

REGLAMENTO DEFENSOR DEL INVERSIONISTA

BOLSA ELECTRÓNICA DE CHILE

Artículo 1.- Objeto.

Con el objeto de conocer, investigar y proponer una solución a las partes, en relación a los reclamos que los clientes de los corredores de la Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores ("Bolsa"), presenten en contra de éstos, derivados de la negociación, ejecución y liquidación de transacciones bursátiles, el directorio de la Bolsa ha acordado establecer una instancia especializada denominada Defensor del Inversionista ("Defensor").

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por Cliente a aquella persona natural o jurídica que contrata los servicios de intermediación de un corredor de la Bolsa.

Artículo 2.- Del nombramiento del Defensor del Inversionista.

En su primera reunión después de aprobado el presente Reglamento, el directorio designará a una persona para ocupar el cargo de Defensor en calidad de titular y a un suplente, quienes durarán tres años en el cargo.

En caso de vacancia o impedimento para ejercer el cargo del titular, será reemplazado por el suplente mientras dure el impedimento. En caso de vacancia del titular y su suplente, el Directorio deberá elegir a quienes se desempeñarán en esos cargos reemplazando a los anteriores.

El Defensor titular será remunerado por el ejercicio de sus funciones como tal y su remuneración será determinada por el Directorio. A su vez, el Defensor suplente tendrá derecho a recibir la misma remuneración del titular por todo el tiempo que ejerza sus funciones.

El directorio, mediante Circular, podrá establecer que una parte de la remuneración del Defensor sea una suma fija y determinada y otra parte consista en una suma variable a determinarse conforme a los criterios que también serán acordados por el Directorio y de lo cual dará cuenta la señalada Circular. Dicha suma variable será financiada por el corredor contra el cual se hubiere dirigido el

reclamo, a menos éste hubiere sido desestimado por el Defensor en todas sus partes, en cuyo caso, la suma variable antes indicada será financiada por la propia Bolsa.

El directorio podrá remover al Defensor, en caso de grave abandono de sus deberes como tal, por resolución fundada adoptada con el voto favorable de los dos tercios de los directores en ejercicio.

Artículo 3.- Requisitos para el nombramiento.

El Defensor titular y su suplente, será designado por el directorio, de entre aquellas personas que tengan reconocida experiencia y conocimientos en el mercado financiero y/o de capitales y una alta calidad profesional y personal y que, durante los últimos 6 meses y a la fecha de su nombramiento, carezcan de todo vinculo jurídico o económico con la Bolsa o con corredores, de ésta u otra bolsa. No podrán ser elegidos los cónyuges ni los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad de socios, directores o administradores de corredores de ésta u otra bolsa.

Para ser designado Defensor, se requerirá estar investido del título profesional de Abogado, Ingeniero Comercial o Civil Industrial, Auditor, u otra profesión análoga, o acreditar una amplia experiencia en materias relacionadas al objeto del presente reglamento, cuya suficiencia será calificada por el directorio.

La calidad de cliente de un corredor no será obstáculo para poder ser elegido Defensor, sin perjuicio que en los casos en que el titular del cargo se vea afectado por alguna causal de implicancia de aquellas señaladas en numeral (iii) del artículo 8º de este Reglamento, se inhiba de participar del asunto, pasando éste a conocimiento del suplente.

Artículo 4.- Materias que podrán someterse al conocimiento del Defensor.

El Defensor conocerá de los reclamos relativos a una o más transacciones bursátiles realizadas por un cliente, en los que el perjuicio reclamado proveniente de presuntas pérdidas pecuniarias involucradas, en su conjunto, no exceda de 1.000 Unidades de Fomento. Se computarán conjuntamente para los efectos de este límite todos los reclamos que se refieran a operaciones vinculadas entre sí, entendiéndose para estos efectos como operaciones vinculadas a aquellas operaciones donde la ejecución de una condiciona la ejecución de la o las otras,

como por ejemplo cuando el producto de la venta de valores determinados se destina a la compra de otros valores.

Asimismo, podrán presentarse ante el Defensor, los reclamos en contra de un corredor por supuestas infracciones a los Estatutos de la Bolsa, al Reglamento de la Bolsa, a las normas impartidas por la Superintendencia o a las leyes, y por faltas a la ética profesional de los corredores. En estos casos, el Defensor se limitará a poner todos los antecedentes del caso en conocimiento del Comité de Autorregulación de la Bolsa, con el objeto que este resuelva lo que corresponda en el ámbito de sus propias atribuciones.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor y por consiguiente, no son materias reguladas por el presente reglamento, las siguientes:

- a) Los asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en sede judicial o arbitral, o que por su naturaleza deban resolverse en otra sede jurisdiccional.
- b) Las reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no tengan directa relación con las actividades de intermediación de un corredor o que se refieran a transacciones realizadas por el corredor en una bolsa distinta a la Bolsa Electrónica de Chile.
- c) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- d) Las reclamaciones que se refieran a actos realizados por el emisor de los valores intermediados por el corredor.

Artículo 5.- De la naturaleza del procedimiento.

La decisión de someter un asunto al conocimiento y competencia del Defensor es enteramente voluntaria para el Cliente, y sólo podrá ser formulada después de haberse reclamado formalmente el asunto ante el corredor respectivo, dentro de un año contado desde (i) la notificación por el corredor de la respuesta desfavorable al reclamo; o (ii) los 30 días posteriores a la fecha de presentación del reclamo si en este plazo el Cliente no hubiere obtenido respuesta del corredor. El Cliente deberá presentar el reclamo ante el corredor, conforme a lo indicado en este párrafo, dentro del plazo de 60 días siguientes a la ocurrencia del hecho que lo motiva.

El procedimiento será gratuito para el Cliente y se ajustará a las disposiciones del presente Reglamento.

El Defensor estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten de los reclamos de que conozca, sin perjuicio de los requerimientos que formule la autoridad competente.

El Defensor ejercerá sus funciones de acuerdo a las leyes, reglamentos y la normativa dictada por la Superintendencia de Valores y Seguros y a los usos y prácticas bursátiles, velando siempre por el respeto al debido proceso, imparcialidad y derecho de defensa.

Artículo 6.- De los plazos, sede y notificaciones.

Para todos los efectos del presente Reglamento todos los plazos serán fatales.

Los plazos de días serán de días hábiles bursátiles, esto es, de Lunes a Viernes a excepción de los días festivos.

El Defensor funcionará y en consecuencia, el procedimiento materia de este reglamento se desarrollará, en Santiago, calle Huérfanos N° 770, piso 12, sin perjuicio de que pueda ordenar y cumplirse diligencias fuera de ese domicilio. Su horario de funcionamiento será de 09:00 a 18:30 horas.

Las actuaciones deben efectuarse en lugares, días y horas hábiles. Las horas hábiles serán aquellas que median entre las nueve y las dieciocho horas de los días hábiles bursátiles.

Para los efectos del procedimiento que establece el presente Reglamento, las notificaciones de las actuaciones del Defensor se practicarán mediante el envío de carta certificada dirigida al domicilio que las partes hubiesen señalado en el reclamo.

La resolución respectiva se entenderá notificada al tercer día contado desde la fecha de la entrega de dicha carta al correo.

En todo caso, las partes podrán convenir que, para un procedimiento en particular, las notificaciones se practiquen mediante la utilización de los mecanismos de comunicación automatizados que al efecto éstas acuerden, debiendo constar la aceptación del Cliente y del corredor sobre el particular.

Artículo 7.- De la presentación del reclamo ante el Defensor.

El reclamo ante el Defensor se presentará por escrito en un formulario que estará a disposición de los clientes en la página Web de la Bolsa, y en las oficinas y página Web de los corredores, en este último caso, de haberla.

El reclamo se deberá presentar a través del corredor en contra de quien se dirige o de la Bolsa, quienes lo derivarán de inmediato al Defensor. Para estos efectos el corredor o la Bolsa entregarán al Cliente una copia del correspondiente formulario dejándose constancia de la fecha de presentación del mismo.

Al efecto, el reclamo del Cliente deberá contener:

- a) Fecha y hora del reclamo, nombre completo del Cliente, número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere.
- b) La individualización del corredor en contra del que se formula el reclamo.
- c) La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse la o las operaciones respectivas y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y competencia del Defensor.

Asimismo, deberá acompañarse al reclamo:

- i) Cualquier otro antecedente en que el Cliente apoye su reclamación.
- ii) Copia de la cédula de identidad o del Rut del Cliente.
- iii) Copia de la carta de respuesta del corredor al reclamo que el Cliente hubiese presentado previamente o, en su caso, copia de éste último documento con constancia de haber sido recibida con al menos 30 días de antelación.
- iv) En caso que el reclamo sea presentado por un representante del Cliente, copia del instrumento en que conste el mandato respectivo, debidamente autorizado ante Notario.

- v) La declaración del Cliente de aceptar la resolución del Defensor que acoja favorablemente el reclamo entregado a su conocimiento, renunciando a cualquier instancia judicial posterior y liberando a la Bolsa de toda y cualquier responsabilidad que diga relación con lo resuelto por el Defensor.
- vi) Todos los documentos que apoyen la reclamación del Cliente.

Todos los escritos y presentaciones deberán acompañarse con copia para la contraparte y de igual modo se procederá respecto de los documentos acompañados.

Los involucrados en un reclamo podrán actuar personalmente o asistidos de abogado habilitado para el ejercicio profesional.

Artículo 8.- De la admisibilidad del reclamo.

Recibido el reclamo por el Defensor, éste verificará:

- i) que los antecedentes del reclamo se encuentren completos;
- ii) que la materia de éste se ajuste a los términos del presente Reglamento;
- iii) que no se encuentra afectado por alguna causal de implicancia o de recusación de aquellas establecidas en los artículos 195 y 196, respectivamente del Código Orgánico de Tribunales, en cuanto le fuere aplicable;
- iv) que existe respuesta desfavorable del corredor o, en su caso, que ha transcurrido el plazo de 30 días indicado en el artículo 5º del presente Reglamento.

Si del análisis anterior el Defensor determinare que faltan antecedentes, solicitará que éstos sean acompañados dentro un plazo no superior a 10 días, bajo apercibimiento de tener por no presentado el reclamo.

Rechazada la admisión a trámite de un reclamo por no verificarse la circunstancia contemplada en el numeral (ii) precedente, éste no podrá ser planteado de nuevo, sin perjuicio del derecho a presentar una reconsideración por escrito ante el propio Defensor, dentro del plazo de 10 días contados desde que le fuera comunicado el rechazo, quien deberá poner todos los antecedentes a disposición del directorio de

la Bolsa, de manera que éste resuelva en segunda instancia sobre la admisibilidad, en su sesión más próxima.

Si el Defensor estimare que concurre a su respecto alguna causal de implicancia o de recusación de las referidas en el numeral (iii) anterior, se inhibirá del conocimiento del asunto, el que deberá ser conocido por su suplente. Si ambos estuvieren implicados o recusados, el reclamante podrá solicitar al directorio de la Bolsa que nombre un Defensor Ad-Hoc.

Si el Defensor verificare que existe respuesta favorable al reclamo por parte del corredor, ordenará archivar los antecedentes. Asimismo, de no haber transcurrido íntegramente el plazo indicado en el numeral (iv) precedente, el Defensor suspenderá el inicio del procedimiento hasta el vencimiento de dicho plazo.

El rechazo de un reclamo deberá ser fundado y junto con su notificación al reclamante se devolverán todos los antecedentes acompañados al mismo.

Si el reclamo es admitido a tramitación, el Defensor incorporará dicha presentación a un registro que mantendrá al efecto, notificando de ello al Cliente por los medios que se refiere el artículo 6º del presente Reglamento.

Si del análisis e investigación que el Defensor lleve a cabo en los términos de este artículo, apareciere alguna materia que, en su opinión, fuere del ámbito de competencia del Comité de Autorregulación de la Bolsa o de la Superintendencia de Valores y Seguros, dispondrá que dichos antecedentes y circunstancias, sean puestas en conocimiento de dicho comité y/o del señalado Organismo Fiscalizador y en este último caso, a través de la Bolsa, todo ello, dentro de un plazo de tres días hábiles computado desde la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la materia en cuestión.

En todo caso, terminará extraordinariamente el procedimiento materia de este Reglamento, en el evento que con posterioridad a la resolución que lo admita a tramitación, el Cliente (i) ejerza acciones ante cualquier tribunal ordinario o arbitral, relacionadas a la misma materia que es objeto del reclamo en trámite, o (ii) manifieste por escrito su voluntad de desistirse del reclamo. En estos casos, el Cliente no podrá interponer nuevamente ante el Defensor el reclamo por la misma causal.

Todas las actuaciones del Defensor serán puestas en conocimiento de las partes involucradas en el reclamo por cualquier medio fehaciente.

Artículo 9.- Del traslado al corredor.

El reclamo y su admisión a tramitación, se notificarán por carta u oficio al corredor reclamado, quien deberá informar al tenor del mismo en el plazo de 15 días, por escrito. Conjuntamente, el corredor deberá acompañar todos los documentos y registros necesarios para un mejor entendimiento del conflicto.

Dentro de ese mismo plazo, el corredor podrá, por razones fundadas, solicitar al Defensor, una prórroga por hasta 15 días adicionales.

Artículo 10.- De la acreditación de los hechos reclamados y de la propuesta de solución del reclamo.

Los antecedentes, declaraciones y documentos aportados por las partes del conflicto serán apreciadas por el Defensor en conciencia.

Dentro de los diez días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el artículo 9, o de la prórroga en su caso, habiéndose o no evacuado el informe del corredor, el Defensor deberá resolver si el reclamo queda en estado de proponer una solución de consenso a las partes o si resulta necesaria la práctica de diligencias adicionales.

Al efecto, el Defensor podrá solicitar informes a las distintas áreas de la administración de la Bolsa, a otros corredores, solicitar la exhibición de libros y documentos, y citar a declarar a las partes involucradas.

El Defensor deberá emitir su propuesta de solución al reclamo, dentro de los quince días hábiles siguientes al momento en que se hubieren concluido todas las diligencias del caso, enviando una copia de la misma a cada una de las partes involucradas en el reclamo.

La propuesta de solución al reclamo deberá contener a lo menos:

- 1) La designación precisa de las partes involucradas, domicilio, profesión u oficio.
- 2) Una breve relación de las peticiones, alegaciones y defensas hechas valer por las partes.
- 3) Una breve relación de las pruebas, si correspondiere.
- 4) La decisión del Defensor y los principios de equidad en que se fundamenta su propuesta de solución, y en caso de un reclamo por infracción normativa, además, la enunciación de los fundamentos de derecho.

5) La fecha y firma del Defensor.

En ningún caso la propuesta de solución del Defensor podrá incluir la imposición de multas al corredor o la orden de cumplir obligaciones por equivalencia.

Dentro de los cinco días siguientes a la notificación, las partes podrán solicitar al Defensor que corrija cualquier error numérico o de cálculo, o aclare algún concepto oscuro u omisión de la propuesta de solución. El Defensor deberá pronunciarse acerca de esta petición en el término de diez días y si así no lo hiciera, se entenderá que deniega la petición.

Las partes tendrán un plazo de 10 días contado desde la fecha de notificación de la propuesta de solución o de la corrección que se indica en el inciso precedente, para manifestar conformidad a la misma y, en caso de avenirse, concurrirán ante el Defensor a la celebración de la escritura pública de transacción respectiva. En caso de no manifestar dicha conformidad o no concurrir a la transacción dentro del plazo señalado, se entenderá que la solución propuesta ha sido rechazada por la parte.

Artículo 11.-De la publicidad del reclamo.

En caso que las partes no se hubieren avenido conforme a la propuesta de solución elaborada por el Defensor, éste pondrá el reclamo, incluyendo una breve relación de sus circunstancias y de la propuesta de solución, en conocimiento del Directorio, el que podrá acordar la publicación de tales antecedentes en la forma y plazos que estime convenientes.

Artículo 12.-Del registro de los pronunciamientos emitidos por el Defensor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, el Defensor deberá informar al Directorio trimestralmente todas las propuestas de solución que hubiere emitido durante el período respectivo, con el objeto que ésta lleve un registro público de las mismas.

Artículo 13.-De la modificación de este Reglamento.

El directorio de la Bolsa podrá modificar el presente Reglamento, con el objeto de perfeccionarlo, conforme a la experiencia práctica en la aplicación del mismo.

* * * * *

