° Ley: Ley 21276

Fecha de promulgación: 2020-10-14

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: MODIFICA DISTINTAS LEYES CON EL FIN DE CAUTELAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO FINANCIERO

N° Ley: Ley 21130

Fecha de promulgación: 2018-12-27

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: MODERNIZA LA LEGISLACIÓN BANCARIA

N° Ley: 21236

Fecha de promulgación: 2020-06-03

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA

N° Ley: 21365

Fecha de promulgación: 2021-07-27

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: REGULA LAS TASAS DE INTERCAMBIO DE TARJETAS DE PAGO

N° Ley: 21167

Fecha de promulgación: 2019-07-10

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: REGULA LAS FORMAS DE PAGO DE LOS SOBREGIROS DE LAS CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

En el permanente trabajo que realiza la CMF por impulsar una cultura de prevención y seguridad al interior de las dependencias, velar por el resguardo de sus colaboradores y proporcionar las condiciones más seguras de trabajo, este año, en el marco de la pandemia que nos aqueja a nivel mundial, se propuso el desafío de obtener la certificación Sello COVID. Esta certificación verifica el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud, según plan Paso a Paso Laboral y las medidas establecidas en el Formulario Único de Fiscalización, y así contar con un estándar que ofrezca seguridad y tranquilidad a las personas que asisten a las dependencias.

La ACHS regula y verifica temas claves, tales como medidas de higiene en los lugares de trabajo y ambientes comunes, medidas de protección colectivas de señalización, evaluación de riesgos y procedimiento de trabajo seguro preventivo y procedimientos de trabajo seguro para casos confirmados COVID-19 o casos de contactos estrechos.

Como resultado del apoyo de diferentes unidades al interior de la institución, las cuales prestaron toda su disposición a colaborar, con fecha 25 de noviembre de 2021, la ACHS comunicó que la CMF se hizo merecedora de la señalada certificación.