

OFORD.: N°4449
Antecedentes.: No hay.
Materia.: RESERVADO.
Representa situaciones detectadas en
revisión practicada al intermediario.
SGD.: N°2022010019156
Santiago, 14 de Enero de 2022

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : Gerente General
STF CORREDORES DE BOLSA SPA

En cumplimiento de las facultades legales conferidas por los artículos 3° y 5° del D.L. N° 3.538 de 1980, esta Comisión procedió a realizar una revisión supervisora a STF Corredores de Bolsa SpA. la cual comprendió, entre otros, la evaluación del sistema de control interno y gestión de riesgos, requerido por la Circular N° 2.054 de 2011. Cabe mencionar que, en esta oportunidad, a propósito de la contingencia sanitaria que afecta al país, la evaluación de este Organismo se desarrolló en una modalidad de actividades realizadas en forma remota.

En la revisión efectuada se observó que, si bien el Directorio ha participado en la implementación y aprobación de algunas políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgo, se requiere un mayor involucramiento de esta instancia en el establecimiento de mecanismos adecuados para gestionar los riesgos asociados a procesos relevantes de la corredora y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos a través de la adecuada implementación de una función de auditoría interna. En efecto, se observó debilidades en materias de continuidad de negocio, seguridad de la información, ciberseguridad y servicios externalizados; la falta de herramientas gestión de riesgo operacional, tales como indicadores clave de riesgo y base de pérdidas; y la ausencia de información dirigida al Directorio en estas materias.

Respecto a la función de auditoría interna, este Organismo manifiesta su preocupación por cuanto, al menos desde el segundo semestre de 2020, esta función no ha desarrollado las actividades que le competen de conformidad con lo establecido en la Circular N°2.054.

En este sentido, el Directorio de esa entidad debe analizar en profundidad las observaciones representadas, que, de no mediar medidas eficaces de corrección, afectan el ambiente de control en que la entidad desarrolla sus negocios, en especial considerando las debilidades en la función de auditoría interna que, en la actualidad, no está posicionada como una eficaz tercera línea de defensa.

Adicionalmente, llama la atención de este Organismo las debilidades observadas en las secciones B, C y D de esta comunicación, referidas, entre otras, a distintas situaciones que afectan la gestión realizada sobre las labores de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo; y la información proporcionada por esa entidad a sus clientes y a esta Comisión, que impactan

negativamente en las labores de monitoreo que realizan permanentemente los equipos de supervisión.

Las debilidades observadas precedentemente, son de la mayor relevancia considerando especialmente un contexto en que la corredora pretende incursionar en nuevos negocios, los que la expondrán con mayor intensidad a diversos riesgos, por lo que se requiere que sean prontamente abordadas por el Directorio.

A continuación, se exponen los principales aspectos observados en la auditoría practicada a STF Corredores de Bolsa SpA.

A. SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

GESTION DE RIESGO

1. La matriz de riesgos con que cuenta la entidad no contempla los riesgos relacionados con los procesos de intermediación de renta variable y operaciones con valores extranjeros (Circular N° 1.046), además, de los riesgos asociados al perfilamiento de los clientes.
2. No se han establecido indicadores clave de riesgo que permitan monitorear la exposición y tendencia de los riesgos relevantes de la entidad como, por ejemplo, indicadores relacionados a la situación de las cuentas por cobrar, la firma de contrato de operaciones y las condiciones de patrimonio, liquidez y solvencia, entre otros.
3. No se cuenta con una base de eventos de pérdidas para efectos de la medición y cuantificación de los riesgos operacionales a los cuales se expone el intermediario.
4. La Política de Inversiones si bien estableció controles relacionados al cálculo y reporte de distintos indicadores de riesgos financieros para la cartera de inversiones, dichos controles no han sido implementados.
5. El informe anual de gestión de riesgo del año 2019 no contenía suficiente información respecto al funcionamiento del sistema de gestión, dado que no abordó materias relacionadas con el proceso de actualización de la matriz de riesgos; actualización de políticas y procedimientos de gestión de riesgo; un resumen de los eventos materializados durante el periodo; un detalle de los eventos que generaron pérdidas económicas durante el año; o un resumen con los indicadores con variaciones más significativas; entre otros. Adicionalmente, no se emitió el respectivo informe anual del año 2020 ni los informes trimestrales correspondiente al tercer y cuarto trimestre de dicho período.
6. No existe evidencia de la aprobación del plan anual de gestión de riesgos del año 2020 por parte de la Alta Administración.
7. El Manual de Gestión de Riesgos, si bien contempla la definición de algunas responsabilidades del gestor de riesgos indicadas en la normativa vigente, este documento no considera entre otras, las responsabilidades asociadas a la evaluación permanente de la suficiencia y actualización de las políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos; el monitoreo de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas; y el análisis de los riesgos asociados a nuevos productos.
8. Respecto a la gestión de continuidad de negocios no se ha efectuado el análisis de impacto (BIA) a los procesos de la corredora para establecer los niveles de criticidad; el análisis de riesgos (RIA); la elaboración de planes de recuperación de desastres; y la planificación y ejecución de pruebas a los planes de continuidad y de recuperación de desastres.

9. Respecto a la seguridad de la información, no obstante que la corredora mantiene controles de TI y operacionales en este ámbito, no cuenta con un proceso de gestión de los riesgos de seguridad que permita identificar y evaluar los riesgos que afectan a los activos de información, los controles que mitigan estos riesgos y que permita recoger y analizar información respecto de nuevas amenazas y vulnerabilidades.

10. No se cuenta con un proceso de gestión de riesgos de sus servicios externalizados que permita identificar, evaluar y monitorear a sus proveedores críticos. Adicionalmente, se observó que el contrato de prestación de servicios suscrito con el proveedor Trusttech no incluye cláusulas tales como auditabilidad, facultades para solicitar información o causales de término anticipado del contrato.

POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

Si bien, la corredora cuenta con un marco de políticas, procedimientos y controles que contienen lineamientos para la gestión de los riesgos operacionales de los procesos, financieros, de conducta de mercado y para algunos de los negocios que desarrolla, no cuenta con políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información, ciberseguridad y gestión de servicios externalizados. Asimismo, no ha formalizado por escrito los procedimientos para el negocio de compraventa de valores en el extranjero, y respecto a los procesos de custodia y liquidación de operaciones.

Por otra parte, aquellos manuales de procedimientos relacionados a los negocios de renta variable, renta fija y del proceso de tesorería, se encontraban desactualizados, por cuanto ciertos procedimientos ya no son realizados en la corredora.

FUNCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

En el ámbito de la función de auditoría interna, se observó que desde el segundo semestre del año 2020 esta función no ha desarrollado las actividades que le competen, conforme a lo establecido en la Circular N°2.054, por lo que no está cumpliendo su rol como tercera línea de defensa dentro del sistema de control interno y gestión de riesgos de la corredora.

Por otra parte, se constató que, respecto de algunas actividades desarrolladas con anterioridad al período citado, la alta administración no recibió información relevante asociada a esta función tales como los informes que contenían los resultados de las auditorías practicadas y aquellos referidos al cumplimiento de los planes anuales de auditoría.

Respecto de las últimas revisiones desarrolladas por auditoría interna, esto es, las correspondientes al primer semestre del año 2020, a partir de las cuales se detectaron situaciones a corregir, no se definieron planes de acción para resolverlas.

B. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En el ámbito de la revisión a la gestión de la prevención del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo se observó que:

a) No se ha establecido procedimientos que permitan identificar oportunamente si un cliente, en el transcurso de su relación comercial con la corredora, ha adquirido la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP).

b) No se ha implementado como procedimiento la revisión periódica de los clientes en listados de exclusión internacionales por parte del oficial de cumplimiento.

Lo representado en los literales anteriores, no da cumplimiento a lo establecido en el numeral 2 de la Circular N°1.809 de 2006.

c) El Manual de PLAFT no hace referencia al procedimiento relacionado a la identificación de los beneficiarios finales de los clientes.

d) En relación con la materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo se observó la necesidad de que la entidad incorpore mecanismos automáticos para la detección de operaciones que, por sus características, puedan revestir el carácter de sospechosas, que contemplen parámetros de alerta formales previamente establecidos, por cuanto en la actualidad la revisión de estas materias está radicada sólo en el juicio o en la observación que puedan realizar el oficial de cumplimiento y los operadores de mesa sobre las transacciones. Adicionalmente, tampoco queda evidencia de dicho análisis.

C. DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PATRIMONIO, LIQUIDEZ Y SOLVENCIA

En cuanto a la determinación de las condiciones de patrimonio, liquidez y solvencia de la corredora al 29 de noviembre de 2021 se observó lo siguiente:

1. En la revisión de la determinación del Patrimonio Depurado no se rebajó del patrimonio contable el monto correspondiente a los activos intangibles por M\$217.600, ni el monto determinado de activos impagos ascendente a M\$16.130.

2. En la revisión de la determinación del Índice de Liquidez General, no se rebajó de las cuentas por cobrar el monto asociado a los activos impagos señalados en el numeral anterior.

3. La determinación del Patrimonio Líquido se vio afectada por la observación asociada a los activos impagos.

4. En la revisión de la determinación de la Razón de Endeudamiento el intermediario no realiza el cálculo definido en el literal h) del ítem I de la N.C.G. N° 18 de 1986, sobre las obligaciones por contratos forwards efectuados en el mercado local.

5. Respecto de la determinación de la Razón de Cobertura Patrimonial no se aplicó la tasa de cobertura del 5% a M\$519.158, correspondiente al saldo mantenido en cuentas corrientes bancarias en dólares y euros.

Lo expuesto evidencia que, si bien no se detectaron incumplimientos a las disposiciones establecidas en la Norma de Carácter General N° 18 de 1986, las condiciones de patrimonio, liquidez y solvencia no fueron calculadas correctamente a la fecha analizada.

D. OTRAS DEBILIDADES

A continuación, se detallan diversas situaciones que denotan falta de rigurosidad por parte de la corredora en lo concerniente a las actividades relacionadas con los clientes, tales como las referidas a la obtención de sus antecedentes, al respaldo de sus instrucciones, entrega de información a los mismos; la mantención de registros mínimos; y a la falta de acreditación de personal de la corredora, representando todas ellas un incumplimiento a la normativa vigente. Lo citado obliga a

ese intermediario a revisar sus procedimientos operativos y de control, con objeto de evitar que situaciones como las descritas se vuelvan a repetir.

1. De la revisión de la documentación contractual, de perfilamiento y de operaciones de una muestra aleatoria de clientes, se detectaron las siguientes situaciones:

a) Los Contratos de Prestación de Servicios no contemplan materias referidas a las comunicaciones entre el cliente y el intermediario, la obligación del cliente de constituir las garantías que le sean exigidas, las obligaciones del intermediario de poner a disposición del cliente los costos y riesgos de los productos contratados, entre otros. Lo anterior, no da cumplimiento a lo referido en los literales a), b), c), d), e), g) y h) del numeral 1, de la sección II de la N.C.G. N° 380 de 2015.

b) El intermediario no cuenta con el respaldo de las instrucciones telefónicas que recibe de parte de sus clientes, ya que no posee un sistema de grabación de llamadas. Ejemplo de lo anterior, son las instrucciones de folios 35971, 36045 y 36047. Lo anterior, no da cumplimiento a lo dispuesto en la sección IV de la N.C.G. N° 380 de 2015.

c) El documento denominado Constancia de Excepción Productos Permitidos que firman los clientes para operar en productos no acordes a su perfil, no señala los productos que el cliente desea operar y sus respectivos riesgos. Lo anterior, no da cumplimiento a lo referido en el inciso tercero del numeral 3, de la sección II de la N.C.G. N° 380 de 2015.

d) En la Declaración de Inversionista Calificado, documento que es requerido para los inversionistas tipificados en el numeral 8 de la citada norma, no se hace referencia al literal que especifica los requisitos adicionales que deben cumplir dichos inversionistas. Lo anterior, no da cumplimiento a la sección III de la N.C.G. N° 216. Ejemplo de lo anterior son las declaraciones de los clientes RUT: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

e) El Contrato de Prestación de Servicios, el Contrato para la cartera de acciones y otros valores en custodia, el Mandato Mercantil y el Contrato de Condiciones Generales Operaciones de Retrocompra del cliente RUT [REDACTED] no señalan ni su nombre ni número de cédula de identidad. Asimismo, no se indicó en algunos de sus contratos, el medio por el cual entregará al corredor sus órdenes de inversión.

2. En las cartolas que el intermediario pone a disposición de sus clientes, solo se exponen los movimientos de las operaciones realizadas por estos, y no los saldos de las inversiones mantenidas. Lo anterior, no da cumplimiento a lo establecido en el literal b. del numeral 2. de la sección II. de la N.C.G. N° 380 de 2015.

3. No se pone a disposición de los clientes el Informe de Ejecución de Órdenes, el cual debiese contener información que dé cuenta de las características de la orden del cliente, fecha, hora y precio de ejecución, precio mínimo y máximo de mercado, entre otros, no dando cumplimiento a lo exigido por la Circular N° 1.985 de 2011.

4. De la revisión de los registros mínimos que debe mantener el intermediario se observó que estos no dan cumplimiento a lo establecido en la sección IV de la Norma de Carácter General N° 380 de 2015, su anexo y la Ficha Técnica dispuesta en el sitio web de la Comisión, en consideración a lo siguiente:

a) No se contaba con el Registro de Asignación de Operaciones ni el Registro de Instrucciones.

b) El Registro de Clientes no cuenta con información referida a estos (teléfono, dirección de correo electrónico), existencia de un Contrato de Administración de Cartera, relación del cónyuge del cliente con el intermediario, entre otros.

- c) El Registro de Personas Autorizadas para dar Órdenes por Clientes no cuenta con información referida a la identificación de la persona autorizada para dar este tipo de órdenes tal como el número único asignado por la corredora, teléfono, dirección y email, y la relación de la persona autorizada para dar órdenes con el intermediario.
- d) El Registro de Órdenes no contiene información referida al número de cliente, tipo de instrumento y plazo de validez de la orden, entre otros.
- e) El Registro de Operaciones no cuenta con información referida al número de operación, tipo de instrumento y modalidad de la ejecución, entre otros.
- f) El Registro de Facturación no contiene información correspondiente al número de orden, moneda y comisión por intermediación.
- g) El Registro de Activos de Terceros mantenidos en Depósito o Custodia no cuenta con información referida al número de cliente, tipo de movimiento y moneda, entre otros.

Adicionalmente, la información contenida en algunos de los registros requeridos por la N.C.G. N° 380, no cumple con la codificación establecida en el anexo técnico existente para dicha norma. Ejemplo de estos son los campos: relación con el intermediario y clase de orden en el Registro de Clientes, tipo de orden en el Registro de Órdenes, tipo de operación en el Registro de Operaciones, entre otros.

5. El gerente general y la encargada de la gestión de riesgo financiero de la corredora, no contaban con la acreditación de conocimientos requerida en los numerales 1 y 3 de la sección II. de la Norma de Carácter General N° 412 de 2016, respectivamente.

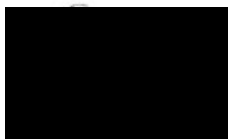
6. Los clientes de la corredora firman un mandato mercantil, el cual deberá ser modificado atendido lo siguiente:

- a) El contrato indica que el mandato o comisión mercantil es irrevocable de acuerdo al artículo 241 del Código de Comercio. Sobre el particular se hace presente que el cliente puede ponerle término al mandato, sin perjuicio de mantenerse vigente durante el tiempo que el mandante mantenga vigente algún vínculo contractual, o bien mantenga pendiente la liquidación y/o pago de alguna obligación contractual, derivada de las operaciones a que se refiere el mandato.
- b) En relación con el párrafo que señala: "...conviniendo el mandante en que es su obligación acreditar que las sumas liquidadas y facturadas y las garantías faltantes cubiertas no corresponden a la realidad", se hace presente que el peso de la prueba de las obligaciones no pertenece al cliente.
- c) En cuanto a la liberación del corredor de la obligación de rendir cuenta, la sociedad corredora siempre deberá rendir cuenta de su mandato al cliente, de acuerdo al contrato de custodia.

El Directorio del intermediario, como responsable de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgos, deberá adoptar las medidas necesarias para abordar y corregir las situaciones expuestas en el presente oficio. Al respecto, solicito a Ud. que la presente comunicación sea tratada en la próxima sesión de esa instancia, debiendo acordar el respectivo plan de acción que deberá ser informado en comunicación reservada a esta Comisión en un plazo no superior a 20 días corridos desde la recepción del presente oficio. Este plan tendrá que dar cuenta de un esquema de corrección detallado con hitos, fechas y responsables de su ejecución.

La respuesta al oficio debe ser realizada a más tardar el : 03/02/2022

Saluda atentamente a Usted.



Osvaldo Adasme Donoso
Director General de Supervisión Prudencial
Por orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

Oficio electrónico, puede revisarlo en http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: 202244491660175cEMXquXNjgDLUomjJBEzsZcSWXKYbQ