



**MANUAL DE OPERACIONES**  
**SERVICIOS FINANCIEROS-ASESORIAS DE INVERSIÓN**  
**INVERSIONES BANMERCHANT SPA**

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. Objetivo**

Este manual tiene como objeto visualizar todos los procesos asociados a las actividades de asesorías en inversiones y las recomendaciones entregadas, así como de las operaciones financieras y de inversiones de los clientes de Inversiones Banmerchant SpA (en adelante IBSA), lograr que todo el equipo tenga claridad sobre sus funciones y responsabilidades en cada una de las etapas del proceso.

Se consideran las obligaciones emanadas de la Norma de Carácter General N°493 de fecha 03-02-2023, emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) que regula los servicios de los Prestadores de Servicios Financieros, entre ellos a la Asesoría de Inversión.

### **1.2. Alcances**

La aplicación de estas instrucciones rige para todos los colaboradores que forman parte del equipo compuesto por Asesores de Inversión de IBSA y de aquellos que realicen cualquier otra actividad relacionada para llevar a cabo la operación requerida en las materias propia de la Asesoría en Inversiones.

### **1.3. Definiciones**

**AGF:** Las Administradoras Generales de Fondos, son demandantes de valores que usan fondos y carteras de terceros que ellos administran, son responsables de la administración de los recursos de los fondos por cuenta y riesgo de los inversores.

**CDB:** Un corredor de bolsa es aquella persona o empresa que realiza inversiones o transacciones en los mercados financieros por encargo de sus clientes y percibe una comisión por ello. También se le conoce como bróker, agente de bolsa o agente bursátil.

**Inversión Inicial:** Corresponde al monto inicial que un cliente invierte a través de IBSA, esto al momento de su creación como cliente en la AGF o CDB o cuando se reactiva la cuenta que se ha mantenido sin inversiones.

**Aportes:** Corresponde al monto que un cliente destina para nuevas inversiones, que puede ser a la misma cartera existente o a otras distintas, en la misma AGF o en otra.

**Rescates:** Es cuando el cliente solicita liquidez de sus inversiones, para lo cual instruye a IBSA sobre el monto que desea rescatar de la AGF, el rescate puede ser parcial o total.

**Cambio de Cartera:** Cliente solicita y/o IBSA asesora y propone al cliente cambios en los instrumentos invertidos hasta ahora.

**Referral Agreement:** Contrato en el cual una empresa le refiere o deriva clientes a otra, pudiendo existir algún tipo de comisión.

**Ley N° 21.521:** (la “Ley Fintec”) incorpora una nueva regulación a la prestación de servicios financieros y en especial de las asesoría de inversión en Chile.

**Asesoría de inversión:** La Nueva Ley define la asesoría de inversión como “*La prestación de servicios de evaluaciones o recomendaciones a terceros respecto de la conveniencia de realizar determinadas inversiones u operaciones en valores de oferta pública, instrumentos financieros o proyectos de inversión*”.

#### 1.4. Políticas Generales

Como prestador del servicio de Asesorías de Inversión IBSA tiene la responsabilidad de asesorar al cliente en sus inversiones, registrar las recomendaciones, ejecutar las instrucciones recibidas de parte de ellos en tiempo y forma precisa, de acuerdo con lo instruido formalmente por los clientes, dentro de los tiempos de ejecución de las AGF y CDB, informando y confirmando satisfactoriamente el fin de cada proceso.

Para prestar los servicios de custodia de valores, IBSA establecerá convenios de trabajo con distintos Corredores de Bolsa y Administradoras Generales de Fondos tanto locales como internacionales.

Todas las recomendaciones de inversión, efectuados en el marco de la actividad definida por la Ley N° 21.521 y regulada en la NCG N° 493 y N°494 de la CMF, deben realizarse con estricto cumplimiento a las disposiciones y obligaciones dispuestas en la mencionada normativa.

#### Obligaciones de información tendientes a resguardar la independencia de juicio.

a) Para la actividad de Asesoría de Inversión que ofrece IBSA dispone en su página web [www.https://www.banmerchant.cl/servicio-financiero/wealth-management/](https://www.banmerchant.cl/servicio-financiero/wealth-management/) la siguiente información para el público en general:

- El código de conducta con las normas que guían al asesor, gestión de los conflictos de intereses y las obligaciones que establece la NCG 493.
- Los nombres, perfiles académicos y profesionales de quienes elaboran las recomendaciones.
- Cuando los servicios sean desarrollados sobre la base de algoritmos, se señalará quien ha desarrollado tal algoritmo y se describirá en términos generales el funcionamiento de éstos.
- Toda opinión, recomendación o información que difundan o entreguen no contenga declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, o que sean equívocos o puedan causar confusión al público.

- Se privilegien siempre los intereses y necesidades de cada cliente, previniendo, resolviendo y comunicando al cliente de manera adecuada y al momento de prestar la asesoría, todo conflicto de interés y riesgos inherentes al producto o servicio financiero sobre el que versa la recomendación.
  - Las asesorías sean acordes a las necesidades de ahorro o inversión de cada cliente en particular.
  - Se dé adecuado resguardo a la información de los clientes.
  - Quienes efectúen las recomendaciones cuenten con la independencia de juicio, idoneidad y conocimientos necesarios para realizar esas recomendaciones. Para este último efecto, el asesor deberá implementar el programa de capacitación continua para todo quien realice recomendaciones.
- b) Se establece un registro de las recomendaciones efectuadas, respaldado en el servidor institucional diariamente, el cual contendrá como mínimo:
- La fecha en que se realizó la recomendación.
  - La identificación del o los clientes a los que fueron dirigidas o, en su defecto, la indicación de que la recomendación fue difundida a persona indeterminada o a través de medios masivos.
  - La información del referido registro deberá ser conservada por al menos 4 años y en medios que garanticen que permanecerá íntegra e inalterable en el tiempo

## **2. PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES A LA ASESORÍA DE INVERSIÓN**

En cuanto a las obligaciones de los asesores de inversión, la normativa establece que sus directores, gerentes y administradores deberán implementar políticas, procedimientos y controles tendientes a asegurar el cumplimiento de estas, para tales efectos se establecen los siguientes protocolos de ejecución y/control, sin perjuicio de las disposiciones indicadas en la descripción de los procesos contemplados en este Manual de Operaciones:

- a) Toda opinión, recomendación o información que difundan o entreguen no contenga declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, o que sean equívocos o puedan causar confusión al público.
- Se establece una revisión previa de las presentaciones a clientes por parte del Gerente General de los Asesores de Inversión o en su defecto por su superior jerárquico.
  - Las recomendaciones que se entreguen deben contener un lenguaje directo, objetivo, basado en los antecedentes analizados y sin apreciaciones personales de ninguna índole.
- b) Se privilegian siempre los intereses y necesidades de cada cliente, previniendo, resolviendo y comunicando al cliente de manera adecuada y al momento de prestar la asesoría, todo conflicto de interés y riesgos inherentes al producto o servicio financiero sobre el que versa la recomendación.

- Todas las recomendaciones que sean entregadas a los clientes deberán ser compatibles con las declaraciones previas, efectuadas por la o las personas que hacen las asesorías de inversión, en materias de conflicto de intereses que tengan en ciertas inversiones, este control será efectuado por parte del Gerente General de los Asesores de Inversión o en su defecto por su superior jerárquico.
  - En caso de haberse detectado un conflicto de intereses de alguno de los asesores, es obligación de éste comunicarle al cliente dicha situación.
- c) Las asesorías sean acordes a las necesidades de ahorro o inversión de cada cliente en particular.
- Dentro del proceso de creación de clientes se establece que las propuestas de inversión serán entregadas con un análisis previo de los recursos de cada cliente y su perfil de riesgo.
  - Es obligación del asesor de inversión, informar junto con la recomendación o al prestar la asesoría, los riesgos inherentes al producto o servicio financiero sobre el que versa la recomendación.
- d) Debe existir un adecuado resguardo a la información de los clientes.
- Los antecedentes de cada cliente, su análisis, propuestas, etc. quedarán en la carpeta de cada cliente de manera digital en custodia de los Asesores de Inversión de IBSA, resguardo con carácter de confidencial.
  - El asesor de inversión debe velar por que exista un adecuado resguardo de la información proporcionada por los clientes, así como también de aquella derivada del análisis que haga el asesor, con la cual haya construido el perfil de riesgo del cliente.
- e) El asesor de inversión deberá llevar un registro de las recomendaciones efectuadas, se implementará una planilla para este registro que permanecerá en el servidor institucional, el cual tendrá sus correspondientes normas de seguridad digital para su acceso y resguardo. El mencionado registro contendrá como mínimo:
- La fecha en que se realizó la recomendación.
  - La identificación del o los clientes a los que fueron dirigidas o, en su defecto, la indicación de que la recomendación fue difundida a persona indeterminada o a través de medios masivos.
  - Identificación de la persona que efectúa la recomendación.
  - Identificación interna de la propuesta o recomendación efectuada.
  - Indicar producto o productos incluidos en la recomendación.
  - La información del referido registro deberá ser conservada por al menos 4 años y en medios que garanticen que permanecerá íntegra e inalterable en el tiempo

Todo el proceso de Asesoría de Inversión estará afecto a revisiones aleatorias de Control Interno, tanto del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la CMF como del procedimiento interno de operación en el ámbito de las actividades aquí descritas.

Se establece la emisión de un informe trimestral de control interno sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual y del cumplimiento de las

disposiciones normativas de la actividad, contenidas en la NCG N°472 del 13-04-2022 dictada por la CMF.

### **3. CREACIÓN DE UN CLIENTE**

#### **3.1. Responsabilidades**

Los Asesores de Inversión son responsables de preparar y ofrecer propuestas de inversión a los futuros clientes, para lo cual deben reunirse con ellos para entregar y explicar sus recomendaciones y estos puedan acceder a los servicios de IBSA, serán responsables de la correcta entrega de propuestas y de iniciar el proceso de ingreso de clientes al flujo de operaciones en cartera.

#### **3.2. Procedimiento**

El Asesor de Inversión se encarga de preparar propuestas de inversión para ofrecérselas a clientes seleccionados, de acuerdo con un análisis de los recursos disponibles, perfil de riesgo, antecedentes personales y/o institucionales, etc., se procede a preparar dichas propuestas.

Generalmente se efectúan reuniones con los clientes para entregar las propuestas de inversión, se recogen las observaciones del cliente para eventualmente modificar algunos aspectos de la oferta. Llegado a un acuerdo, se procede a formalizar la relación de asesoría.

La creación de un cliente se inicia con el registro en la administradora (AGF) o Corredor de Bolsa (CDB) donde se invertirán los fondos del cliente, esto de acuerdo a la propuesta entregada y aceptada.

Se coordina con el cliente la entrega de sus antecedentes para la confección de la denominada Ficha de Cliente, la documentación que se requiere es el estándar habitual para personas naturales o jurídicas, tales como:

#### Persona Natural

- Copia de la C.I. vigente
- Dirección
- Estado civil
- Banco y N° de cuenta corriente
- Datos del cónyuge
- Copia C.I. del cónyuge

#### Persona Jurídica

- Copia del RUT
- Copia de C.I. de los representantes legales
- Constitución de la sociedad
- Inscripción de la sociedad y publicación de extracto
- Vigencia de poderes

**Los antecedentes solicitados pueden variar entre una AGF y otra.**

# Banmerchant

IBSA envía los antecedentes proporcionados por el cliente a la respectiva AGF o CDB para proceder a su enrolamiento, una vez revisados los antecedentes por parte de estos operadores, esta se

pronuncia respecto del ingreso del cliente, eventualmente podría solicitar más antecedentes o reparar alguno de los enviados, en ese caso se comunica al cliente la nueva solicitud a la brevedad.

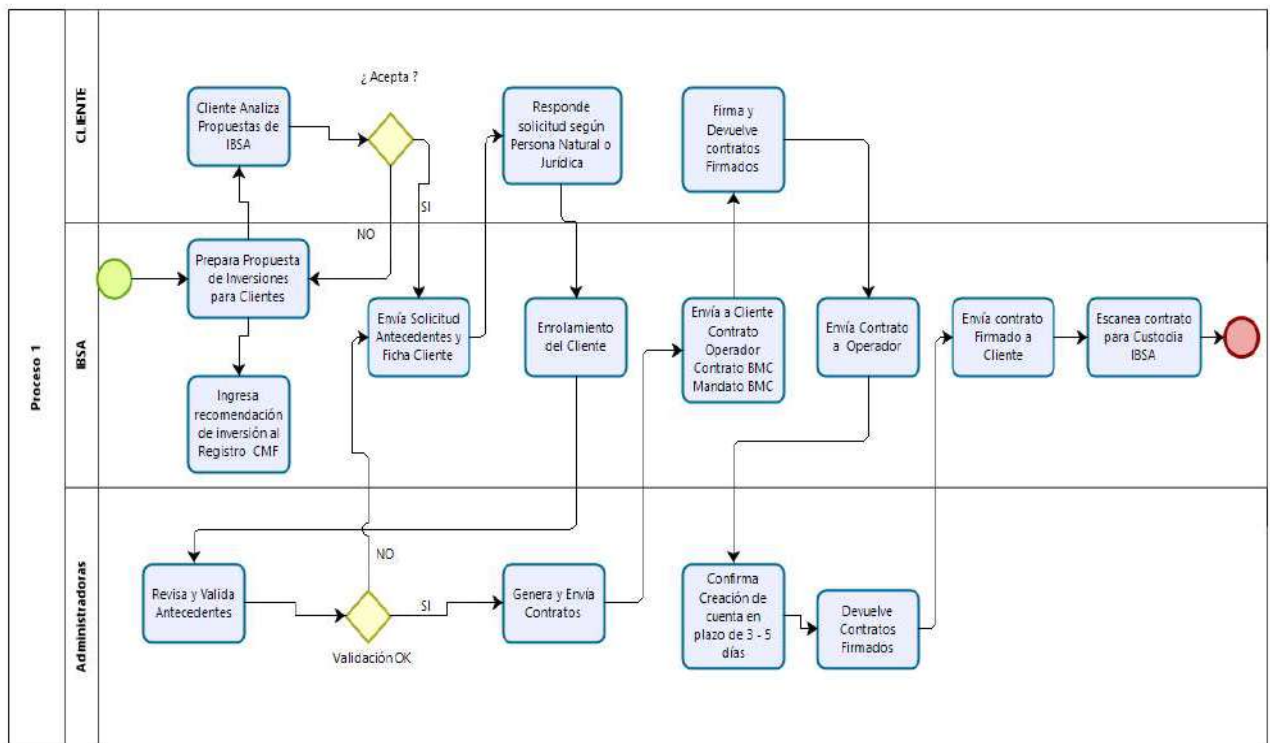
Una vez aceptado el cliente por la AGF o CDB ésta procede a generar los contratos respectivos, los que entrega a IBSA para coordinar la firma del cliente, los contratos que se firman son generalmente los siguientes:

- **Contrato Cliente/AGF-CDB**
- **Contrato Banmerchant/Cliente**
- **Mandato Cliente/Banmerchant**

Una vez firmados los contratos por el cliente, IBSA envía al operador su contrato correspondiente, desde ese momento se espera confirmación por parte del operador que la cuenta se encuentra correctamente creada, esto en un plazo de entre 3 a 5 días hábiles.

Después de firmados los contratos por parte de la AGF o CDB estos son entregados a Banmerchant, posteriormente se entrega vía correo electrónico una copia al cliente y se guardan en custodia digital las otras copias de los respectivos contratos firmados por las partes.

## Flujo del Proceso Creación de Clientes



## **4. INVERSIÓN INICIAL O APORTES**

### **4.1. Responsabilidades**

Banmerchant es responsable de confirmar con la respectiva AGF o CDB, que los clientes enrolados se encuentran con sus cuentas correctamente creadas y operativas

También debe velar porque se cumplan los protocolos para ingresos de fondos a la AGF o CDB, ya sea por depósito de documentos o transferencias electrónicas a la administradora donde se abrió la cuenta de inversión.

### **4.2. Procedimientos**

Una vez verificada y confirmada la creación del cliente (o efectuada la actualización en caso de un cliente hasta ahora inactivo) se inicia el proceso para invertir en la Administradora seleccionada, de acuerdo con la propuesta de inversión entregada por Banmerchant y aceptada por el cliente.

El cliente puede hacer entrega efectiva de los fondos para invertir de acuerdo con los siguientes medios de pago:

- a) Cheque nominativo y sin cruzar a nombre del operador, se coordina con el cliente para lograr el retiro del documento correspondiente. Las Administradoras solicitan que el cheque sea sin cruzar para que los fondos estén disponibles en la cuenta automáticamente. Si el cliente desea cruzarlo para su mayor seguridad, no hay problema; solo comentar que la disponibilidad para invertir será al día siguiente.
- b) Realizar una transferencia directa a la cuenta corriente de la AGF o CDB. Banmerchant se encarga de mantener actualizada la información sobre las cuentas corrientes de los operadores, tanto para los depósitos en los respectivos bancos como para entregar la información al cliente para que efectúe las transferencias electrónicas.

Una vez abonada la cuenta corriente se debe enviar el comprobante respectivo a la AGF o CDB para confirmar que la recepción de fondos fue correcta.

IBSA debe mantener respaldo del cliente sobre la aceptación de la propuesta o bien, solicitar la ratificación de la instrucción de inversión que se hará en la AGF o CDB elegido.

Una vez confirmado el abono de los fondos por parte de la administradora y recibidas las instrucciones de inversión, en este momento se debe registrar esta instrucción en la "Bitácora de Seguimiento y Control" que IBSA ha dispuesto para el registro de todas las instrucciones que reciba



de los clientes, posteriormente debe enviar a la AGF o CDB las instrucciones de inversión del cliente, estas se pueden enviar por medio de:

- Mediante correo electrónico:
- Mediante acceso a la plataforma web de la AGF o CDB.

Para el caso de un envío por correo electrónico, se contacta al ejecutivo responsable en cada operador y se debe indicar en el correo lo siguiente:

- Nombre y número de documento de identidad del cliente
- Monto de la inversión a realizar
- Detalle de cada fondo en el que invertirá: indicado nombre del fondo, monto a invertir y la serie del fondo seleccionado.
- Indicar el medio de pago por el cual el cliente realiza el aporte de los fondos a esta inversión: para esto se debe verificar si fue mediante cheque o transferencia bancaria
- Adjuntar comprobante del medio a través del cual el cliente realizó la inversión.
- Solicitar la confirmación de la operación. Esto último se debe solicitar siempre, para tener la certeza que la operación ha sido realizada.

Para el caso del ingreso de la inversión por plataforma Web, se debe acceder a la plataforma de la institución que la tenga disponible. Este proceso se explica en el Anexo 1 “Detalle de los Accesos WEB y Aplicaciones”.

#### **4.3. Seguimiento y Control**

Una vez realizada la inversión esta debe quedar registrada en el archivo llamado “Blotter Operaciones Diarias” ubicado en la carpeta compartida en el servidor institucional de Banmerchant, la carpeta lleva el mismo nombre.

Este registro es importante porque permite efectuar las siguientes gestiones:

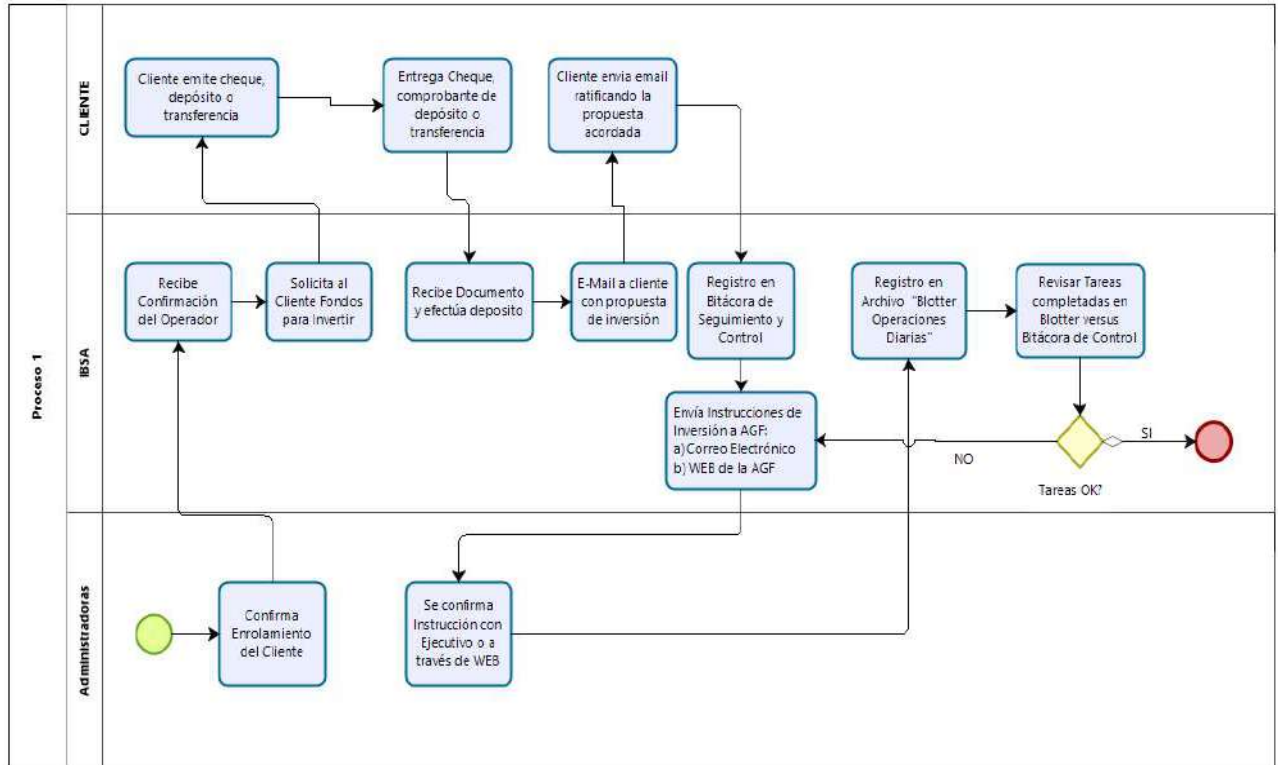
- Realizar los reportes de gestión de IBSA.
- Controlar el pago de las facturas por comisiones de parte de los operadores.
- Verificar diariamente que las operaciones realizadas son consecuentes con el registro de las instrucciones recibidas y registradas en la “Bitácora de Seguimiento y Control”, cualquier



diferencia podría indicar algún tipo de contingencias debido a operaciones solicitadas por clientes que no se realizaron dentro del plazo estipulado.

La ejecución de todas las operaciones que sean instruidas por los clientes debe considerar el correspondiente horario de corte establecido por las distintas AGF y CDB:

## Flujo del Proceso Inversión Inicial o Aportes



## 5. PROCESO DE RESCATES

### 5.1. Responsabilidades

Banmerchant, a través de los asesores de Inversión, es responsable de ejecutar la instrucción de rescate solicitada por los clientes a las distintas AGF y CDB vigentes.

### 5.2. Procedimientos

Siempre se debe contar con una solicitud expresa del cliente para gestionar un rescate de cualquiera de las inversiones que posee el cliente, efectuando el inmediato registro de esta instrucción en la “Bitácora de Seguimiento y Control”, luego debe enviar a la AGF o CDB las instrucciones de rescate instruidas por el cliente, estas se pueden enviar por distintos medios de acuerdo con lo establecido por cada uno de los operadores, estos pueden ser por medio de:

- Correo electrónico.
- Mediante acceso a la plataforma web de la Administradora.

En el caso de los rescates que se hacen a través de correo electrónico a la administradora, se debe considerar el envío de la siguiente información:

- Nombre del cliente que realiza el rescate, así como su número de RUT
- Detalle del rescate a realizar: indicando monto del rescate y fondo mutuo desde el cual se desea realizar el rescate.
- Cuenta destino a la cual se realizará el abono de los fondos del rescate. Siempre debe corresponder a una cuenta del titular de la inversión y estas deben estar registradas por el cliente al momento de ser creado en la administradora. En el caso el cliente tenga otra cuenta personal no registrada, se le debe solicitar a la administradora la actualización de dicha información. En el caso de ser un pago a un tercero, el cliente debe enviar una carta de formato simple, en la cual instruye que los fondos sean abonados a la cuenta corriente de un tercero.
- Solicitar a la administradora confirmación de que la operación fue realizada con éxito.

### 5.3. Seguimiento y Control

Una vez realizado el rescate de fondos, se debe registrar en el archivo llamado “Blotter Operaciones Diarias” ubicado en la carpeta compartida en el servidor institucional de Banmerchant , la carpeta lleva el mismo nombre.

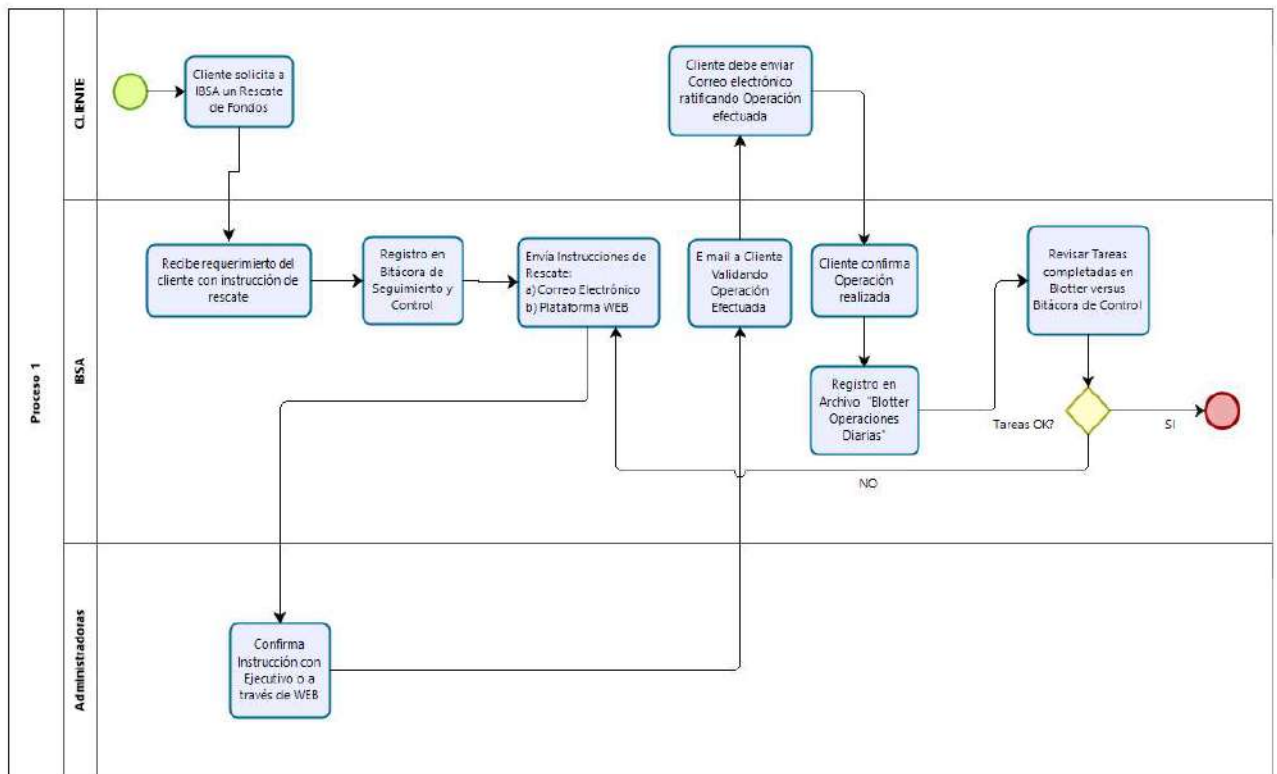
Este registro es importante porque permite efectuar las siguientes gestiones:

- Realizar los reportes de gestión de los asesores de inversión de Banmerchant.
- Controlar el pago de las facturas por parte de las administradoras.
- Verificar diariamente que las operaciones realizadas son consecuentes con el registro de las instrucciones recibidas y registradas en la “Bitácora de Seguimiento y Control”, cualquier diferencia podría indicar algún tipo de contingencias debido a operaciones solicitadas por clientes que no se realizaron dentro del plazo estipulado.

La ejecución de todas las operaciones que sean instruidas por los clientes, deben considerar el correspondiente horario de corte establecido por las distintas AGF.

Generalmente el abono en la cuenta corriente del cliente es efectivo al día hábil siguiente de la solicitud, siempre que la instrucción a la administradora se encuentre ingresada dentro de los horarios de corte de cada AGF, el asesor de inversión debe confirmar que los fondos se han abonado en la mencionada cuenta corriente de acuerdo con lo solicitado por el cliente.

## Flujo del Proceso de Rescates



## 6. CAMBIOS DE CARTERA

### 6.1. Responsabilidades

En su permanente monitoreo al mercado con el objeto de buscar oportunidades y/o mejores alternativas de inversión para sus clientes, los asesores de Inversión de Banmerchant prepararán nuevas propuestas de inversión para sus clientes actuales, el asesor es responsable de contactarlos y reunirse con ellos para proponer las opciones analizadas y promover en los clientes su calidad de asesores financieros.

### 6.2. Procedimientos

Los asesores de inversión de Banmerchant se reunirán con los clientes para presentar sus recomendaciones y/o propuestas de cambio de cartera, en caso de que esta sea aceptada por el cliente, se le debe solicitar un correo electrónico con dicha conformidad y así poder canalizar las instrucciones a la AGF o CDB respectiva.

Se debe registrar dicha instrucción en la “Bitácora de Seguimiento y Control”

Una vez verificada y confirmada la instrucción del cliente se inicia el proceso de cambio de cartera con la Administradora seleccionada, de acuerdo con la recomendación o propuesta de inversión entregada por los asesores de inversión de Banmerchant y aceptada por el cliente.

Banmerchant envía a la administradora respectiva las instrucciones de cambio de cartera del cliente, estas se pueden enviar por medio de:

- Correo electrónico.
- Mediante acceso a la plataforma web de la Administradora.

Para el caso de un envío por correo electrónico, se contacta al ejecutivo responsable en cada administradora y se debe indicar en el correo lo siguiente:

- Nombre y número de documento de identidad del cliente
- Monto de la inversión a cambiar de cartera, que puede ser parcial o total respecto del monto actualmente invertido.
- Detalle de cada fondo en el que invertirá: indicado nombre del fondo, monto a invertir y la serie del fondo seleccionado.
- Indicar el medio de pago por el cual el cliente realiza el aporte de fondos, esto en caso de que el cliente realice simultáneamente un aporte, para esto se debe verificar si fue mediante cheque o transferencia bancaria.
- Adjuntar comprobante del medio a través del cual el cliente realizó la inversión.

# Banmerchant

- Solicitar la confirmación de la operación. Esto último se debe solicitar siempre, para tener la certeza que la operación ha sido realizada.

## 6.3. Seguimiento y Control

Una vez realizado el cambio de cartera, este debe quedar registrado en el archivo llamado “Blotter Operaciones Diarias” ubicado en la carpeta compartida en el servidor de Banmerchant, la carpeta lleva el mismo nombre.

Este registro es importante porque permite efectuar las siguientes gestiones:

- Realizar los reportes de gestión de los asesores de inversión de Banmerchant.
- Controlar el pago de las facturas por parte de las administradoras.
- Verificar diariamente que las operaciones realizadas son consecuentes con el registro de las instrucciones recibidas y registradas en la “Bitácora de Seguimiento y Control”, cualquier diferencia podría indicar algún tipo de contingencias debido a operaciones solicitadas por clientes que no se realizaron dentro del plazo estipulado.

## Flujo del Proceso de Cambio de Cartera

