

# **Informe AT 320 – Nevasa S.A. Corredores de Bolsa**

## **Proceso de Custodia**

1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022



## Indice

Sección I.1 - Afirmación de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa.....	2
Sección I.2 - Opinión del Auditor Independiente.....	4
Sección II - Descripción de Controles Relevantes de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa.....	11
A. Antecedentes de la Organización.....	11
B. Aspectos relevantes del entorno de control, evaluación de control y monitoreo.....	14
B.1 Ambiente de Control.....	14
B.1.2 Estructura Organizacional (organigrama resumido).....	14
B.2 Evaluación de Riesgos.....	22
B.2.1 Manual de Gestión de Riesgos y Control Interno.....	23
B.2.2 Metodología Gestión de Riesgo.....	26
B.2.3 Estructura de Gestión de Riesgo.....	27
B.3 Información y Comunicación.....	33
B.3.1 Información.....	33
B.3.2 Comunicación.....	34
C. Descripción del proceso de ingreso, administración y custodia de valores de terceros.....	35
C.1 Custodia de Valores.....	35
C.2 Gestión de Clientes.....	36
D. Controles complementarios.....	68
Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados, y Pruebas de Eficacia Operativa.....	71

**Sección I.1**  
**Afirmación de la Organización de**  
**Servicios NEVASA S.A.**  
**Corredores de Bolsa**

## **Sección I.1 - Afirmación de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa**

Hemos preparado la descripción del sistema de Administración de la Custodia de Valores de Terceros de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa identificada como: “Servicio de custodia de valores a tercero” para procesar las transacciones de las entidades usuarias, durante el periodo del 1 de enero 2022 al 30 de junio del 2022 y los auditores de las entidades usuarias quienes auditan e informan sobre los estados financieros de tales entidades usuarias y/o de su control interno sobre la preparación y presentación de información financiera y tienen un conocimiento suficiente para considerarlo, junto con otra información, incluyendo información respecto de los controles implementados por las organizaciones de sub-servicios y de las mismas entidades usuarias del sistema, al evaluar los riesgos de errores materiales en los estados financieros de las mismas.

La organización de servicios NEVASA S.A. Corredores de Bolsa, utiliza organizaciones de sub-servicios para los siguientes servicios: custodia y el sistema DCV, proporcionado por el Depósito Central de Valores; sistemas SEBRA, Gestión y Terminales de Bolsa, proporcionado por Bolsa de Comercio de Santiago; sistema SITREL, proporcionado por la Bolsa Electrónica. La descripción incluye solamente los objetivos de control y los controles relacionados de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa y excluye los objetivos de control y los controles relacionados de la organización de sub-servicios. Además, la descripción indica que ciertos objetivos de control indicados en la descripción pueden ser logrados, únicamente, si los controles complementarios de la organización de sub-servicios asumidos en el diseño de nuestros controles, están adecuadamente diseñados y operando efectivamente, junto con los controles relacionados. La descripción no incluyó los controles de la organización de sub-servicios.

La descripción indica que ciertos objetivos de control especificados en la descripción pueden ser logrados, únicamente, si los controles complementarios asumidos por la entidad usuaria en el diseño de los controles de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, están adecuadamente diseñados y operando efectivamente, junto con los controles relacionados de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa. La descripción no incluyó tales controles de la entidad usuaria.

Confirmamos, de acuerdo a nuestro mejor y leal conocimiento y saber, lo siguiente:

- a) La descripción presenta razonablemente el Servicio de Administración de la Custodia de Valores de Terceros puesto a disposición de las entidades usuarias del sistema durante todo o parte del periodo desde el 1 de enero hasta el 30 de junio del 2022 para la custodia de valores de terceros, tal como se relaciona con los controles que probablemente sean pertinentes al control interno sobre la preparación y presentación de información financiera de las entidades usuarias. Los criterios que utilizamos al efectuar esta afirmación fueron que la descripción:
  - i) Presenta cómo el sistema puesto a disposición de las entidades usuarias, usuarias del sistema, fue diseñado e implementado para procesar transacciones pertinentes, incluyendo, si fuere aplicable:
    - 1) Los tipos de servicios proporcionados, incluyendo, como fuere apropiado, las clases de transacciones procesadas.

- 2) Los procedimientos, dentro, ya sea, de los sistemas automatizados o de los sistemas manuales, por medio de los cuales se presentan los servicios, incluyendo, tal como fuere apropiado, procedimientos con los que las transacciones son iniciadas, autorizadas, registradas, procesadas, corregidas, si fuere necesario, y traspasadas a los informes y otra información preparados para las entidades usuarias del sistema.
  - 3) La información utilizada en la ejecución de los procedimientos, incluyendo, si fuere aplicable, los respectivos registros contables, si son electrónicos o manuales, e información de respaldo involucrada al iniciar, autorizar, registrar, procesar e informar transacciones; esto incluye la corrección de información incorrecta y cómo la información se traspasa a los informes y a otra información, preparados para las entidades usuarias.
  - 4) Cómo el sistema captura y trata los hechos y las condiciones significativos, distintos de las transacciones.
  - 5) El proceso utilizado para preparar informes u otra información proporcionada a las entidades usuarias del sistema.
  - 6) Servicios realizados por una organización de sub-servicios, si hubiere alguna, incluyendo, si el método exclusivo o el método inclusivo, ha sido utilizado en relación con esos servicios.
  - 7) Los objetivos de control especificados y los controles diseñados para lograr esos objetivos, incluyendo, si fuere aplicable, los controles complementarios de la entidad usuaria y los controles complementarios de la organización de sub-servicios contemplados en el diseño de los controles de la organización de servicios.
  - 8) Otros aspectos de nuestro ambiente de control, el proceso de evaluación de riesgos, información y comunicación (incluyendo los procesos del negocio relacionados), actividades de control y actividades de monitoreo pertinentes a los servicios proporcionados.
- ii) Incluye los detalles pertinentes de cambios al sistema de la organización de servicios durante el período cubierto por la descripción.
- iii) No omita ni distorsione información pertinente al sistema de la organización de servicios, mientras reconozca que la descripción está preparada para cubrir las necesidades comunes de un amplio rango de entidades usuarias del sistema y de los auditores de esas entidades usuarias, y, por ende, puede no incluir todo aspecto del Servicio de Administración de la Custodia de Valores de Terceros que cada entidad usuaria individual y su auditor externo pueden considerar importante dentro de su propio ambiente particular.

- b) Los controles relacionados con los objetivos de control presentados en la descripción fueron diseñados adecuadamente y operaron en forma efectiva durante el periodo del 1 de Enero del 2022 al 30 de Junio del 2022 para lograr tales objetivos de control si las organizaciones de sub-servicios y las entidades usuarias aplicaron los controles complementarios contemplados en el diseño de los controles de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa durante el periodo del 1 de Enero 2022 al 30 de Junio 2022. Los criterios que utilizamos al efectuar esta afirmación fueron que:
- Los riesgos que amenazan al logro de los objetivos de control mencionados en la descripción han sido identificados por la administración de la organización de servicios.
  - Los controles identificados en la descripción, si operan en forma efectiva, proporcionarían una seguridad razonable que esos riesgos no impedirían el logro de los objetivos de control mencionados en la descripción.

Santiago, 28 de septiembre de 2022

Ramiro Alejandro  
Fernández  
Zanetti

Firmado digitalmente  
por Ramiro Alejandro  
Fernández Zanetti  
Fecha: 2022.09.28  
16:58:28 -03'00'

---

**Ramiro Fernández Zanetti**  
**Gerente General**  
**Nevasa S.A., Corredores de Bolsa**

## **Sección I.2**

# **Opinión del Auditor Independiente**

## **Sección I.2 - Opinión del Auditor Independiente**

Señor  
Gerente General  
NEVASA S.A. Corredores de Bolsa  
Presente

### **Alcance**

Hemos examinado la descripción del sistema de Administración de la Custodia de Valores de Terceros de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa para administrar la custodia de valores, durante el periodo del 1 de enero 2022 al 30 de junio del 2022 y lo adecuado del diseño y efectividad operativa de los controles incluidos en la descripción para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción, a base de los criterios identificados en la “Afirmación de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa”. Los controles y los objetivos de control incluidos en la descripción son aquellos que la administración de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa considera sean probablemente pertinentes al control interno sobre la preparación y presentación de información financiera de las entidades usuarias, y la descripción no incluye aquellos aspectos de la Administración de la Custodia de Valores de Terceros que no sean probablemente pertinentes al control interno sobre la preparación y presentación de información financiera de las entidades usuarias.

La organización de servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, utiliza organizaciones de sub-servicios para los siguientes servicios: custodia y el sistema DCV, proporcionado por el Depósito Central de Valores; sistemas SEBRA, Gestión y Terminales de Bolsa, proporcionado por Bolsa de Comercio de Santiago; sistema SITREL, proporcionado por la Bolsa Electrónica. La descripción incluye solamente los objetivos de control y los controles relacionados de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa y excluye los objetivos de control y los controles relacionados de la organización de sub-servicios. Además, la descripción indica que ciertos objetivos de control especificados por la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, pueden ser logrados, únicamente, si los controles complementarios de la organización de sub servicios asumidos en el diseño de los controles de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, están adecuadamente diseñados y operando efectivamente, junto con los controles relacionados en la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa. Nuestro examen no incluyó los controles de la organización de sub-servicios y no hemos evaluado lo adecuado del diseño o la efectividad operativa de tales controles complementarios de la organización sub-servicio.



## **Responsabilidades de la Organización de Servicios**

En la Sección I.1, la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa proporciona una afirmación respecto de la razonabilidad de la presentación de la descripción y de lo adecuado del diseño y de la efectividad operativa de los controles para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción. La Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa es responsable por preparar la descripción y su afirmación, incluyendo la integridad, exactitud y el método de presentación de la descripción y de la afirmación, proporcionar los servicios cubiertos por la descripción, especificar los objetivos de control e identificarlos en la descripción, identificar los riesgos que amenazan el logro de los objetivos de control, seleccionar los criterios mencionados en la afirmación, y diseñar, implementar y documentar los controles que están adecuadamente diseñados y operando efectivamente para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción.

## **Responsabilidad del Auditor de una Organización de Servicios**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre la razonabilidad de la presentación de la descripción y de lo adecuado del diseño y de la efectividad operativa de los controles para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción, a base de nuestro examen.

Efectuamos nuestro examen de acuerdo con la norma de atestiguación emitida por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro examen con el objeto de lograr una seguridad razonable respecto a sí, en todos sus aspectos significativos, a base de los criterios de la afirmación de la administración, la descripción se presenta razonablemente y los controles fueron adecuadamente diseñados y operan efectivamente para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción durante el periodo del 1 de enero 2022 al 30 de junio de 2022, Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base razonable para nuestra opinión.

Un examen de una descripción del sistema de una organización de servicios y de lo adecuado del diseño y de la efectividad operativa de los controles de la organización de servicios implica:

- Realizar procedimientos para obtener evidencia respecto de la razonabilidad de la presentación de la descripción y de lo adecuado que es el diseño y la efectividad operativa de esos controles para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción, a base de los criterios de la afirmación de la administración.
- Evaluar los riesgos que la descripción no esté presentada razonablemente y que los controles no estén adecuadamente diseñados ni operando efectivamente para lograr los respectivos objetivos de control indicados en la descripción.
- Realizar pruebas de la efectividad operativa de aquellos controles que la administración considera necesarios para proporcionar una seguridad razonable que los respectivos objetivos de control indicados en la descripción fueron logrados.

- Evaluar la presentación general de la descripción y lo adecuado que son los objetivos de control indicados en la descripción y de lo adecuado de los criterios especificados por la organización de servicios en su afirmación.

### **Limitaciones Inherentes**

La descripción se prepara para cumplir las necesidades comunes de un amplio rango de entidades usuarias y de sus auditores que auditan e informan sobre los estados financieros de las entidades usuarias, y, por ende, puede no incluir todo aspecto del sistema que cada entidad usuaria individual pueda considerar importante en su propio ambiente particular. Debido a su naturaleza, los controles en una organización de servicios pueden no prevenir, o pueden no detectar ni corregir, todas las representaciones incorrectas en el procesamiento o en el proceso de informar transacciones. Además, la proyección al futuro de cualquier evaluación de la razonabilidad de la presentación de la descripción, o las conclusiones respecto a lo adecuado del diseño o de la efectividad operativa de los controles para lograr los respectivos objetivos de control, está sujeta al riesgo que los controles en una organización de servicios puedan convertirse en inefectivos.

### **Descripción de las Pruebas de Controles**

Los controles específicos probados y la naturaleza, oportunidad y resultados de esas pruebas se detallan en la Sección III de este reporte.

### **Opinión**

En nuestra opinión, en todos sus aspectos significativos, a base de los criterios descritos en la afirmación de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa:

- a) La descripción presenta razonablemente el sistema de Administración de la Custodia de Valores de Terceros que fue diseñado e implementado durante el periodo del 1 de enero del 2022 al 30 de junio del 2022.
- b) Los controles relacionados con los objetivos de control indicados en la descripción fueron adecuadamente diseñados para proporcionar una seguridad razonable que los objetivos de control serían logrados si los controles operaban con efectividad durante el periodo del 1 de enero del 2022 al 30 de junio del 2022 y si las organizaciones de sub-servicios y las entidades usuarias aplicaron los controles complementarios contemplados en el diseño de los controles de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa durante el periodo del 1 de enero del 2022 al 30 de junio del 2022.
- c) Los controles operaron efectivamente para proporcionar una seguridad razonable que los objetivos de control indicados en la descripción fueron logrados, y que operaron con efectividad durante el período del 1 de enero del 2022 al 30 de junio del 2022 si los controles complementarios de las entidades usuarias y si los controles en las organizaciones de sub-servicios contemplados en el diseño de los controles de la Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, operaron efectivamente en el periodo del 1 de enero del 2022 al 30 de junio del 2022.

## **Uso Restringido**

Este informe, incluyendo la descripción de las pruebas de los controles y los resultados de las mismas en la Sección III, tiene como objetivo ser únicamente para información y uso de: la administración de Organización de Servicios Nevasa S.A. Corredores de Bolsa; entidades usuarias de la Custodia de Valores de Terceros de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa, durante todo o parte del periodo 1 de enero del 2022 al 30 de junio de 2022, y; los auditores independientes de tales entidades usuarias, quienes auditan e informan sobre los estados financieros de tales entidades usuarias y/o de su control interno sobre la preparación y presentación de información financiera y tienen un conocimiento suficiente para considerarlo, junto con otra información, incluyendo información respecto de los controles implementados por las mismas entidades usuarias, al evaluar los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros de las entidades usuarias. Este informe no tiene por objetivo ser y no debiera ser utilizado por ningún otro que no sean estas partes especificadas.

EY Consulting SpA.



Paula Peñarrieta

28 de Septiembre de 2022

I-00293/22  
RRG/lgc  
12910133

**SECCION II**  
**Descripción de Controles Relevantes**  
**de NEVASA S.A. Corredores de Bolsa**

## **Sección II - Descripción de Controles Relevantes de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa**

### **A. Antecedentes de la Organización**

#### **Definición del Negocio**

NEVASA es un grupo de empresas que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a sus clientes. En el año 1990 nace NEVASA S.A. Corredores de Bolsa, con el objetivo de satisfacer las crecientes necesidades de inversión de un importante grupo de personas y empresas ofreciendo diversos productos y servicios financieros personalizados, desde la intermediación de valores hasta soluciones integrales diseñadas especialmente para cada cliente.

NEVASA se caracteriza por brindar un servicio de excelencia y adecuado a cada cliente. Esto se refleja en que ha adoptado una filosofía de “arquitectura abierta”, permitiendo ofrecer los mejores productos de la industria a sus clientes mediante alianzas con las principales entidades financieras locales. NEVASA tiene puesta su atención en ofrecer un servicio personalizado y de calidad, con posibilidades de diversificación global según se requiera para personas naturales, familias, sociedades de inversión y empresas medianas o grandes, por medio del desarrollo de nuevos productos, tales como private equity, inmobiliarios, productos estructurados, derivados, entre otros.

#### **Misión**

Satisfacer las necesidades de ahorro e inversión de personas, familias e instituciones locales, mediante un servicio experto, personalizado y comprometido; el diseño de portafolios que integran las mejores opciones de ahorro e inversión a nivel global; y canales remotos que facilitan la información y transacción de nuestros clientes.

#### **Visión**

Ser la institución de corretaje y administración de activos preferida por nuestros clientes de mediano y alto patrimonio.

#### **Reseña Histórica**

NEVASA S.A., Corredores de Bolsa, se constituyó según consta en escritura pública de fecha 31 de agosto de 1990, ante el notario de Santiago don Jaime Morandé Orrego. El extracto correspondiente se publicó en el Diario Oficial el día 5 de septiembre de 1990 y se inscribió en el Registro de Comercio de Santiago a fs. 24281 N° 12.104 del mismo año. Nevasa S.A. Corredores de Bolsa se encuentra en el Registro de Valores con el N° 144 y actúa bajo la fiscalización de la ex Superintendencia de Valores y Seguros, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Por instrumento privado de fecha 31 de mayo de 2013, entre Polo Sur Sociedad de Rentas Ltda. e Inversiones La Pinta Ltda., se celebró un contrato de compraventa de acciones en virtud del cual la primera de dichas sociedades vendió, cedió y transfirió a la segunda, la cantidad 19.008 acciones de NEVASA S.A. Corredores de Bolsa. Con fecha 7 de junio de 2013 y habiendo transcurrido el plazo que tenían los accionistas sin que hubieren ejercido su opción preferente de suscripción de las acciones emitidas con ocasión del aumento de capital llevado a cabo en Negocios y Valores S.A. Corredores de Bolsa, con fecha 26 de abril de 2013, Inversiones La Pinta Ltda. ha suscrito y pagado la totalidad de las 9.932 acciones emitidas con ocasión de dicho aumento de capital. Con fecha 6 de agosto de 2013 se ha aumentado el capital en 9.932 acciones nuevas, 2.980 ya fueron suscritas y pagadas por Asesoría e Inversiones Raferza Ltda.

Con fecha 12 de diciembre de 2016, Inversiones la Pinta Ltda. adquirió la participación que mantenía Administración e inversiones el Maica Ltda., así de esta forma, la composición societaria queda en un 87,21% en poder de Inversiones la Pinta Ltda. un 7,86% en Inmobiliaria e Inversiones La Cumbre Ltda. y un 4,93% en poder de Asesoría e Inversiones Raferza Ltda.

Con fecha 25 de abril de 2017, en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Corredora, se acordó cambiar el nombre de Negocios y Valores S.A. Corredores de Bolsa a NEVASA S.A. Corredores de Bolsa. Con fecha 24 de noviembre de 2017, mediante instrumento privado Inversiones la Pinta Ltda. vendió a Inmobiliaria e Inversiones La Cumbre Ltda. la cantidad de 528 acciones de la Corredora. De esta forma, la composición societaria queda en un 86,33% en poder de Inversiones la Pinta Ltda. un 8,74% en Inmobiliaria e Inversiones La Cumbre Ltda. y un 4,93% en poder de Asesoría e Inversiones Raferza S.A. La Sociedad es administrada por un Directorio conformado por tres miembros.

Con fecha 13 de julio de 2018 en Junta Extraordinaria de accionistas se aprobó un aumento de capital y como consecuencia el aporte de las acciones de la corredora a las distintas sociedades, la estructura de propiedad de la corredora quedó de la siguiente forma: La Pinta II S.A. titular de 52.172 acciones, equivalente al 86,33% del total de las acciones de la Corredora. La Cumbre II S.A. titular de 5.280 acciones, equivalentes al 8,74% del total de las acciones de la Corredora. Raferza II S.A. titular de 2.980 acciones, equivalentes al 4,93% del total de las acciones de la Corredora. Con fecha 31 de agosto de 2018 se comunica a la Comisión para el Mercado Financiero la fusión acordada entre las sociedades Nevasacorp S.A., La Pinta II S.A., La Cumbre II S.A. y Raferza II S.A., en cuya virtud Nevasacorp S.A. absorbió a las demás sociedades que eran accionistas de la Sociedad, pasando en consecuencia dicha sociedad a ser accionista mayoritario de la Sociedad, titular del 99,9% de las acciones.

Con fecha 28 de abril de 2020 en Junta Extraordinaria de Accionistas, se aprobó entre otras materias, aumentar el capital de Nevasa S.A. Corredores de Bolsa en la suma de M\$2.000.164 mediante la emisión de 11.647 nuevas acciones de pago, las cuales fueron íntegramente suscritas y se pagaran en la forma acordada en la junta. Con fecha 24 de junio de 2020 se pagaron 5.824 acciones previamente suscritas, por un monto de M\$1.000.168.

Al cierre del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2021, no existen hechos relevantes que mencionar.

NEVASA combina la experiencia de sus socios con más de 31 años de actividades en el mercado financiero con el equipo y profesional que la conforman.

### **Clientes**

La creación de clientes está amparada bajo la Norma de Carácter General N°380 de la Comisión para el Mercado Financiero, la cual regula el actuar de los corredores de bolsa respecto a su relación con el cliente y establece los registros y documentación que deben mantener los intermediarios. También para la administración de clientes se aplica la Circular N°1809 de la Comisión para el Mercado Financiero y el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos Corporativo.

### **Descripción de los Productos**

**Intermediación mercado local e Internacional:** Operaciones de compra y venta de todos los instrumentos que se transan en las plazas bursátiles del país y en el extranjero: acciones, renta fija, intermediación financiera y cuotas de fondos de inversión, entre otros.

**Operaciones simultáneas de acciones:** Compra (Venta) contado de acciones conjuntamente con una Venta (Compra) a plazo de los mismos instrumentos.

**Ventas cortas:** Venta de acciones en corto al mercado, con acciones arrendadas a un tercero.

**Compra - Venta de moneda extranjera (USD):** Servicio que permite a los clientes comprar o vender diferentes monedas extranjeras, spot y forward.

**Operaciones de Venta (compra) con compromiso de Retrocompra (Retroventa):** Corresponde a transacciones de financiamiento de papeles. Se invierten en instrumentos de largo plazo y se financian con obligaciones de corto plazo, permitiendo manejo de liquidez.

**Supermercado de FFMM:** NEVASA es agente colocador de cuotas de fondos mutuos de un pool de AGF del mercado nacional con las que la Corredora tiene establecido convenio de agente para distribuir los Fondos de cada AGF.

**APV:** NEVASA es agente colocador de cuotas de fondos mutuos para APV. En este caso, dado que los beneficios del ahorro previsional voluntario se entregan al ahorrante de manera directa, no se ocupa la operatoria de ómnibus account, sino se inscriben a nombre del ahorrante directamente en el registro de partícipes del fondo.

**Administración de cartera de terceros:** Entendiéndose como tal toda actividad que puede desarrollar la Corredora con los recursos o activos autorizados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que recibe de un cliente para que sean administrados por cuenta y riesgo de éste, con facultad para decidir su inversión y enajenación, de acuerdo con el contrato de administración y las normas legales o reglamentarias vigentes.

**Custodia de Valores:** Servicio de custodia que permite el resguardo de los valores de nuestros clientes, en el Depósito Central de Valores, percibir información de juntas de accionistas, aviso y pago de dividendos, derechos preferentes de suscripción de valores y otros hechos de interés.

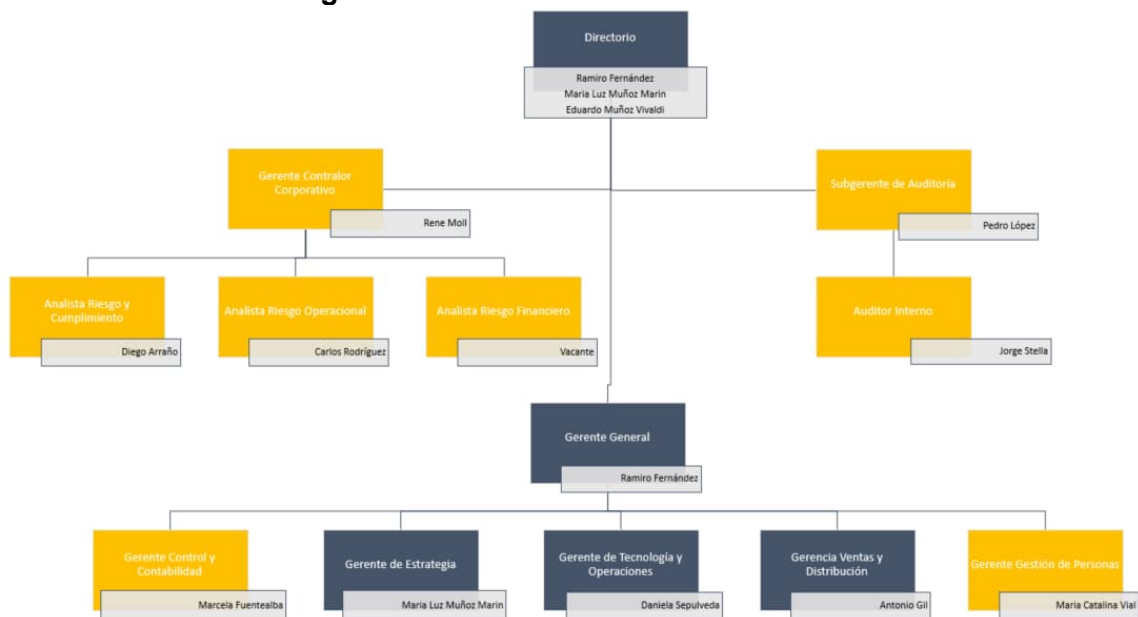
## B. Aspectos relevantes del entorno de control, evaluación de control y monitoreo

### B.1 Ambiente de Control

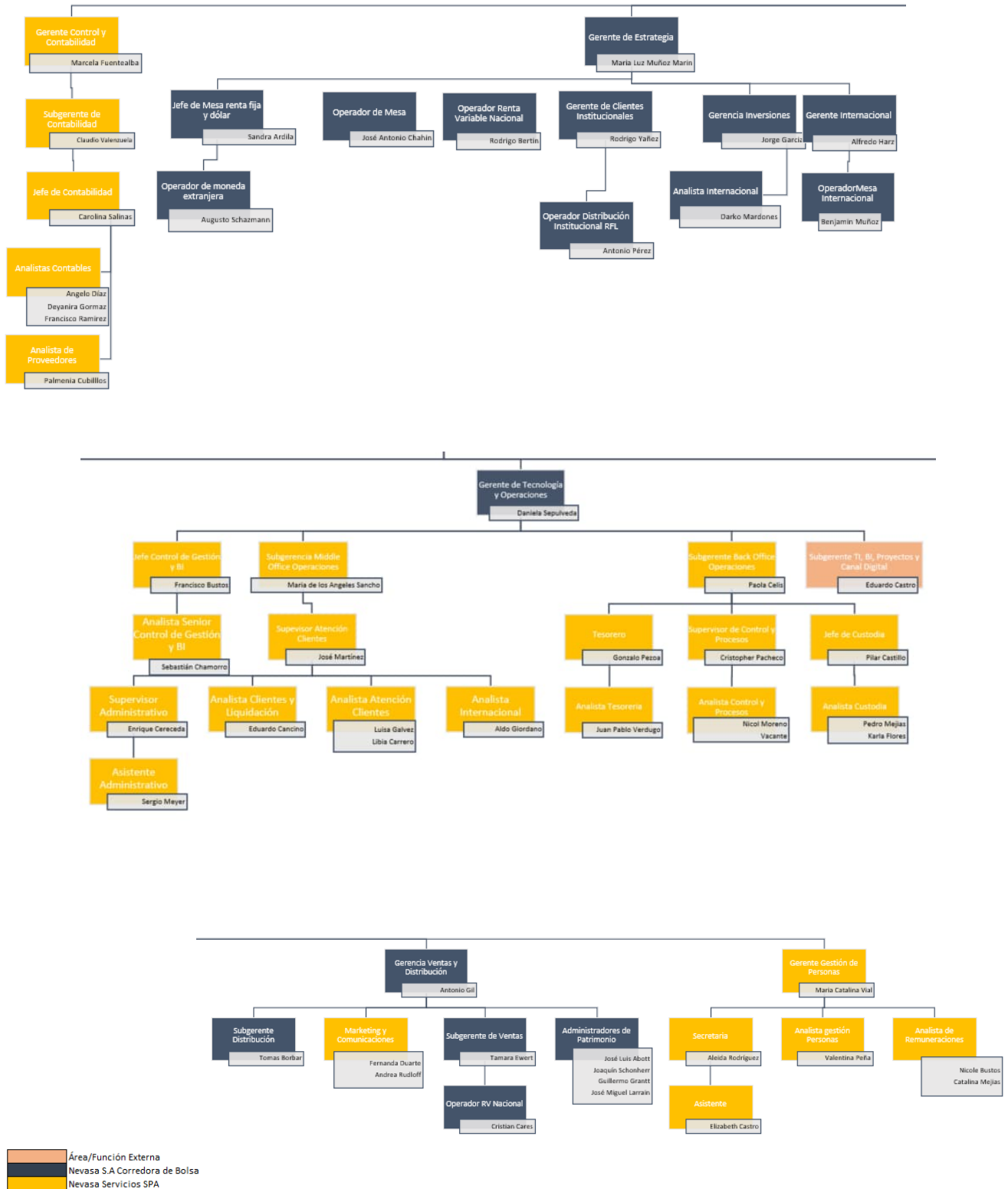
Son las políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para garantizar razonablemente, que los objetivos de negocio serán alcanzados y que eventos no deseables serán prevenidos o detectados y corregidos.

NEVASA cuenta con una amplia gama de actividades de control incorporadas en las operaciones del negocio, que permiten administrar en forma adecuada los riesgos. De esta forma, las actividades automatizadas y manuales dicen relación con controles de accesos (físicos y sistemáticos), estructuras de aprobaciones, controles de configuración, ejecución de conciliaciones, emisión de informes de excepciones, corrección y gestión, segregación de funciones, entre otros.

#### B.1.2 Estructura Organizacional







Área/Función Externa  
 Nevasa S.A Corredora de Bolsa  
 Nevasa Servicios SPA

## **Recursos Humanos**

El Área Gestión de Personas cuenta con funciones relacionadas a:

### **a) Comunicación e Información de NEVASA**

Las comunicaciones internas en NEVASA son un pilar fundamental en la gestión cotidiana del negocio y en la generación de acuerdos, compromiso, sentido de pertenencia y alineamiento interno entre las personas.

El Área de Gestión de Personas en conjunto con el área de Marketing, tiene la responsabilidad en la conducción de actividades de comunicación de carácter masivo, tanto en la definición de contenidos relevantes, como en la metodología a utilizar. En un sentido más amplio, el Área de Gestión de Personas junto con el área de Marketing lideran la creación y perfeccionamiento de los medios de comunicación interna.

Existen dos canales de información o difusión hacia los trabajadores de NEVASA: correos corporativos e Intranet. En el caso de los correos corporativos, NEVASA envía correos con información relevante para los trabajadores, como por ejemplo calendario de capacitaciones y sus correspondientes presentaciones, procesos de evaluación, cambios de estructura organizacional, nuevas incorporaciones, entre otros. Intranet cuenta con información relacionada a los trabajadores, beneficios, novedades de los trabajadores, políticas de RRHH, acontecimientos importantes, etc. Además, cuenta con información de la operación de la Corredora como procedimientos, manuales, una sección específica sobre “Lavado de Activos”, noticias financieras, entre otros.

### **b) Selección y Reclutamiento**

Los procesos de Reclutamiento y Selección en NEVASA, serán entendidos como el conjunto de actividades orientadas a atraer y elegir el mejor potencial y condiciones del personal que requiera la Organización para el desarrollo de la misión de la compañía y el logro de sus objetivos estratégicos.

El Reclutamiento es la acción de búsqueda, divulgación y oferta de oportunidades, ya sea al interior de la empresa y/o en el mercado laboral, en la cual se da a conocer la existencia y los requisitos de una posición vacante en una organización en particular. El objetivo principal es atraer a la mayor cantidad de candidatos posible que reúnan las condiciones y requisitos para cubrir los cargos requeridos por la organización, de manera tal que se asegure un proceso de selección exitoso.

La Selección por su parte, apunta a evaluar la idoneidad de los candidatos escogidos para postular a un cargo en particular, ello implica calificar y evaluar bajo los criterios definidos por la organización y sus debidos procedimientos las cualidades, habilidades, potencial y condiciones de los postulantes con el fin se pueda tomar una decisión.

NEVASA recurrirá para cubrir sus necesidades de capital humano a las siguientes opciones de reclutamiento:

- Movilidad interna: representa la oportunidad para que los colaboradores de la empresa ocupen puestos vacantes mediante concursos internos contribuyendo con ello no sólo a su mayor desarrollo, sino también a reforzar la motivación de otros trabajadores y a la retención de talentos.

Dado lo anterior, ante cualquier requerimiento de proveer un cargo en NEVASA se analizará siempre la posibilidad de promover para ese cargo a un colaborador interno antes de buscar opciones externas. Esto podrá realizarse por nombramiento directo o bien estableciendo un concurso abierto y un proceso de selección asociado.

- Referencias Internas: el área de Gestión de Personas revisa su base de datos de posibles candidatos y/o recepciona antecedentes (Curriculum Vitae y contactos) de parte de colaboradores, Administrador de Patrimonios o directores de la empresa para actualizar sus bases y escoger postulantes para el cargo.
- Servicio Externo de Búsqueda: escoger y cotizar al proveedor externo de reclutamiento y selección de acuerdo al requerimiento presentado por la empresa, solicitándoles la búsqueda/selección de al menos 3 candidatos para presentar al solicitante.
- LinkedIn: Plan anual corporativo para hacer publicaciones de búsquedas y hunting.

Otro tipo de búsqueda externa es a través de postulaciones espontáneas de candidatos que hagan llegar sus antecedentes por la página web de NEVASA u otro medio.

Todas las alternativas anteriores podrán utilizarse de forma simultánea y no excluyente para un proceso de búsqueda según se defina, con atención a la descripción del/(los) cargo(s) que se busca proveer.

**c) Selección y Contratación**

El proceso de contratación es responsabilidad de la Jefatura de Gestión de Personas de NEVASA y se inicia una vez definido al candidato que cubrirá la vacante. Gestión de Personas deberá:

- Administrar los procesos de evaluación psicológica recopilando y manteniendo un registro de los informes emanados luego de cada proceso de evaluación de un candidato.
- Asesorar a las Jefaturas de cada cargo que se busca proveer, en el análisis de los datos asociados a cada postulante, facilitando así la interpretación de informes psicolaborales.

Proveer asistencia técnica a los jefes para que cuenten con herramientas que faciliten la evaluación de candidatos, especialmente aquellas relacionadas con entrevistas en base a competencias.

- Elaborar en conjunto con la jefatura involucrada la carta de oferta formal para el postulante seleccionado en un puesto.
- Advertir a la gerencia general o al directorio de aquellos casos en los que se genere un proceso de reclutamiento y selección en NEVASA que no cumpla con alguno de los requisitos definidos en esta política.
- Validación de referencias.
- Recopilar los antecedentes de los candidatos:
  - Certificado de antecedentes al día.
  - Ficha de Antecedentes Personales al día.
  - Curriculum Vitae actualizado.
  - Informe de evaluación psicológica.
  - Certificado de nacimiento.
  - Fotocopia de su cédula de identidad.
  - Certificado de afiliación de Isapre.
  - Certificado de estudios o copia del Título.

**d) Capacitación**

La capacitación y el desarrollo en NEVASA serán entendidos como un proceso amplio y permanente cuyo objetivo central es actualizar y potenciar las competencias de las personas que integran la organización, las cuales contribuyen a cumplir con su misión y objetivos estratégicos.

Se entenderá como capacitación toda iniciativa que busque incorporar o ampliar las herramientas de carácter técnico con que cuenta uno o más colaboradores, a fin de que estos realicen mejor su trabajo en sus funciones actuales. Pueden contarse entre estas la formación en manejo de software, idiomas, nuevos marcos regulatorios, y habilidades técnicas específicas asociadas a las funciones que desempeñan.

Se entenderá por desarrollo de personas las acciones o programas que busquen reforzar las capacidades adaptativas o profesionales de los trabajadores en posiciones de mayor responsabilidad, aumentando su potencial. Los programas de desarrollo pueden incluir aspectos orientados a incrementar el aporte técnico a la compañía y sus clientes o bien en cuanto a sus habilidades en el ámbito de la gestión de equipos de trabajo.

Los programas de desarrollo incluyen estudios de especialización y postgrado universitarios o dictados por centros de formación especializados, programas de liderazgo, y aquellos orientados al desarrollo personal.

**e) Compensación**

El Área de Gestión de Personas es la encargada de generar mensualmente el proceso de pago de nómina de los trabajadores por medio de una Plataforma llamada Buk. Mediante este servicio se realiza un calendario mensual para llevar a cabo de manera formal y con plazos definidos todas las actividades necesarias que se deben cumplir para el pago mensual de remuneraciones de los trabajadores.

Adicionalmente cada colaborador tiene acceso a un portal individual donde puede revisar liquidaciones de sueldo, ingresar vacaciones y llevar un registro personal de la documentación relacionada al proceso de remuneraciones.

**f) Desvinculación**

Cuando se requiere una baja de personal, es la Jefatura directa quien avisa al área de Gestión de Personas el motivo por el cual se está tomando la decisión. Esta área valida el motivo e identifica la causal de término asociada y confecciona la carta de notificación. Posterior a esto procede a calcular, emitir, tramitar y pagar el finiquito del trabajador.

**g) Sistema de Gestión del Desempeño**

Esta evaluación se realiza una vez al año, la cual consta de una evaluación descendente, es decir una medición que realiza la jefatura directa al colaborador, y una autoevaluación referencial, del propio evaluado. En conjunto, permiten al evaluador otorgar a los evaluados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada y objetiva posible. Por su parte, a los evaluados les permite contrastar la percepción de su desempeño con la de su jefatura directa. Ambas evaluaciones conforman el resultado final de la evaluación del desempeño de un trabajador.

El instrumento que utilizará la empresa para medir el desempeño de sus colaboradores es una encuesta de evaluación del desempeño, la cual está construida en base al perfil de competencias por cargo y sus respectivos indicadores conductuales según el nivel de desarrollo esperado para cada competencia clave definida por la organización. Dicho instrumento estará a disposición en el soporte o medio que la empresa determine para la recopilación y análisis de la información.

La revisión y análisis de resultados de la jefatura y de la autoevaluación del colaborador se comparten durante la reunión denominada Devolución de Resultados o Feedback, entre la jefatura directa y el colaborador evaluado.

El propósito de estas reuniones es que las jefaturas directas entreguen el informe de resultados a sus colaboradores en forma personal y los ayuden a interpretarlos, de manera que ellos tomen conciencia de sus fortalezas y aspectos de mejora para que puedan establecer acciones para mantener las primeras y mejorar estas últimas.

Esta instancia tiene como finalidad dialogar respecto de cómo fue el proceso recogiendo inquietudes, comentarios y/o sugerencias, en torno a la forma y criterios que se utilizaron para observar y registrar el desempeño de cada persona durante todo el período.

Finalizando el proceso, el Área de Gestión de Personas debe consolidar toda la información y genera un reporte general de las evaluaciones y en base a esto se puede definir las próximas promociones internas y realizar un levantamiento con las jefaturas acerca de las necesidades de capacitación.

**h) Proceso de Evaluación de Clima**

Este proceso diagnóstico de Clima Organizacional se realiza una vez al año a todos los empleados de NEVASA.

Este estudio permite conocer, a través de la percepción y experiencia de cada uno de los integrantes de la empresa: el funcionamiento, las condiciones ambientales, las relaciones humanas y las motivaciones que influyen en nuestro desempeño y disposición al interior de nuestro lugar de trabajo.

El estudio de clima se realiza mediante una encuesta individual, confidencial y abarca preguntas cerradas acerca de todas las dimensiones del clima organizacional recién descritas. Sirve para ver el grado de satisfacción de cada colaborador dentro de la empresa. Esta evaluación permite al Área de Gestión de Personas hacer un comparativo con años anteriores, revisar las buenas prácticas que se han ido implementando, su eficacia y establecer áreas de mejora dentro de la empresa.

**i) Beneficios**

El Área de Gestión de Personas, es la encargada de dar visibilidad a los beneficios voluntarios que entrega NEVASA a sus empleados. Estos apuntan a satisfacer necesidades relevantes de las personas, y a la vez, constituir un elemento diferenciador que permita atraer y retener personas calificadas.

Los beneficios buscan estimular la motivación por pertenecer a NEVASA y aportar elementos que incrementen la satisfacción laboral y el desempeño.

La Jefatura de Gestión de Personas realizará una evaluación anual de los resultados de la entrega de beneficios, como parte de la elaboración de presupuesto anual de gastos.

## **B.2 Evaluación de Riesgos**

Nevasa cuenta con una estructura organizacional y con los medios materiales y humanos adecuados a la complejidad y volumen de los negocios que desarrolla. Asimismo, mantiene adecuados sistemas de control interno y gestión de riesgos que permiten proteger los activos e intereses de los clientes y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le sean aplicables. Para estos efectos, la organización interna de Nevasa está asociada a la naturaleza, tamaño y complejidad de sus negocios y a los riesgos que enfrenta. Así, y conforme se describe en su manual, la Alta Administración considera, entre otros, los siguientes aspectos en el contexto de la gestión de riesgos:

- i) Un intercambio efectivo de información entre Nevasa y sus clientes, que contribuya a una adecuada toma de decisiones por parte de estos últimos y una apropiada información de las operaciones realizadas.
- ii) La integridad de las prácticas de Nevasa de valores en materia de negociación.
- iii) La correcta resolución de los conflictos de interés que se presenten entre Nevasa o sus empleados y los clientes.
- iv) La protección de los activos, tanto de Nevasa como de sus clientes.
- v) El mantenimiento apropiado de registros contables y otros registros exigidos por la normativa vigente, y la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.
- vi) La segregación apropiada de los deberes y las funciones claves, especialmente aquellas que, si fueran realizadas por una misma persona, pueden dar lugar a errores que no se detecten o a abusos que expongan a la entidad o a sus clientes a riesgos indebidos.
- vii) La continuidad operacional de Nevasa.
- viii) El cumplimiento por parte de Nevasa, sus directivos y empleados, de todos los requisitos legales y normativos aplicables.

El Sistema de Gestión de Riesgos vigente en Nevasa contempla la aplicación de una metodología para la gestión de riesgos la cual se ha implementado con el objetivo de gestionar un adecuado nivel de riesgo, de acuerdo con la complejidad de las operaciones realizadas, por lo que busca establecer un constante monitoreo de los riesgos financieros, TI, operacionales y de cumplimiento normativo, entre otros, basado en la política y manuales de riesgo definidos.

Nevasa centra su gestión de riesgos operacionales, financieros, tecnológico y normativos, considerando para la Corredora de Bolsa los procesos por producto o procesos verticales y procesos de apoyo o transversales.



### **B.2.1 Manual de Gestión de Riesgos y Control Interno**

El manual de Nevasa tiene como propósito, conformar el marco formal de administración y supervisión de la gestión de riesgos en Nevasa, el cual se basa, entre otros, en las mejores prácticas de administración y gestión de riesgos, además de los requerimientos de la CMF.

El cumplimiento de las disposiciones de éste, es obligatorio para todas las áreas de Nevasa, constituyéndose en un documento complementario a las reglamentaciones emanadas por la CMF, las bolsas de valores y a las normas y procedimientos internos definidos para cada uno de sus procesos.

#### **Fuentes y Tipos de Riesgo**

En términos generales, se deben contemplar dos fuentes de riesgos: fuentes endógenas y exógenas. Las fuentes u origen endógena hacen referencia a situaciones derivadas de decisiones corporativas de carácter discrecionales, por su parte, las fuentes de carácter exógenas tienen su génesis en movimientos de los mercados financieros y que se podrían catalogar como de carácter no discrecional.

Es necesario tener presentes los riesgos descritos, con la finalidad de limitar la relación Riesgo-Retorno a niveles aceptables por la organización.

La Circular N° 2.054 identifica tres tipos de riesgos generales presentes en los negocios y actividades que realizan los intermediarios de valores: riesgo financiero, riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo o riesgo legal. Para los efectos de la definición de cada tipo de riesgo, Nevasa utiliza, como base y/o referencia, lo establecido por Basilea II<sup>1</sup> y/o lo prescrito en el Anexo I de la Circular N° 1.869, conforme se indica a continuación:

**RIESGO FINANCIERO:** Término que cubre una variedad de Riesgos en los que se incurre en las operaciones financieras, tanto Riesgo de Liquidez, como Riesgo de Crédito y de Mercado.

---

<sup>1</sup> Basilea II: es el segundo de los Acuerdos de Basilea. Dichos acuerdos consisten en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria y son emitidos por el Comité de supervisión bancaria de Basilea. El propósito de Basilea II, publicado inicialmente en junio de 2004, es la creación de un estándar internacional que sirva de referencia a los reguladores bancarios, con objeto de establecer los requerimientos de capital necesarios para asegurar la protección de las entidades frente a los riesgos financieros y operativos. Es utilizado como referencia en particular referido a la gestión de los riesgos operacionales en la industria.

**RIESGO DE MERCADO:** Se entiende por Riesgo de Mercado cuando una EIF (Entidad de Intermediación Financiera) incurre en pérdidas por movimientos de los Precios del Mercado como resultado de las exposiciones que mantenga dentro y fuera de balance. Los más comunes Riesgos de Mercado son los relacionados a las actividades de negociación de Valores, operaciones con Derivados, a las variaciones en la tasa de interés y el Riesgo de Tipo de Cambio, así como del precio de los Commodities.

**RIESGO DE LIQUIDEZ:** Se entiende por Riesgo de Liquidez, cuando una EIF (Entidad de Intermediación Financiera) enfrenta escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello, tiene la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización. El riesgo de liquidez no implica que una contraparte o participante sea insolvente, dado que existe la posibilidad de que pueda liquidar sus obligaciones de débito en una fecha posterior no determinada.

**RIESGO CRÉDITO:** Es la posibilidad de pérdida debido al Incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o Contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. En Basilea I (Anexo N° 3), el Riesgo de Crédito es la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

**RIESGO OPERACIONAL:** Es el Riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

Asimismo, el Riesgo Operacional considera los siguientes riesgos (se utiliza como base de definición a lo señalado en la Circular N°2.054)<sup>2</sup>:

- i) Riesgo operacional externo (front-office): Exposición a pérdidas potenciales debido a las diversas actividades efectuadas por personas que participan en el negocio de la administradora, por ejemplo, operadores de mesa, administradores de cartera, corredores que asesoran a clientes sobre sus inversiones o se relacionan con éstos, supervisores y administradores de patrimonio.

---

<sup>2</sup> En particular, para la definición e identificación de los riesgos operacionales, se ha optado por considerar las definiciones y tipologías de eventos de riesgos desarrolladas en el acuerdo **Basilea II**

- ii) Riesgo operacional interno (back-office): Exposición a pérdidas potenciales que podrían ocurrir debido a errores de procesamiento de las transacciones o en la imputación de la información al sistema contable de la administradora para el registro y seguimiento de las actividades del negocio.
- iii) Riesgo de custodia: Exposición a pérdidas potenciales debido a negligencia, malversación de fondos, robo, pérdida o errores en el registro de transacciones efectuadas con valores de terceros mantenidos en una cuenta de la administradora.

**RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** La seguridad de la información se puede definir como “el conjunto de acciones para la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la entidad”.

De acuerdo a esta definición, el riesgo de seguridad estaría dado por la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de información de una entidad. Estos riesgos dentro de la metodología son abordados dentro de la categoría riesgo TI.

**RIESGO DE CIBERSEGURIDAD:** La ciberseguridad se puede definir como “el conjunto de acciones para la protección de la información presente en el ciberespacio y de la infraestructura que la soporta, que tiene por objeto evitar o mitigar los efectos adversos de sus riesgos y amenazas inherentes, que puedan afectar la seguridad de la información y la continuidad del negocio de la institución”.

De acuerdo a esta definición, el riesgo de ciberseguridad estaría dado por la pérdida de protección de la información en el ciberespacio y/o en la infraestructura que soporta dicha información y que pueden afectar la seguridad de la información y la continuidad del negocio. Estos riesgos dentro de la metodología son abordados dentro de la categoría riesgo TI.

**RIESGO CUMPLIMIENTO NORMATIVO:** Este puede incluir el riesgo de que los activos pudieran valer menos o que las obligaciones pudieran ser mayores que lo esperado debido a una asesoría legal o documentación inadecuada o incorrecta. Además, las leyes existentes pueden no resolver asuntos legales que involucran a una EIF (Entidad de Intermediación Financiera); un caso llevado a la corte que involucra a una EIF en particular puede tener implicaciones para el negocio de intermediación financiera e involucrar costos para esa y todas las demás EIFs; además, las leyes que afectan a las EIFs u otras empresas comerciales pueden cambiar. Las EIFs son particularmente susceptibles al Riesgo Legal cuando se involucran en nuevos tipos de transacciones y cuando el derecho legal de una Contraparte para entrar en una transacción no ha sido establecido.

El Riesgo Legal también se puede entender como la exposición a pérdidas potenciales debido al no cumplimiento estricto de la legislación y normativa vigente aplicable al negocio como también a la falta de integridad o a la inexactitud de la documentación sobre transacciones específicas o a la falta de firma (o no obtención de firmas de los clientes o de sus respectivos agentes o intermediarios autorizados) en las órdenes o contratos correspondientes, lo cual podría afectar la legalidad o validez comercial de las transacciones.

**RIESGO TECNOLÓGICO:** Exposición a pérdidas potenciales debido a errores en los datos proporcionados por los sistemas de procesamiento de información, los sistemas computacionales o las aplicaciones del área comercial o a fallas operacionales de estos mismos. Los sistemas antedichos incluyen software, hardware, especificaciones técnicas, administración de bases de datos, redes de área local y sistemas comunicacionales. Esta área de riesgos incluye potenciales pérdidas causadas por la falta de capacidad de los sistemas aludidos anteriormente para el manejo de alzas en la actividad, fallos de seguridad e insuficiencia de personal o de documentación digital para poder resolver problemas.

### **B.2.2 Metodología Gestión de Riesgo**

Dados los riesgos a que está expuesto Nevasa, la Alta Administración ha definido que es necesario contar con un sistema de gestión de riesgos adecuado al nivel y complejidad de sus operaciones. El objetivo de estos sistemas es gestionar eficaz y adecuadamente los riesgos financieros, operaciones, tecnológico y de cumplimiento normativo presentes en los procesos que son parte de Nevasa.

Para llevar a cabo una adecuada gestión de riesgos, se requiere previamente identificar el producto, el contexto o proceso de negocio objeto del análisis de riesgo. Para efectos del presente documento, en los siguientes numerales se entregarán las pautas para gestionar cada uno de los riesgos identificados como propios de los procesos de negocio y actividades desarrolladas.

Los dueños de procesos deberán ejecutar estas actividades, las que serán monitoreadas por el responsable de desarrollar la función de gestión de riesgo, según se explica en los siguientes puntos:

- **Identificar** los riesgos asociados
- **Analizar el valor del riesgo**, identificando tanto sus riesgos inherentes (sin controles), como sus riesgos residuales (incorporando sus controles) con el objetivo de priorizarlos en base a su impacto y su probabilidad de ocurrencia.
- **Evaluar** cada uno de los riesgos identificados, en función de su impacto y su probabilidad de ocurrencia en conjunto con la evaluación de los controles existentes.

- **Gestionar o mitigar** adecuada y efectivamente los riesgos identificados a través de planes de acción específicos según sea el caso.
- **Medición y control** periódico de los procesos operativos y sus riesgos.
- **Reporte y difusión de resultados**, tanto de riesgos ya identificados, como ante la detección de nuevos eventos de riesgos.

### **B.2.3 Estructura de Gestión de Riesgo**

La estructura de gestión de riesgos considera los siguientes roles y responsabilidades.

- **DIRECTORIO**

Sus principales responsabilidades comprenden, aquellas que aparecen descritas en la Sección IV de la Circular N°2.054 y que se complementa con lo indicado en el Manual General:

- i) Conocer y comprender los riesgos inherentes al negocio.
- ii) Establecer una estructura organizacional adecuada, consistente con el volumen y complejidad de las operaciones y que contemple una apropiada segregación de funciones.
- iii) Establecer un código de ética, el que debe ser conocido y respetado por todo el personal de Nevasa.
- iv) Aprobar y revisar al menos una vez al año, o antes si es necesario, las políticas, procedimientos de control interno y gestión de riesgo.
- v) Velar por la existencia de un adecuado diseño, implementación y documentación de políticas y procedimientos, para:
  - Los distintos tipos de operaciones y actividades que realiza Nevasa;
  - El manejo de la información privilegiada;
  - La resolución de conflictos de interés entre sus colaboradores y clientes;
  - El conocimiento de los clientes, de sus necesidad y objetivos de inversión, y la entrega de información a los mismos, a objeto de no recomendarles u ofrecerles inversiones en instrumentos o activos que no correspondan a su perfil de riesgo;
  - Evitar la realización de actividades u operaciones prohibidas;
  - Prevenir, detectar y evitar la realización de operaciones vinculadas al lavado de activo y financiamiento del terrorismo;
  - Asegurar la continuidad operacional.

- vi) Aprobar los sistemas y metodologías de medición y control de los distintos tipos de riesgos que enfrenta Nevasa.
- vii) Aprobar los niveles de tolerancia o límites para cada riesgo, además aprobar las políticas para el tratamiento de excepciones de estos límites.
- viii) Aprobar políticas para el tratamiento de excepciones a los límites de exposición a los diversos riesgos.
- ix) Aprobar el presente Manual y asegurarse de su permanente revisión y actualización.
- x) Crear la Unidad de Auditoría Interna y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.
- xi) Aprobar el plan anual de la Unidad de Auditoría Interna.
- xii) Velar por la existencia de la Función de Gestión de Riesgo y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.
- xiii) Aprobar el Plan Anual de la Función de Gestión de Riesgo.
- xiv) Velar por que Nevasa cuente con el recurso humano calificado, con el fin de que la actividad de intermediación de valores se desarrolle bajo altos estándares de profesionalismo e idoneidad, con apego a las disposiciones legales y normas vigentes.
- xv) Velar por la implementación de un sistema de información para el desarrollo de las actividades, control y gestión de riesgo.
- xvi) Definir un proceso adecuado de difusión de una cultura de gestión de riesgo en Nevasa.
- xvii) Establecer un mecanismo efectivo para resolver reclamos de clientes.
- xviii) Tomar conocimiento de los reportes o informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna y la Función de Gestión de Riesgos.

- **AUDITORIA INTERNA**

En conformidad a lo establecido en la Sección II (2) de la Circular N°2.054, la Área de Auditoría Interna estará encargada de verificar el correcto funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgos y su consistencia con los objetivos y políticas de Nevasa, así como del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables.

En términos específicos, y de acuerdo a lo establecido en la referida norma, el Área de Auditoría Interna deberá desarrollar, entre otras, las actividades que se indican en el Manual gestión y control interno y las que se señalan a continuación:

- i) Evaluar la adhesión a los objetivos, políticas y procedimientos en materias de control interno de las distintas Áreas o áreas del intermediario.
- ii) Evaluar la efectividad y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles implementados conducentes a la protección de activos propios y de sus clientes, a la debida ejecución de operaciones, a la detección de operaciones ilícitas, a garantizar la seguridad de la información, a la protección de la integridad de los sistemas de información, a garantizar el manejo confidencial de la información relativa a sus clientes, al adecuado manejo de los conflictos de interés con los clientes, entre otros.
- iii) Evaluar el funcionamiento de la función de Gestión de Riesgo desarrollada en la Corredora.
- iv) Evaluar que la información financiera utilizada para la conducción de los negocios y aquella utilizada para efectos de control de los riesgos sea confiable, oportuna completa e integra.
- v) Revisar la estructura organizacional para verificar la adecuada segregación de funciones.
- vi) Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas en materia de control interna y gestión de riesgo.
- vii) Verificar el cumplimiento de los códigos de ética.
- viii) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables a Nevasa, directivos y colaboradores.
- ix) Evaluar la suficiencia y vigencia de los manuales operativos.
- x) Elaborar el plan de auditoría basado en Productos/Riesgo/Procesos.
- xi) Realizar informes de auditoría para el Directorio.
- xii) Validar la correcta aplicación de las metodologías de valoración utilizadas por los sistemas implantados en la entidad y definidas por los organismos reguladores.
- xiii) Velar por el cumplimiento de las líneas otorgadas a clientes y contrapartes, los cuales cuentan con calificación de crédito otorgada por el comité respectivo.

- **GERENTE GENERAL**

Sus principales responsabilidades comprenden:

- i) Ser el primer responsable del adecuado funcionamiento del modelo de Gestión de Riesgos.
- ii) Realizar seguimiento y evaluaciones periódicas a las distintas áreas que aparecen descritas en este documento con el fin de cumplir, entre otras, las directrices establecidas en el Manual gestión y control interno.
- iii) Incentivar la “cultura de control”, que permita asegurar que los empleados de la compañía estén conscientes que la información emanada en un ambiente bien controlado.
- iv) Difundir las mejores prácticas de aplicación de la administración integral de riesgos en la organización.
- v) Velar por el cumplimiento de los reportes de las áreas.
- vi) Evaluar las incidencias que requieran de una revisión o atención por Auditoría Interna.
- vii) Asegurar que la orientación, respecto al riesgo, del personal bajo su dependencia sea consistente y cumpla con las políticas y la metodología de administración de riesgos.
- viii) Revisar, monitorear y validar los reportes, la efectividad de las técnicas de administración para mitigar los riesgos (controles, programa, etc.), los planes de mitigación, las potenciales oportunidades de reducción de costos, la definición de planes de acción y el control de avance de los mismos.
- ix) Elaborar las políticas y los procedimientos de gestión integral de riesgos. Podrá delegar la elaboración de ciertas políticas y procedimientos específicos a los gerentes de las distintas áreas. Sin embargo, seguirá siendo el responsable final de la elaboración de políticas y procedimientos, los cuales, deben ser aprobados por el Directorio.

- **AREAS DE APOYO (GERENCIA DE TECNOLOGIA Y OPERACIONES Y GERENCIA DE CONTROL Y CONTABILIDAD)**

Las gerencias abarcan las áreas de apoyo del negocio, las cuales deben estar en constante monitoreo de la correcta ejecución de transacciones realizadas por intermedio de Nevasa, cumpliendo en tiempo y forma con la normativa vigente y la normativa interna, la cual se explicita en cada uno de los procedimientos operativos vigentes en Nevasa.



En el contexto del cumplimiento de la Circular N°2.054, la Gerencias deben cumplir con la ejecución de los procedimientos y controles internos, y además apoyar la labor de gestión y control interno del riesgo financiero, normativo y operacional al cual se ve expuesta la Corredora dado el alcance de sus negocios.

Para cumplir lo anterior, la Gerencias consideran las siguientes áreas y/o departamentos:

- i) Contabilidad
- ii) Custodia
- iii) Atención al Cliente
- iv) Control y procesos
- v) Tesorería
- vi) Gestión y Control Financiero
- vii) Tecnología
- viii) Control de gestión

- **AREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO (Contraloría)**

Los riesgos financieros, operacionales y normativos son gestionados por el área de Riesgo y Cumplimiento. Sus principales responsabilidades comprenden, aquellas que aparecen descritas en la sección III de la Circular N°2.054. A continuación, se describen solo algunas de las labores y responsabilidades a cumplir por los Encargados de Riesgos:

- i) Identificar formalmente los riesgos a los que se expone en el desarrollo del negocio y actividades.
- ii) Proponer la determinación del nivel de importancia de cada riesgo en relación con sus objetivos y a la protección de los activos e intereses de los inversionistas.
- iii) Proponer límites de riesgo y controles tendientes a mitigar los riesgos identificados.
- iv) Monitorear el cumplimiento de los límites y controles establecidos o si se han seguido los procedimientos formales de excepción.
- v) Proponer un sistema eficaz de comunicación que asegure que la información relevante para la gestión y control de riesgos llegue a todos los niveles responsables (Directorio y otras instancias).
- vi) Proponer políticas y procedimientos para la gestión de riesgo a la Directorio, consistente con la estrategia de negocios y la protección de los activos e intereses de los clientes.

- vii) Analizar los riesgos asociados a los cambios en las condiciones del entorno económico, de la industria y de los mercados.
- viii) Evaluar permanentemente si las políticas y procedimientos están actualizadas, son adecuados y se recogen apropiadamente las directrices del presente Manual.
- ix) Establecer procedimientos para que el personal este en conocimiento de los riesgos, mecanismos de mitigación y las implicancias del incumplimiento de políticas y procedimientos.
- x) Efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y verificar que las políticas, los procedimientos y controles de riesgo se cumplen, y reportar oportunamente a los niveles que correspondan las situaciones de excepción o incumplimiento.
- xi) Emitir un informe al menos con periodicidad trimestral al Directorio y al Gerente General sobre los incumplimientos detectados, causas que los originaron, medidas adoptadas y niveles de exposición al riesgo.
- xii) Emitir un informe de al cierre de cada ejercicio anual, destinado a el Directorio y al Gerente General, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de riesgo del ejercicio que se informa.
- xiii) Proponer un plan anual de actividades para el ejercicio siguiente, el cual debe ser aprobado por el Directorio.
- xiv) Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o diferencias detectadas, tanto interna como externamente, que tengan implicación en la gestión de riesgo.
- xv) Analizar los riesgos asociados a los nuevos productos, operaciones y actividades acorde con la estrategia general del negocio, a las disposiciones legales, normativas, estatutos y políticas internas.

- **AREA COMERCIAL Y DE INVERSIONES**

En el contexto del cumplimiento de la Circular N°2.054, las áreas enmarcadas bajo los conceptos de Comercial e Inversiones deben cumplir con la ejecución de los procedimientos y controles internos, y además apoyar la labor de gestión y control interno del riesgo integral corporativo al cual se ve expuesta la Corredora dado el alcance de sus negocios.

Para cumplir lo anterior, la parte comercial e inversiones se consideran en las siguientes áreas:

- i) Venta y distribución
- ii) Productos
- iii) Inversiones
- iv) Finanzas
- v) Internacional

- **AREAS DE MARKETING Y RRHH**

En el contexto del cumplimiento de la Circular N°2.054, las áreas de Marketing y RRHH deben cumplir con la ejecución de los procedimientos y controles internos, y además apoyar la labor de gestión y control interno del riesgo integral corporativo al cual se ve expuesta la Corredora dado el alcance de sus negocios.

El área de marketing es la encargada del posicionamiento de la marca, gestionar todas las actividades de fidelización y experiencias de los clientes con nuestra marca. Además de realizar la gestión de campañas e iniciativas de marketing en medios tradicionales y redes sociales, crear los contenidos que ayudarán a describir y promover los productos y / o servicios principales de Nevasa. Actualización de contenidos y monitoreo de redes sociales y sitio web corporativo. Realizar gestión de prensa y relación con los medios.

EL área de RRHH se encarga de gestionar y administrar las políticas, procesos y herramientas de desarrollo organizacional conforme a las políticas y lineamientos definidos por la empresa. Con el fin de aumentar la competitividad del negocio a través del desarrollo de las personas que la conforman y de las condiciones del ambiente laboral en que se desenvuelven.

### **B.3 Información y Comunicación**

#### **B.3.1 Información**

El sistema principal de NEVASA, es SEBRA-CB, provisto por la Bolsa de Comercio de Santiago. Este software, administra y procesa las diferentes operaciones diarias de la Corredora. Las áreas que se encuentran bajo este sistema son:

Tesorería, Custodia, Control y Procesos, Atención Clientes y Contabilidad. Este sistema utiliza interfaces automáticas entre áreas.

Adicionalmente existen otros sistemas que interactúan en NEVASA, estos son:

- SIGA-CRM: Sistema provisto por la Bolsa de Comercio de Santiago, es el Front del sistema, orientado a los Administrador de Patrimonios y la unidad Atención Clientes.
- SEBRA HT: Terminales de Consulta y negociación provistos por la Bolsa de Comercio de Santiago para consultar y colocar órdenes de compra-venta en el mercado bursátil.

- HQB: Plataforma electrónica donde se mantienen los documentos digitalizados con los datos informados por el cliente.
- Sistema de Control y Cuadratura de Custodia, provisto por la Bolsa de Comercio y MIS.
- Sistema de Circularización de Saldos, provisto por Vista Inversiones Limitada (VISTA TI).
- Gesintel: Sistema que permite verificar y revisar los clientes en una lista de blanqueo de capitales, Personas Expuestas Políticamente, OFAC y listas internacionales.
- Backbone, provisto por RiskAmerica para las carteras propias de Forward de tasa, swap y RF internacional
- Sinacofi para la validación de identidad de los clientes (enrolamiento).
- Equifax para validaciones de informes comerciales.
- Adobe e-sign para firma electrónica de documentos.

### **B.3.2 Comunicación**

#### **a) Intranet**

NEVASA dispone de un portal de intranet el cual proporciona información y difusión para todo el personal. El portal de intranet contiene la siguiente información:

- Información para Empleados tales como Noticias, Publicaciones, Eventos, etc.
- Posee links de acceso a información relacionada a Recursos Humanos y Gobiernos Corporativos:
  - ✓ Políticas, manuales y procedimientos.
  - ✓ Reglamentos internos (Código de Ética).
  - ✓ Gestión de personas, beneficios.
- Difusión de temas de carácter relevante, con elementos de consulta directa y actualizada relativas a las capacitaciones, señales de alerta, entre otros.

## **C. Descripción del proceso de ingreso, administración y custodia de valores de terceros**

### **C.1 Custodia de Valores**

**Requerimiento de control Circular N°1.962: Las disposiciones legales, normativas y reglamentarias que rigen la actividad de custodia se cumplen satisfactoriamente.**

**Objetivo de Control N°1: Los controles otorgan seguridad razonable de que las disposiciones legales, normativas y reglamentarias que rigen la actividad de custodia se cumplen satisfactoriamente.**

Para operar en los terminales de negociación, los operadores deben rendir dos exámenes, uno de acreditación en la CAMV y otro ante la Bolsa de Comercio de Santiago. Una vez aprobados, el operador es autorizado para realizar operaciones de negociación.

La normativa y procedimientos que rigen en la Bolsa de Comercio de Santiago son analizados por la Gerencia General, Gerencia de Contabilidad, Gerencia de Tecnología y Operaciones, Auditoría Interna y Área de Riesgo y Cumplimiento, posteriormente son remitidos a las áreas relacionadas. Adicionalmente, la información enviada por las bolsas de valores y CMF, mediante la "Distribución Electrónica" (correo electrónico), relacionada a normativas CMF e informaciones de interés para las corredoras de bolsa, es recepcionada y analizada por las áreas correspondientes.

El Área de Riesgo y Cumplimiento realiza un control periódico de las nuevas normas establecidas por los entes reguladores.

El Gerente General solicita a los asesores jurídicos que efectúen revisiones y evaluaciones en los aspectos legales, normativos y de cumplimiento.

Se cuenta con un Manual General de Operaciones, en el que se compendian todas las normas y procedimientos relativos a la operación de la Corredora de bolsa. Este manual se encuentra publicado en Intranet y se actualiza a lo menos una vez al año en forma obligatoria, siendo aprobado por el directorio.

A nivel corporativo se cuenta con un conjunto de manuales que regulan la buena conducta, la transparencia, los conflictos de interés y promueven la debida diligencia.

Existe un programa Bienal de Auditoría cuyo objetivo es revisar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el Manual General de Operaciones.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: Los activos de propiedad de terceros están protegidos de pérdidas producto de errores o fallas en los sistemas, las personas y en los procesos.**

**Objetivo de Control N°2: Los controles otorgan seguridad razonable de que los activos de propiedad de terceros están protegidos de pérdidas producto de errores o fallas en los sistemas, en las personas y en los procesos.**

Existe un “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos Corporativo”, en donde se establecen las actividades a realizar para resguardar los intereses de la compañía y de los clientes.

## **C.2 Gestión de Clientes**

### **Resguardo de activos de propiedad de terceros**

Existen grabaciones de todas las conversaciones telefónicas con clientes en virtud de las operaciones que ejecute la Corredora.

Se cuenta con software que almacena todos los correos electrónicos entrantes y salientes de la empresa, en un repositorio independiente de cada usuario, de modo de garantizar la tenencia de toda comunicación por este medio, pese a que sean eliminadas por el usuario.

Existen 4 cuentas de la Corredora en el DCV que son:

- Cuenta de Terceros en Custodia
- Cuenta de Terceros Relacionados
- Cuenta Propia
- Cuenta en Tránsito

Esta segregación de cuentas permite evitar que las posiciones de terceros en custodia sean utilizadas de forma no autorizada. Las operaciones del mercado se revisan realizando un seguimiento a cada cuenta, para procurar su oportuna y correcta liquidación.

Se cuenta con una cuadratura diaria de los activos en custodia y un control final diario sobre los saldos de éstos.

Adicionalmente se efectúan cuadraturas semanales, mensuales y trimestrales. Semestralmente se efectúa un proceso de circularización a los emisores y custodios y como contraparte se circularizan los clientes que mantienen saldos al cierre de cada período semestral.

**Objetivo de Control N°3: Los controles otorgan una seguridad razonable de que la documentación para la apertura y modificación de cuentas de clientes es recibida, validada y establecida completamente en forma precisa, oportuna y autorizada en los sistemas que apliquen conforme a la normativa vigente.**

Las actividades, documentos y roles necesarios para la realización de revisión de documentación, se encuentran definidas en el “Enrolamiento de Clientes”, en el Manual General de Operaciones.

El Supervisor del Área Atención Clientes es responsable de gestionar los cambios a dicho procedimiento.

Este procedimiento se encuentra actualizado, aprobado y difundido.

Los datos de la sección “Instrucciones y comunicación con NEVASA”, son ingresados por el área de “Atención de Clientes” al sistema SIGA-CRM.

Como primer paso y antes de enrolar a un cliente, los administradores de patrimonio deben realizar una consulta sobre listas PEPs y listas negativas internacionales del posible cliente para evaluar si se enrola o no, o si este necesita de alguna autorización especial según su nivel de riesgo. Para ello, el Administrador de Patrimonios envía un correo con dicha solicitud al área de Riesgo y Cumplimiento quien realiza la revisión. Al respecto, cabe destacar que para el caso del enrolamiento de clientes que a su vez sean colaboradores de la Corredora este proceso de consulta en listas PEPs y listas negativas internacionales lo realiza directamente el área de atención al cliente y semestralmente el área de Riesgo y Cumplimiento (en proceso masivo de revisión de colaboradores en dichas listas).

Los documentos requeridos para cada persona natural son los siguientes:

Contrato General de servicios (de acuerdo con la NCG N°380) el que incorpora:

- Cuerpo central que contiene las condiciones del servicio, entre otros:
  - Autorización para el envío de facturación electrónica (Se envía factura, vía email señalado en este mismo documento).
  - Condiciones de Servicio a través del servicio Web (Se le envía clave internet a mail señalado en este mismo documento).
  - Mandato mercantil.

- Anexo A:
  - Ficha que contienen todos los datos del cliente.
  - Declaración FATCA.
  - Declaración PEP.
  - Declaración CRS.
  - Declaración según Circular N° 57 de la UAF (en el caso de personas jurídicas).
  - Declaración de inversionista calificado o formulario perfil de riesgo, según corresponda.
- Anexo B: Resumen de productos y servicios contratados.
- Anexo B-1: Servicio de custodia.
- Anexos de cada producto contratado (sólo cuando corresponda).

Para el caso de una persona jurídica se requieren además los siguientes documentos:

Antecedentes legales:

- Escritura de constitución de la Sociedad con su respectiva legalización (extracto protocolizado, inscrito y publicado).
- Inscripción de fecha reciente del extracto de constitución de la sociedad en el Registro de Comercio respectivo, con sus anotaciones marginales y que señale que no hay constancia de que los socios hayan puesto término a la sociedad.
- Escrituras de modificación de la sociedad con su respectiva legalización (extracto protocolizado, inscrito y publicado), si las hubiere.
- En el caso de las sociedades anónimas se deberán acompañar las Sesiones de Directorio donde consten los poderes otorgados por la sociedad. En el caso que la escritura sea de más de un año, se deberá solicitar certificado de vigencia.
- Fotocopia del RUT de la sociedad.
- Fotocopia de Cédula de Identidad del Gerente General y apoderados.
- Lo anterior es sin perjuicio de otros documentos que fueran necesarios solicitar conforme a la particularidad de cada caso.



Se realizan validaciones a los datos del set de enrolamiento enviadas por los Administradores de Patrimonios. Todos los sets recibidos son revisados y validados por el Supervisor de cada Administrador de Patrimonios, el Área de Atención Clientes recibe documentación y revisa que todos los documentos recibidos se encuentren óptimos para el enrolamiento, Atención Clientes utiliza para este control un checklist que valida el correcto proceso de enrolamiento. En caso de existir observaciones, el set de enrolamiento es devuelto al Administrador de Patrimonios, quien deberá efectuar la rectificación o inclusión de datos faltantes. Adicionalmente se validan los antecedentes comerciales de cada cliente.

Toda la documentación legal, en el caso de personas jurídicas, es revisada por un equipo de abogados externos que emite un informe al respecto.

El Área de Riesgo y Cumplimiento efectúa los controles correspondientes a los procedimientos definidos en el Manual de Lavado de Dinero, los que incluyen: Revisiones realizadas por el Área de Atención Clientes de acuerdo a lo establecido en Circular N°1.809 de la Comisión para el Mercado Financiero, y Circular N°49 de la Unidad de Análisis Financiero; Declaración PEPs, Formulario Conozca a su cliente Declaración CRS, Declaración según Circular N°57 UAF y Declaración FATCA.

El Administrador de Patrimonios debe adjuntar la documentación necesaria para crear el cliente. Tener en cuenta que existen documentos, tanto para persona natural como jurídica, que son sólo obligatorios para habilitar al cliente a operar en ciertos productos específicos.

En el caso que al cliente le falte algún documento obligatorio o que a pesar de estar entregados presentan detalles que le impidan que pueda operar, el Analista de Atención Clientes dejará al cliente en estado BLOQUEADO, en cuyo caso el Analista de Atención Clientes enviará un correo al Administrador de Patrimonios, informando el motivo de éste. En el caso que el cliente haya firmado todos los documentos obligatorios y éstos no presenten detalles el Analista de Atención Clientes dejará al cliente en estado VIGENTE.

Cuando se solicita a través de un Administrador de Patrimonios, jefe de custodia o gerencia el cese de actividades de un cliente con NEVASA, el Área de Atención Clientes, realiza el bloqueo de las cuentas en SIGA-CRM.

Existe un Procedimiento para Clientes Fallecidos con el objetivo de mantener la Base de Datos de Clientes lo más actualizada posible, pudiendo detectar oportunamente clientes que hayan fallecido, a fin de asegurar que quienes actúen con posterioridad, en nombre del cliente, cuenten con las atribuciones legales correspondientes. Este proceso de efectúa cuatrimestralmente por el Analista de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office, quien compara la Base de Datos con la información enviada por el Registro Civil.

Una vez comparada la base se envía a la Unidad de Atención a Clientes (UAC) para su Bloqueo y procedimiento que se detalla a continuación:

- Unidad Atención a Clientes (UAC) Ingresa al sistema y cambia estado del cliente de “VIGENTE” a “BLOQUEADO”, indica como motivo de bloqueo “FALLECIDO” y registra fecha de defunción, según la información enviada por el Área de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office.
- Revisa las secuencias del RUT para que todas presenten igual información.
- Una vez marcados los clientes solicita al Analista Custodia que genere un archivo en el que entregue información de saldo de custodia de Renta Fija, Intermediación Financiera, Fondos Mutuos y Renta Variable y saldo de Cuenta Inversiones (Caja), indicando código y nombre de Administrador de Patrimonios.
- Revisa si los clientes marcados, mantienen cartera de instrumentos o saldos disponibles en la cuenta inversiones, en alguna de las secuencias asociadas.
- Una vez realizados los cambios instruidos se informa al Área de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office, quien validará los datos y generará un reporte informativo a la Subgerencia de Back Office con el resultado obtenido.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: El derecho de propiedad de los clientes debe estar protegido adecuadamente.**

**Objetivo de Control N°6: Los controles otorgan seguridad razonable de que el derecho de propiedad de los clientes debe estar protegido adecuadamente.**

#### **Descripción de controles**

Existen grabaciones de las conversaciones telefónicas con clientes en virtud de las operaciones que ejecute la Corredora, asimismo se cuenta con respaldo de todos los correos electrónicos enviados y recibidos.

Las actividades, documentos y roles necesarios para la realización de revisión de documentación, se encuentran definidas en el “Enrolamiento de Clientes”. El Supervisor del Área de Atención Clientes en conjunto con el Subgerente de Middle Office, son responsables de gestionar los cambios a dicho procedimiento. Este procedimiento se encuentra actualizado, aprobado y difundido.

Se realizan validaciones a los datos del set de enrolamiento enviadas por los Administradores de Patrimonios. Todos los sets recibidos son revisados y validados por el Supervisor de cada Administrador de Patrimonios y por el Área de Atención Clientes. En caso de existir observaciones, el set de enrolamiento es devuelto al Administrador de Patrimonios, quien deberá efectuar la rectificación o inclusión de datos faltantes. Adicionalmente se validan los antecedentes comerciales de cada cliente.

El Área de Riesgo y Cumplimiento efectúa los controles correspondientes a los procedimientos definidos en el Manual de Lavado de Dinero, los que incluyen: Revisiones realizadas por el Área de Atención Clientes de acuerdo a lo establecido en Circular N°1.809 de la Comisión para el Mercado Financiero y Circular N°49 de la Unidad de Análisis Financiero; Declaración PEPs, Formulario Conozca a su cliente y Declaración FATCA.

Para el caso de creación de Persona Jurídica debe enviarse documentación legal, la cual será remitida al estudio jurídico para su aprobación y emisión de Informe Legal. El Administrador de Patrimonio debe adjuntar la documentación necesaria para crear el cliente. Tener en cuenta que existen documentos, tanto para persona natural como jurídica, que son sólo obligatorios para habilitar al cliente a operar en ciertos productos específicos.

En el caso que al cliente le falte algún documento obligatorio o que a pesar de estar entregados presentan detalles que le impidan que pueda operar, el Analista de Atención Clientes dejará al cliente en estado BLOQUEADO, en cuyo caso el Analista de Atención Clientes enviará un correo al Administrador de Patrimonios, informando el motivo de éste. En el caso que el cliente haya firmado todos los documentos obligatorios y éstos no presenten detalles, el Analista de Atención Clientes dejará al cliente en estado VIGENTE.

Cuando se solicita a través de un Administrador de Patrimonios, Jefe de Custodia o Gerencia el cese de actividades de un cliente con NEVASA, el Área de Atención Clientes, realiza el bloqueo de las cuentas en SIGA-CRM.

Existe un Procedimiento para Clientes Fallecidos con el objetivo de mantener la Base de Datos de Clientes lo más actualizada posible, pudiendo detectar oportunamente clientes que hayan fallecido, a fin de asegurar que quienes actúen con posterioridad, en nombre del cliente, cuenten con las atribuciones legales correspondientes. Este proceso de efectúa cuatrimestralmente por el Analista de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office, quien compara la Base de Datos con la información enviada por el Registro Civil.

Una vez comparada la base se envía a la Unidad de Atención a Clientes (UAC) para su Bloqueo y procedimiento que detallamos a continuación:

- Unidad Atención a Clientes (UAC) Ingresa al sistema y cambia estado del cliente de "VIGENTE" a "BLOQUEADO" e indica como motivo de bloqueo "FALLECIDO", Según la información enviada por el Área de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office,
- Revisa las secuencias del RUT para que todas presenten igual información.

- Una vez marcados los clientes solicita al Analista de Custodia que genere un archivo en el que entregue información de saldo de custodia de Renta Fija, Intermediación Financiera, Fondos Mutuos y Renta Variable y saldo de Cuenta Inversiones (Caja), indicando código y nombre del Administrador de Patrimonios.
- Revisa si los clientes marcados, mantienen cartera de instrumentos o saldos disponibles en la cuenta inversiones, en alguna de las secuencias asociadas.
- Una vez realizados los cambios instruidos se informa al Área de Control y Procesos, dependiente de la Subgerencia de Back Office, quien validará los datos y generará un reporte informativo a la al Subgerencia de Back Office con el resultado obtenido.

Existe un proceso anual de bloqueo de clientes, el que considera bloquear todos los RUT que no tienen saldo y no tuvieron operaciones durante el último año. De esta forma cuando uno de estos clientes bloqueados desee volver a operar, para reactivar sus cuentas se le exigirá que actualice todos sus antecedentes y contratos.

De acuerdo con lo establecido en la NCG N°380 y con el objetivo de mantener los datos de los clientes debidamente actualizados, a contar del 9/9/2017, anualmente se efectuará un proceso de confirmación de los datos de los clientes, mediante la página web de la Corredora de Bolsa.

Las claves para que los clientes efectúen operaciones por medio de la página web son generadas y enviadas al mail principal registrado en el Contrato General de Servicios, por medio de un proceso automático, lo que permite salvaguardar la confidencialidad de la clave, de modo que sólo puede ser conocida por el cliente. Todos los pagos solicitados por los clientes se efectúan en forma nominativa. Las excepciones sólo pueden ser autorizadas por el Gerente General o un Director.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: Inexistencia de uso no autorizado de valores de terceros en custodia.**

**Objetivo de Control N°4: Los controles otorgan seguridad razonable de que no existe uso no autorizado de valores de terceros en custodia.**

#### **Descripción de controles**

##### **Registro de valores**

Cuando un cliente solicita un retiro de su custodia en la Corredora, lo hace a través del Área Comercial firmando el "Formulario de Egreso de Custodia" donde se encuentra el detalle de sus valores.

El área de custodia recibe el requerimiento autorizado por el Gerente de Distribución y ventas, y luego solicita a las áreas involucradas en los distintos procesos información sobre si existe impedimento para retirar los valores custodiados.

El área de custodia confecciona la "Papeleta de Retiro" con la documentación que la respalda e informa mediante correo electrónico a Gerencia y Administrador de Patrimonios que fue ejecutado el retiro de la custodia. Cuando los valores son traspasados a otro corredor se le envía carta a éste, indicando por cuenta de que cliente se efectuó el traspaso y se solicita su confirmación.

En el caso de recepción de una cartera de instrumentos, se recibe la carta de instrucción enviada por la contraparte en la cual se solicita la transferencia.

Se confecciona la Papeleta de Ingreso junto con el detalle de los valores a traspasar (información enviada por el corredor contraparte con sus claves para liquidar en DCV), a la cual se adjunta la carta, una copia del formulario de ingreso firmado por el cliente.

**Objetivo de Control N°5: Los controles otorgan seguridad razonable de que las transacciones son autorizadas, concertadas y registradas en forma completa, precisa y oportuna en la cuenta del cliente.**

El proceso comienza cuando el cliente informa al Administrador de Patrimonios, las transacciones que quiere que se efectúen o el cliente ingresa una orden de Compra/Venta vía sitio web.

Informa la cantidad de acciones a comprar o vender y las condiciones que deben ocurrir, para que eso suceda.

Dependiendo de las características de la orden, ésta se materializa mediante el ingreso de los datos al Sistema SIGA-CRM por parte del Administrador de Patrimonios, donde se registran monto y condiciones de la orden (PH, PM, CN, etc.), o canalizándola por medio de un operador de rueda, quien ingresa el monto y condiciones de la orden en un terminal SEBRA-HT, es decir, directamente en el mercado bursátil.

En el primer caso antes señalado el sistema SIGA-CRM efectúa un ruteo de las órdenes, de modo que estas son enviadas directamente al Telepregón de la Bolsa de Comercio de Santiago.

Al término del día se envía un mail automático a los clientes, el que contiene adjunto un resumen de todas las operaciones facturadas en el día, los eventos de capital y vencimientos. El sistema, en línea, informa otros eventos como cargos y abonos a la cuenta de inversión, ingresos y retiros de custodia.

## **Asignación y facturación**

### **Derecho de propiedad**

Las actividades, documentos, roles, responsabilidades y autorizaciones necesarias para la realización de asignación y facturación se encuentran definidos en Procedimientos, contenidos en el Manual General de Operaciones de la Corredora.

El proceso de Asignación y Facturación se realiza de la siguiente forma:

El encargado de asignación y facturación realiza la asignación automática a través del sistema SEBRA-CB mediante una validación, que considera la comparación de los datos registrados en la orden versus la pizarra del Sistema SEBRA-BCS (Negociación).

Una vez cuadrada toda la pizarra (asignaciones versus pre-facturas) con los registros de SEBRA-CB se realiza la facturación.

Cuando la transacción ya se encuentra validada y lista para ser facturada, el sistema automáticamente genera la facturación por cliente, asociando los parámetros contenidos en el Contrato General de Servicios firmado por cada cliente.

La facturación es electrónica y el DTE respectivo es enviado automáticamente al mail inscrito por el cliente para estos efectos.

Las actividades, documentos, roles, responsabilidades y autorizaciones necesarias para la realización de Operaciones de Tesorería y Liquidación de Pagos se encuentran definidos en Procedimientos contenidos en el Manual General de Operaciones. El Jefe de Tesorería es responsable de gestionar los cambios a dicho procedimiento. Este procedimiento se encuentra actualizado, aprobado y difundido.

El liquidador genera una nómina de pagos y la imprime, para revisión y validación por parte de los apoderados de ésta con la información registrada en el portal del Banco, posteriormente proceden a autorizar electrónicamente, dos apoderados, esta nómina de pagos.

El Jefe de Custodia comprueba en el sistema DCV, que todas las operaciones realizadas estén en estado ejecutado, quedando un respaldo sistémico.

El personal de Custodia realiza una cuadratura, al cierre de cada día, donde se compara la información extraída desde SEBRA-CB con la información cargada en DCV. Si existe diferencia se identifica y se corrige si corresponde.

## **Contratos**

Existe un contrato de prestación de servicios con las siguientes entidades:

- Depósito Central de Valores.
- Bolsa de Comercio de Santiago.
- Megarchivos
- HQB
- Corporate Lawyers.
- Honorato & Delaveau.
- Vista TI Soluciones de Negocios Ltda.
- NEVASA Servicios SPA
- RiskAmerica SPA
- Gestión Inteligente S.A.
- Axioma Limitada.

En estos contratos se detallan los niveles de servicios ofrecidos por cada entidad y su vigencia, considerando en cada uno de ellos la firma de ambas partes.

## **Liquidación de operaciones**

Existen 3 cuentas de la Corredora en el DCV que son:

- Cuenta de Terceros en Custodia.
- Cuenta de Terceros Relacionados.
- Cuenta Propia.

Para evitar que las posiciones de terceros en custodia sean utilizadas de forma no autorizada, las operaciones del mercado se revisan realizando un seguimiento a cada cuenta, para procurar su oportuna y correcta liquidación.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: La información contenida en el registro de custodia corresponde a transacciones y movimientos autorizados por el cliente, es fidedigna y representa debidamente los derechos de los clientes sobre los valores de su propiedad.**

**Objetivo de Control N°7: Los controles otorgan seguridad razonable de que la información contenida en el registro de custodia corresponde a transacciones y movimientos autorizados por el cliente es fidedigna y representa debidamente los derechos de los clientes sobre los valores de su propiedad.**

### **Descripción de controles**

Existen Procedimientos escritos de Ingreso de Operaciones al DCV, contenidos en el Manual General de Operaciones, los cuales describen la forma de ingresar de manera oportuna y exacta las operaciones de los clientes que operan a través del DCV, coordinando con las contrapartes el ingreso de dichas operaciones.

Existen procedimientos escritos, contenidos en el Manual General de Operaciones, en relación al ingreso de valores a la custodia de NEVASA.

### **Cuadratura posiciones de custodia**

#### **a) Cuadratura de instrumentos**

Este procedimiento se aplica en forma diaria, semanal, mensual y trimestral para cuadrar la custodia de las acciones y CFI, de todas las compañías que se tienen en custodia o pasaron por ella durante el período, también se aplica al momento de determinar el reparto de dividendos de una compañía en particular. En el caso de instrumentos de RF e IF, al igual que las acciones cuentan con cuadratura diaria, semanal y mensual. Las cuotas de fondos mutuos son cuadradas semanalmente y mensualmente. La cuadratura semanal debe ser enviada al área de Seguimiento de Mercado y Control de Operaciones de la Bolsa de Comercio de Santiago.

- **Custodia:** Realiza el proceso de cuadratura.
- **Control y Procesos:** Valida cuadraturas.
- **Bolsa de Comercio:** Entrega información relativa a las posiciones que tienen en garantía o en custodia a nombre de clientes de NEVASA para las diferentes compañías.
- **DCV:** Informa las posiciones electrónicas que tiene NEVASA en acciones de cada compañía, y las operaciones que tiene registrada a nombre de NEVASA como tal.
- **Compañías:** En caso de llevar ellas mismas sus registros de accionistas, informarlas cuando le sean requeridas.
- **AGF's:** Informan los saldos de cuotas vigentes para sus fondos administrados.



Para generar una cuadratura de compañías, se obtiene información desde las siguientes entidades:

- **Bolsa de Comercio:** Se solicita por mail al Departamento de Custodia y Garantías de la Bolsa de Comercio o se descarga directamente del sistema certificado de posiciones en garantía.
- **DCV:** Se solicita “certificado de Posición” mediante el sistema del DCV y posteriormente se retira en forma personal en sus oficinas. Este es un documento que debe estar firmado por el DCV para ser válido.
- **Compañías:** Se envía carta a los emisores solicitando cartola del registro de accionistas. Para saber a quién dirigir esta solicitud se consulta la base de datos de contactos. Se puede solicitar a la propia compañía o a la institución que lleva sus registros como son el DCV Registros, SERCOR, u otra.
- **AGF's:** Se solicita cartola de los fondos en que la Corredora mantiene saldo.

En este contexto de cuadraturas, se llevan a cabo las siguientes actividades:

En forma diaria se realizan cuadraturas de los saldos de posiciones que se mantengan en IRF. (Instrumentos de Renta Fija), IIF (Instrumentos de Intermediación Financiera) y Renta Variable (excluyendo a Fondos Mutuos) y se comparan los listados obtenidos del Sistema SEBRA-CB versus el listado DCV- emisores, específicamente las cuotas de Fondos Mutuos se cuadran en un proceso semanal.

Semanalmente, se envía un informe a la Bolsa de Comercio con la cuadratura general de las posiciones que se encuentran en custodia (renta fija intermediación financiera, renta variable y fondos mutuos), conteniendo los Saldos en Posición y la Valorización de los instrumentos en custodia.

Mensualmente, se emite un informe interno con la cuadratura general de las posiciones que se encuentran en custodia, el que es enviado al Subgerente de Back Office.

En forma Trimestral se envía un informe obligatorio establecido en la Circular N°1720 a la Comisión para el Mercado Financiero, por medio de su página Web, a través de Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL), con los saldos por instrumento de todos los valores de propiedad de terceros que mantenga en custodia y de todos los valores pertenecientes a su cartera propia.

Las cuadraturas semanales y trimestrales son validadas por el Área de Control y Procesos dependiente de la Subgerencia de Back Office.

## **Registro de Valores**

Cuando un cliente solicita un retiro de su custodia en la Corredora, lo hace a través del Área Comercial firmando el "Formulario de Egreso de Custodia" donde se encuentra el detalle de sus valores. Este documento es autorizado por el Gerente de Ventas y Distribución.

El área de custodia recibe el requerimiento del Área Comercial, y luego solicita a las áreas involucradas en los distintos procesos información sobre si existe impedimento para retirar los valores custodiados.

El área de custodia confecciona la "Papeleta de Retiro" con la documentación que la respalda e informa mediante correo electrónico a Gerencia y Administrador de Patrimonios que fue ejecutado el retiro de la custodia. Cuando los valores son traspasados a otro corredor se le envía carta a este, indicando por cuenta de que cliente se efectuó el traspaso y se solicita su confirmación.

En el caso de recepción de una cartera de instrumentos, se recibe la carta de instrucción enviada por la contraparte en la cual se solicita la transferencia.

Se confecciona la Papeleta de Ingreso junto con el detalle de los valores a traspasar (información enviada por el corredor contraparte con sus claves para liquidar en DCV), a la cual se adjunta la carta, una copia del formulario de ingreso firmado por el cliente.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: La información entregada al cliente acerca de los movimientos y saldos de sus valores en custodia es veraz, completa y consistente con el registro de custodia.**

**Objetivo de Control N°8: Los controles otorgan seguridad razonable de que la información entregada al cliente acerca de los movimientos y saldos de sus valores en custodia es veraz, completa y consistente con el registro de custodia.**

## **Descripción de controles**

### **Administración de Tesorería**

#### **Transacciones con clientes/ingresos y egresos**

##### **a) Liquidación de compra y venta por DCV**

El personal de tesorería debe ingresar al Sistema SEBRA-CB, y extraer el informe "Corredor CN, Corredor PM, operaciones a término ingresadas por la mesa", y también el informe de las facturas de institucionales que envía el Área de Custodia. Con tales datos se procede a realizar la planificación de los medios de pago.

En aquellos casos en que se encuentre validada la información del DCV, se debe proceder a efectuar el pago al cliente.

Posteriormente, se suben los pagos por operaciones DCV a los portales de los bancos correspondientes, ingresando la clave entregada por el DCV. Luego, se solicita a los apoderados para que efectúe la firma electrónica de la transferencia. Una vez firmada por dos apoderados, se contabiliza en el Sistema SEBRA-CB el egreso/ingreso generado por el pago/recaudación de las operaciones y se comprueba en el sistema DCV que todas las operaciones realizadas estén en estado liquidado.

Para realizar el pago a clientes, el área de Tesorería requiere de la confirmación de dos apoderados, para que éstos efectúen la firma electrónica de las transferencias.

**b) Compra y venta clientes con custodia**

El Administrador de Patrimonios, a solicitud del cliente, efectúa cargo en su cuenta de inversión y, envía un correo electrónico al Área Atención Clientes informando los pagos a realizar. Se valida que el cliente informado por el Administrador de Patrimonios tenga saldo disponible en el Sistema SEBRA-CB. Una vez que se validan esos datos, se ingresan los pagos por operaciones a los portales de bancos correspondientes, para que posteriormente, los apoderados autoricen el pago.

El Administrador de Patrimonios genera un cargo sobre el saldo disponible para poder instruir el pago, el que es validado por el sistema.

Para los casos en que el cliente no opera vía DCV, los pagos recibidos de clientes son ingresados a sus cuentas en el sistema SIGA-CRM por el Administrador de Patrimonios e informados al área de Tesorería a través de un e-mail. Tesorería revisa los datos y chequea el depósito realizado a la cuenta corriente de los bancos respectivos, procediendo a certificar el movimiento en la cuenta del cliente en SIGA-CRM.

**c) Inversión del cliente en fondos mutuos**

El Administrador de Patrimonios a petición del cliente, indica que su dinero sea invertido en Fondos Mutuos, para esto, el Administrador de Patrimonios ingresa en el sistema SIGA CRM la inversión solicitada por el cliente. El Área de Atención Clientes valida en SIGA CRM las inversiones y gestiona los aportes con las respectivas administradoras de fondos. Lo mismo ocurre con los rescates. El sistema Siga CRM genera un reporte de los movimientos y con este informe se efectúan las transferencias electrónicas por los montos correspondientes a los aportes de cada AGF. En el caso de los rescates, el área Atención Clientes confirma las transferencias de fondos realizadas por las respectivas AGF y procede a efectuar los abonos en las cuentas de cada cliente en el sistema SIGA CRM.

**d) Pago de dividendos**

Una vez que Custodia realiza la cuadratura de dividendos de las compañías, envía un e-mail a Tesorería con los clientes asociados a cada dividendo. Una vez recibido el e-mail, en el sistema SEBRA-CB (de acuerdo a lo que indique el Contrato General de Servicios) se genera un archivo con los clientes asociados al dividendo.

Este archivo es subido al banco para que al día siguiente se les pague a los clientes. Otro proceso paralelo es el pago por parte de la Compañía a la Corredora, el cual debe calzar con el monto total generado para el dividendo.

**e) Pagos a los clientes**

Se realizan pagos nominativos mediante transferencia electrónica o cheque. Cualquier excepción para los pagos nominativos, como es el pago a un tercero, debe ser autorizada por el Gerente General o por un Director.

Tratándose de personas jurídicas, las instrucciones mediante la cual se solicita la excepción deben ser firmadas por apoderados válidamente facultados, situación que es verificada por la unidad Atención Clientes.

**f) CCLV**

Cámara PM/RV (en caso de ser ambas saldo negativo): Estos pagos se realizan diariamente vía transferencia electrónica o carta de instrucción bancaria antes de las 10:30 hrs.

- **Cámara RV:** Estos pagos se realizan diariamente vía transferencia electrónica o carta de instrucción bancaria antes de las 14:00 hrs.
- **Cámara PH/SM:** Estos pagos se realizan diariamente vía transferencia electrónica o carta de instrucción bancaria antes de las 15:00 hrs.

Otros horarios relevantes son:

- Requisito Liquidez (Líneas Bancarias informadas CCLV): hasta las 10:30 hrs y hasta 17:00hrs. En último caso las de la tarde pueden ser enviadas antes de las 09:00 horas del día hábil siguiente:
- Cámara RV
  - Asignación Órdenes de Compensación (CN): 17:30 hrs.
  - Aceptación Órdenes de Compensación especiales (CN): 18:00 – 20:00 hrs.

- Liquidación o Cobertura (CN): 14:00 hrs.
- Proceso de Complemento (CN): 14:00 -15:00 hrs.
- Verificación de Saldos y Posiciones (CCLV-CN): 15:00 -15:15 hrs.
- Proceso Extraordinario (CN): 15:15 – 15:45 hrs.
  
- Cámara PM
  - Asignación Órdenes de Compensación (PM): 17:30 hrs.
  - Aceptación Órdenes de Compensación (PM): 18:00 – 20:00 hrs.
  - Liquidación o Cobertura (PM): 12:00 hrs.
  - Proceso de Complemento (PM): 12:00 -13:00 hrs.
  - Verificación de Saldos y Posiciones (CCLV-PM): 13:00 – 13:15 hrs.
  - Proceso Extraordinario (PM): A partir de las 13:15 hrs.
  
- Cámara PH
  - Asignación Órdenes de Compensación (PH): 13:30 hrs. Aceptación Órdenes de Compensación (PH): 13:45 –15:00 hrs.
  - Liquidación o Cobertura (PH): 15:00 hrs.
  - Proceso de Complemento (PH): 15:00 – 15:15 hrs.
  - Verificación de Saldos y Posiciones (CCLV-PH): 15:15 – 15:30 hrs.
  - Proceso Extraordinario (PH): A partir de las 15:30 hrs.

### **Acceso internet clientes CB**

Las condiciones que rigen la operación vía Internet, por medio del sitio web, entre el cliente y la Corredora, se encuentran contenidas en el Contrato General de Servicios, en el cual se estipula que el cliente puede operar y consultar a través de este medio: saldos, movimientos, pagos de dividendos y operaciones vigentes. Adicionalmente en el mencionado contrato, se estipulan las condiciones de operación y la responsabilidad del cliente por el uso de su clave, entre otras.

Las claves para que los clientes efectúen operaciones por medio de la página web son generadas y enviadas al mail principal registrado en el Contrato General de Servicios, por medio de un proceso automático, lo que permite salvaguardar la confidencialidad de la clave, de modo que sólo puede ser conocida por el cliente.

### **Junta de Accionistas**

Se representa a los clientes que han autorizado en forma permanente a la Corredora para este efecto. Para el resto de los clientes la Corredora sólo asiste a las juntas y los representa cuando éstos lo solicitan y autorizan expresamente en cada oportunidad.

### **Variaciones de capital**

En el caso que se produzca un nuevo evento que afecte la propiedad del cliente, como emisión de acciones de la compañía, emisión liberada o disminución de capital, fusiones, crías, etc., se avisa a los clientes mediante el envío de correos electrónicos.

### **Operaciones con clientes**

Las transacciones directas (compra o venta entre la Corredora y el cliente) son autorizadas por el cliente en el Contrato General de Servicios.

Todas las transacciones que necesitan algún tipo de confirmación y se encuentran pendientes son controladas por el analista de Control y Procesos, quien envía diariamente el resumen de esta información a supervisores y gerentes para su posterior regularización.

**Requerimiento de Control Circular N°1.962: Los valores registrados en el registro de custodia corresponden a los valores que el intermediario efectivamente mantiene por cuenta del cliente en entidades de custodia autorizadas.**

**Objetivo de Control N°9: Los controles otorgan seguridad razonable de que los valores registrados en el registro de custodia corresponden a los valores que el intermediario efectivamente mantiene por cuenta del cliente en entidades de custodia autorizadas.**

### **Descripción de controles**

Existen procedimientos de Cuadraturas de Saldos de IRF (Instrumentos de Renta Fija), IIF (Instrumentos de Intermediación Financiera) y Renta Variable, cuyo objetivo es dar a conocer la forma definida por la Corredora para verificar que las posiciones registradas a nombre de los clientes corresponden con los valores registrados en el DCV y/o en los emisores.

En forma diaria se realizan cuadraturas de los saldos de posiciones que se mantengan en IRF. (Instrumentos de Renta Fija), IIF (Instrumentos de Intermediación Financiera) y Renta Variable (excluyendo a Fondos Mutuos) y se comparan los listados obtenidos del Sistema SEBRA-CB versus el listado DCV-emisores, específicamente las cuotas de Fondos Mutuos se cuadran en un proceso semanal.

Diariamente, se imprime el listado de saldos negativos para clientes Institucionales (que tiene sus valores en su custodia propia, pero operan mediante la Corredora) con el fin de controlar las operaciones de los clientes autorizados para vender sin posiciones.

El personal de Custodia realiza una cuadratura, donde se compara la información extraída desde SEBRA-CB con la información cargada en DCV. Si existe diferencia se identifica y se corrige si corresponde. Para efectos de esta cuadratura se cuenta con un sistema especialmente desarrollado con este fin.

### **Administración de Tesorería**

Para realizar el pago a clientes, el área de Tesorería requiere de la confirmación de dos apoderados, para que éstos efectúen la firma electrónica de las transferencias.

El Administrador de Patrimonios genera un cargo sobre el saldo disponible para poder instruir el pago, el que es validado por el sistema.

Los pagos recibidos de clientes son ingresados a sus cuentas en el sistema SIGA-CRM por el Administrador de Patrimonios e informados al área de Tesorería a través de un e-mail. Tesorería revisa los datos y valida el depósito realizado a la cuenta corriente de los bancos respectivos, procediendo a certificar el movimiento en la cuenta del cliente en SIGA-CRM.

Todo pago que se realice con transferencia electrónica o cheque debe efectuarse en forma nominativa al titular de la cuenta registrado en la Corredora.

### **Descripción de controles del proceso de Administración de Cartera de Terceros**

#### **Introducción**

La gestión de administración de cartera, además de lo establecido en el respectivo contrato, se ejerce con estricta sujeción a las normas pertinentes contenidas en la Ley de Valores y demás leyes aplicables, normativa de la Comisión para el Mercado Financiero y normativa interna (Manual de conducta, Política de Manejo de Información de Interés para el mercado, Manual de Operaciones de Empleados, manuales de procedimiento, etc.).

#### **Política de apertura y cierre de cuentas**

NEVASA, ofrecerá sus servicios de Administración de Carteras a personas naturales y jurídicas que de acuerdo a un proceso de segmentación califiquen para el producto.

## **Procedimientos**

### **a) Confección de contratos de administración**

La Corredora mantendrá con todos sus clientes o quienes lo representen un contrato de Administración de acuerdo con las disposiciones legales y normativas vigentes.

### **b) Registro de carteras administradas**

Se mantendrá registro foliado para cada cliente, el cual, siempre deberá estar actualizado de conformidad a las disposiciones legales, normativas y contractuales vigentes.

### **c) Registro de movimientos y envío de información a los clientes**

Se enviará a los clientes, mensualmente un estado de cuentas conteniendo saldos y movimientos del período informado y una vez al año, un estado de cuentas conteniendo los movimientos registrados en la cartera con sus respectivos saldos, movimientos, costos y rentabilidades. Esta información podrá ser enviada en medios físicos o a través de medios electrónicos, en la medida que el cliente expresamente así lo indique en el respectivo contrato de administración.

### **d) Custodia de valores**

Los valores nacionales serán mantenidos en el Depósito Central de Valores "DCV" y los valores extranjeros, serán custodiados en entidades cuyo principal objeto sea el depósito y/o custodia de valores, y sean fiscalizadas por algún organismo de similar competencia a la Comisión para el Mercado Financiero.

## **Registro, controles y monitoreo**

### **a) Control de apertura de cuentas de clientes**

Flujo operativo desde la firma de los documentos hasta la creación y habilitación del cliente en los sistemas computacionales, contempla el proceso de análisis legal realizado por Área Legal, visado y la custodia centralizada de los contratos.



**b) Control y Prevención de Lavado de Activos**

Revisión periódica del cumplimiento de la normativa vigente Ley N°19.913 y normas complementarias de la Comisión para el Mercado Financiero, función realizada por el área de Riesgo y Cumplimiento.

**c) Registro de movimientos y saldos de carteras**

En el caso de administración de cartera nacional, el registro de los movimientos y saldos de las cuentas de administración de cartera se mantendrá en el sistema computacional SEBRACB, en cuentas creadas especialmente para ello (secuencias desde el número 50 al número 70). Por tanto, los activos financieros que conforman las carteras administradas serán parte integrante del registro de custodia de la Corredora.

En el caso de administración de cartera internacional, la apertura de cuenta se realiza en el mismo sistema, bajo la secuencia cero.

**d) Control de cuadraturas de custodia**

En virtud de lo establecido en el párrafo anterior, en el caso de administración de cartera nacional, la cuadratura de los activos financieros de terceros administrados naturalmente será parte del proceso de cuadratura de la custodia de terceros de la Corredora, cuyo proceso se describe en el Manual General de Operaciones, tomo III.

En el caso de administración de cartera internacional, la custodia se mantiene en una cuenta abierta por el custodio internacional directamente a nombre del cliente, por lo que todas las operaciones siempre se efectúan dentro de la misma cuenta y no amerita un proceso de cuadratura. En este caso, la Corredora no tiene ninguna responsabilidad sobre la custodia de valores, ya que cada cliente apertura una cuenta directamente en el custodio internacional.

**Políticas de inversión**

Se administrarán los valores según la política de inversión que se establezca en el anexo N°1 del contrato Administración de Cartera, el cual fue elegido por el cliente y luego validada su consistencia con su perfil de riesgo, considerando porcentajes de inversión, emisores, horizonte de tiempo y tipo de valores, ajustándose en todo momento a los límites y márgenes según la disponibilidad de fondos que sean administrados.

Cada cliente que mantenga activos financieros bajo administración deberá firmar por una única vez un contrato marco que regula la relación con la Corredora en virtud de este servicio, a este contrato pueden incorporarse tantos anexos como cuentas de administración de cartera desee tener el cliente.

Para los efectos antes señalados, actualmente se ofrecen los siguientes tipos de cartera administrada, los que se identifican de acuerdo con la secuencia asignada a la cuenta:

- 50, 51 Estratégica
- 52 Dividendos
- Renta fija
- Mandatos personalizados
- 60 Carteras especiales con políticas de inversión específicas por cliente.

### **Comité de Inversiones**

El Comité de Inversiones para carteras administradas, es el comité de Finanzas y Riesgo Financiero de la Corredora, el que está conformado según lo establecido en el Manual de Riesgo y Control Interno. Las principales funciones del Comité son: definir, evaluar y supervisar las estrategias de inversión mediante el análisis de los mercados e instrumentos de inversión relevantes, aprobar y modificar las líneas de emisores y contrapartes. En sus funciones, el Comité se ceñirá estrictamente a los lineamientos generales que se establecen en la Ley, normativa de Comisión para el Mercado Financiero y Bolsas de Valores, marco definido por los clientes y políticas generales fijadas por el Directorio.

### **Activos objeto de inversión**

Los recursos serán invertidos en los valores y activos autorizados por la normativa vigente o que se autorice en el futuro, de acuerdo a las políticas de inversiones acordadas con los clientes en los respectivos anexos del contrato de administración de cartera y las decisiones del Comité de Inversiones.

### **Mercados en que transan los valores**

Mercado local, donde será posible invertir en instrumentos inscritos en los registros de la Comisión para el Mercado Financiero y en instrumentos privados, previa evaluación del Comité de Inversiones.

Mercados externos donde será posible invertir en las bolsas de valores locales y americanas, de acuerdo a los parámetros que se encuentren establecidos en la plataforma Netx360 provista por Pershing LLC, utilizada para estos efectos.

### **Valorización y precios de los instrumentos**

Las carteras serán valorizadas diariamente a mercado, dependiendo del tipo de instrumento, utilizando distintas fuentes con el objeto de obtener el valor que mejor represente su cotización de mercado.

- **Renta Fija Nacional:** Se ajustarán a mercado diariamente con tasas provistas por RiskAmerica.
- **Renta Variable Nacional:** Las carteras serán actualizadas diariamente con los precios de cierre de la Bolsa de Comercio de Santiago.
- **Cuotas de Fondos Mutuos:** Se ajustarán diariamente a sus respectivos valores cuotas, informados por las respectivas administradoras generales de fondos.
- **Inversiones en el Exterior:** Se actualizarán diariamente de acuerdo a los precios provistos por Pershing LLC del momento en que se efectúa el proceso de valorización de las carteras.

### **Regularización de excesos de inversión**

Las carteras serán administradas de acuerdo a lo definido por los respectivos clientes, en caso de excesos a estos parámetros, se actuará de la siguiente forma: los excesos por fluctuación de precios u otras causas justificadas, deberán ser regularizadas dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se produjo dicho exceso. En el caso de excesos por adquisición de valores, el plazo máximo para su regularización será de tres días hábiles.

### **Controles y monitoreo**

#### **Monitoreo y control de inversiones**

A objeto de controlar y monitorear las inversiones realizadas, el Área de Control y Procesos tiene a su cargo la Gestión y Administración de Límites de Inversión. Su función es el monitoreo de los márgenes y límites aplicables y enviar reportes de cumplimientos de éstos.

#### **Controles financieros**

Se efectúan controles periódicos de precios promedios asignados a cada cliente, valorización de carteras a mercado.

### **Controles de riesgo de crédito**

Se controlará que la clasificación de riesgo de los instrumentos de la cartera administrada se encuentre dentro de los límites aplicables. En caso de disminución de la clasificación de riesgo aplicable, esta le será comunicada al cliente y se tomará en conjunto una decisión al respecto.

### **Auditoría interna**

El cumplimiento de las políticas de apertura y cierre de cuentas, de las políticas de inversión, y de la política de prevención y resolución de conflictos de interés y de sus respectivos procedimientos y controles, así como el tratamiento de operaciones personales, serán sujetos de revisión por parte del área de Auditoría Interna de acuerdo al programa bienal de revisión de esta área.

#### **e) Objetivos de control y controles relacionados**

##### **Disposiciones legales, normativas y reglamentarias**

Trimestralmente el Oficial de Cumplimiento envía el Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE) para que sea remitido a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) con las transacciones en efectivo que superen las USD 10.000, en el caso que no existan esas operaciones se debe enviar el ROE Negativo. (Art N°3 Ley N°19.913).

Para operar en los Terminales de Negociación, los operadores son presentados por NEVASA a la Bolsa de Comercio para dar el examen que los faculta para ser operador bursátil. Si éstos no aprueban el examen, no pueden realizar operaciones de negociación.

NEVASA cuenta con el Manual General de Operaciones, capítulo asociado al ciclo de custodia de valores a terceros, el que se encuentra actualizado, revisado y autorizado por las jefaturas correspondientes.

El Oficial de Cumplimiento es el encargado de revisar que las políticas y procedimientos cumplan con lo que indican las normativas y circulares de la Comisión para el Mercado Financiero, la Bolsa de Comercio de Santiago y Unidad de Análisis Financiero.

El Oficial de Cumplimiento, en caso de que existan operaciones sospechosas, envía a través del sitio web institucional de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) el Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) junto con la documentación anexa que acredite la vinculación de la persona jurídica o natural con la operación detectada.

NEVASA cuenta con una Planilla de Control de las Acreditaciones de Intermediación de Valores (CAMV), controlada por el Área de RRHH, según lo exige la Norma de Carácter General N°412 (CMF).

El Oficial de Cumplimiento el primer día hábil de cada mes consulta en el sistema de la Bolsa todas aquellas transacciones realizadas equivalentes a 500 UF, en caso de existir envía un informe estándar a la CMF, de lo contrario emite una notificación con la finalidad de dar cumplimiento a la Circular N°1237 de la CMF.

### **Resguardo de activos de propiedad de terceros**

Existe una Política de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento al Terrorismo, en donde se establecen las actividades a realizar para resguardar los intereses de la compañía y de los clientes, esta política es revisada una vez al año por el Área de Cumplimiento.

Cada cuatro meses se recibe del Registro Civil un detalle de los clientes de NEVASA que han fallecido, para luego, bloquearlos en SIGA CRM.

Existe un contrato para la Custodia de Valores entre el cliente y NEVASA, el cual contiene cláusulas que tratan temas sobre los derechos y obligaciones a las que se encuentra sujeta NEVASA para asegurar el derecho de propiedad del cliente.

Existen grabaciones de las conversaciones telefónicas con clientes en virtud de las operaciones que ejecute NEVASA. Cada vez que sea solicitado, el efectúa una revisión a las órdenes realizadas por el cliente.

Existen cláusulas relativas al servicio de operación Vía Internet, en el Contrato General de Servicios firmado entre el cliente y NEVASA, donde se informa al cliente que, por naturaleza de las plataformas informáticas, están sujetas a caídas de servicio, lo cual puede ocasionar daños o perjuicios al cliente o terceros, liberando de responsabilidad a la Corredora.

Mensualmente el área de TI efectúa una revisión de los perfiles de acceso a los sistemas SEBRA CB y SIGA CRM

El Área de Cumplimiento chequea a cada cliente nuevo que ingresa a la sociedad y le otorga una clasificación de riesgo definida en la MPLAF. Al respecto y dependiendo del nivel de riesgo del cliente, el Administrador de Patrimonios deberá solicitar autorización al Gerente para definir si calificará o no como cliente.

Adicionalmente, todos los clientes vigentes se re-chequean en listas PEPs y listas negativas Internacionales, semestralmente.

Al respecto, cabe destacar que, para el caso del enrolamiento de clientes, que a su vez sean colaboradores de la Corredora este proceso de consulta en listas PEPs y listas negativas internacionales lo realiza directamente el área de Atención Clientes y semestralmente el área de Riesgo y Cumplimiento (en proceso masivo de revisión de colaboradores en dichas listas).

### **Apertura y Modificación de Cuentas de Clientes**

Existe una descripción del proceso en el Manual General de Operaciones, en el capítulo Enrolamiento de Clientes en el que se encuentran definidas las actividades, roles y responsabilidades para la creación de clientes, el cual es actualizado, aprobado por la jefatura y difundido en la intranet de NEVASA.

Cada vez que ingresa un nuevo cliente a la Corredora, el cliente accede al sitio seguro de Nevasa vía web, donde se registra y completa los siguientes datos: RUN, estado civil, profesión, entre otros, entregando los documentos originales. Finalmente, la aplicación de enrolamiento web de Nevasa, realiza las validaciones y procede a enviar un mail al cliente para que proceda a firmar digitalmente su contrato.

Cada vez que ingrese un cliente nuevo a NEVASA, el Analista Atención Clientes valida que los datos de cliente se hayan ingresado correctamente al sistema SIGA CRM y cuente con las autorizaciones necesarias para operaciones de compra/venta de instrumentos financieros de acuerdo a la documentación entregada:

Contrato General de servicios (de acuerdo con la NCG N°380) el que incorpora:

- Cuerpo central que contiene las condiciones del servicio, entre otros:
  - Autorización para el envío de facturación electrónica (Se envía factura a mail señalado en este mismo documento).
  - Condiciones de Servicio a través de la Red Internet (Se le envía clave internet a mail señalado en este mismo documento).
  - Mandato mercantil.

- Anexo A:
  - Ficha que contienen todos los datos del cliente
  - Declaración FATCA
  - Declaración PEP
  - Declaración CRS
  - Declaración circular N°57 UAF
  - Declaración de inversionista calificado o formulario perfil de riesgo.
- Anexo B: Resumen de productos y servicios contratados.
- Anexo B-1: Servicio de custodia.
- Anexos de cada producto contratado (sólo cuando corresponda)

El Jefe de Atención Clientes valida, cada vez que ocurre una modificación de datos de cliente (dirección, correo electrónico o teléfono), que sean solicitadas a través de una carta o correo electrónico propio del cliente, luego realiza el registro en el sistema SIGA CRM y respalda el documento.

Sólo personal de Atención Clientes puede realizar el bloqueo/desbloqueo de clientes en casos que falte documentación, no pago o sobregiro y debe ser distinto a personal del Front Office.

Los clientes que requieran operar con el producto venta corta deben firmar, por única vez, el contrato de Condiciones Generales para la Venta Corta de Acciones, con personas naturales o jurídicas, firmando tres ejemplares de los cuales uno queda para el cliente, otro para NEVASA y uno para la Bolsa de Comercio o Bolsa Electrónica según corresponda.

Los clientes que requieran operar en simultáneas deben firmar, por única vez, el contrato de Condiciones Generales de las Operaciones de Compraventa a Plazo de Valores, con personas naturales o jurídicas, firmando tres ejemplares, de los cuales uno queda para el cliente, otro para la Corredora y otro para la Bolsa de Comercio o Bolsa Electrónica, según corresponda.

Los clientes que requieran operar con pactos deben firmar, por única vez, el contrato de Condiciones Generales de las Operaciones de Retro compra y Retroventa con personas naturales o jurídicas. El contrato se debe firmar en 2 ejemplares, una copia para el cliente y la otra para NEVASA.

Los clientes que requieran operar con Administración de Cartera deben firmar, por única vez, el contrato de condiciones generales para que la cartera sea administrada por NEVASA.

### **Uso no autorizado de valores en custodia**

NEVASA debe poseer las siguientes cuentas en el Depósito Central de Valores como mínimo, de acuerdo a lo requerido en el Manual de Derechos y Obligaciones de los Corredores:

- Cuenta de Terceros.
- Cuenta de Terceros Relacionados.
- Cuenta Propia.
- Cuenta en Tránsito.

Adicionalmente posee las siguientes cuentas (para los clientes que así lo soliciten):

- Cuenta Mandante

NEVASA para poder operar en los terminales de negociación de la Bolsa de Comercio de Santiago, debe tener un contrato o acuerdo de prestación de servicios, en el cual se estipulen los niveles de servicios ofrecidos por la entidad. Estos documentos deben estar vigentes y firmados por ambas partes.

NEVASA para tener cuentas en el Depósito Central de Valores, debe contar con un contrato o acuerdo de prestación de servicios, donde se estipulen los niveles de servicios ofrecidos por la entidad. Estos documentos deben estar vigentes y firmados por ambas partes.

El Analista de Control y Procesos realiza una cuadratura semanal donde se revisan los saldos de Custodia (DCV), saldos SEBRA y movimientos pendientes. Esta cuadratura es cargada a través de la página eBox de la Bolsa de Comercio de Santiago, indicando diferencias, si es que existen.

Trimestralmente y hasta el décimo día del trimestre siguiente, el Analista de Control y Procesos envía un informe a la Comisión para el Mercado Financiero por medio de su página web, a través del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL), con los saldos por instrumento de todos los valores de propiedad de terceros que mantenga en custodia y de todos los valores pertenecientes a su cartera propia. (Circular N°1720). Dicho informe, antes de ser enviado es revisado y aprobado por el Subgerente de Back Office.



### **Transacciones Bursátiles/Negociación**

El Operador de Mesa realiza transacciones de compra o venta de acciones, previa recepción de las instrucciones de compra o venta de acciones mediante correo electrónico o llamado telefónico (dependiendo de lo estipulado en la Ficha del Cliente). Para el caso de clientes que poseen contrato para operar vía internet, el registro de la operación queda respaldado en el mismo sistema. Estas solicitudes quedan registradas mediante firma del cliente y del Administrador de Patrimonios.

Cada vez que se genera una operación simultánea el Analista Atención Cliente envía al cliente la orden de venta al contado o la compra a plazo, para que éste la envíe firmada a NEVASA en un plazo no mayor a 2 días hábiles, de lo contrario el cliente es bloqueado al 5to día.

Cada vez que ocurre una operación de pacto, se genera, automáticamente, un anexo para confirmar la transacción, el Área de Atención al Cliente solicita la confirmación vía electrónica al cliente o en su defecto por firma del anexo.

Al final del día, cuando la Bolsa de Comercio cierra su horario bursátil, el Área de Control y Procesos procede a generar la planilla de Cuadraturas de Pizarras, extraídas desde el Sistema SEBRA, la cual es comparada con la información de los productos asignados y facturados, extraídos desde el sistema SEBRA CB.

El Analista de Custodia, diariamente en la tarde verifica los movimientos de las cuentas segregadas (Cuentas de terceros relacionadas, cuentas propias y cuentas mandantes), a su vez validan que no existan diferencias entre lo ingresado a custodia y lo informado por el DCV de dichas cuentas.

El Analista de Custodia, diariamente ingresa al sistema DCV, extrayendo al finalizar el día un reporte con los saldos de posiciones de cartera realizados, para su posterior cuadratura con el Sistema SEBRA-CB.

El Analista de Custodia, mensualmente realiza una cuadratura de custodia, y la misma es validada por el Subgerente de Back Office.

Cada vez que se requiera un acceso a los sistemas SIGA, SEBRA y Custodia (DCV), se debe solicitar al Área de TI a través de correo electrónico y/o formulario firmado por el solicitante, jefe del área o su backup.

Cada vez que el cliente solicite realizar una operación de venta corta, debe firmar anticipadamente el contrato N°42 con la Corredora (Prestatario) y adicionalmente, el Prestamista debe firmar el contrato N°43 con la Corredora, para luego enviarlos a la Bolsa de Comercio para su respaldo.

## **Derecho de Propiedad**

Existe un anexo de contrato para la Custodia de Valores entre el cliente y NEVASA, el cual contiene cláusulas que tratan temas sobre los derechos y obligaciones a las que se encuentra sujeta NEVASA para asegurar el derecho de propiedad del cliente.

Cada vez que se realiza un pago de dividendo, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura verificando que la sumatoria de los montos del listado de clientes con derecho a dividendos, coincidan con el monto a pagar informado por las Compañías Emisoras, operaciones en tránsito, la cual es guardada y revisada por el Jefe de Custodia.

Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión liberada de pago, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, DCV y Bolsas de Valores, adicionalmente verifica las operaciones en tránsito y las operaciones simultáneas. Posteriormente, el Jefe de Custodia valida la cuadratura y procede a su aprobación. Finalmente se informa al Administrador de Patrimonios.

Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión pagada de acciones, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, operaciones en tránsito, operaciones simultáneas, DCV y Bolsas de Valores. Posteriormente, el Jefe de Custodia valida la cuadratura y procede a su aprobación mediante un apoderado. Finalmente se informa al Administrador de Patrimonios.

Cada vez que el cliente suscribe opciones, le informa a su Administrador de Patrimonios, quien le instruye al Área de Custodia para que la suscriba.

Cada vez que NEVASA requiera suscribir acciones, el Área de Custodia envía un correo electrónico al emisor indicando las acciones a suscribir y adjuntando el comprobante de pago, o una carta estándar firmada por dos apoderados de NEVASA, con el fin de ejecutar la suscripción. Posteriormente, y una vez suscritas las acciones, el DCV envía los contratos de suscripción a nombre de NEVASA.

El Área de Control y Procesos efectúa una confirmación de saldos dos veces al año para todos los clientes que presentaron los movimientos o que mantuvieron saldos en custodia.

El Área de Control y Procesos efectúa una cuadratura mensual entre el Libro de Venta y los Documentos Tributarios Electrónicos emitidos, la que es enviada al Área de Contabilidad para validar que toda operación tenga asociada una factura y que ha sido enviada al cliente.

La Unidad de Custodia, cada vez que ocurra una suscripción, es responsable de registrar en la cuenta del cliente el ingreso por suscripciones y genera el certificado de suscripción el cual es almacenado en Atención Clientes.

### **Registro de Custodia**

El Área de Custodia, cada vez que el cliente requiera realizar un traspaso físico (ingreso o egreso), solicita el formulario de ingreso o egreso según corresponda firmada por el cliente junto con el traspaso, posteriormente NEVASA válida la información con el emisor se envía al emisor. Una vez el emisor da su conformidad se ingresan las acciones a la custodia del cliente.

El Área de Custodia, cada vez que realiza un traspaso electrónico entre corredoras, (ingreso o egreso), solicita la carta de instrucción del cliente, confecciona la papeleta de ingreso o egreso, según corresponda; y se envía o recibe el correo electrónico con las claves del DCV, para la confirmación del traspaso.

Cada vez que ocurre una devolución por rechazo de un traspaso, la secretaria registra en el Libro de Devoluciones y se informa al Gerente General, quien firma el Libro en señal de conocimiento, luego se entrega el traspaso al Área de Custodia, quienes envían un correo electrónico al Administrador de Patrimonios informando que existe un traspaso rechazado detallando la inconformidad, para que le indique al cliente la situación y gestione su solución. Si el rechazo del traspaso es de forma, se anula y se prepara otro documento; si el rechazo es por otro motivo, se archiva hasta que se resuelva en el emisor. Una vez confirmado con el emisor la solución del problema, se reenvía el traspaso.

Diariamente el Analista de Custodia revisa en la Bolsa de Comercio las necesidades de garantía por operaciones simultáneas o ventas cortas que los clientes con custodia deben cubrir, posteriormente el Jefe de Custodia valida lo realizado por el analista. Cuando el cliente no figura con valores disponibles se le envía al Administrador de Patrimonios para que se contacte con el cliente, en caso de poseer un saldo no disponible que le impida cubrir las garantías. Cuando tienen valores se toman los valores disponibles y se envían a garantía.

El Área de Control y Procesos diariamente envía las operaciones a plazo sin confirmar a la Bolsa de Comercio a través del Módulo de "Operaciones Simultáneas sin Confirmar" dentro del Sistema SEBRA CB, de acuerdo a la modificación del Oficio Ordinario N°2644 de la CMF.

Además, diariamente el Área de Atención al Cliente envía las operaciones a plazo sin confirmar vía correo electrónico a la Bolsa de Comercio.

### **Entrega de Información a Clientes**

Mensualmente, El Área de Control y Procesos genera un proceso en SIGA CRM, para obtener las cartolas de los clientes. Posteriormente, genera un reporte con todas las direcciones asociadas y despacha los correos electrónicos a los clientes o Cartola física, en caso de que no posea una dirección de correo asociada.

Analista de Atención Clientes crea un evento "Junta de Accionistas" en el sistema SEBRA-CB. El sistema automáticamente al llegar la fecha de cierre respalda el detalle de clientes que mantienen posición en el nemotécnico relacionado con el evento. El detalle señalado identifica a los clientes que tienen autorización para que la Corredora los represente en la junta de accionistas y a su vez identifica a los que no tienen dicha autorización.

Las instrucciones para asistir a la junta de accionistas las define el Gerente en General, para el conjunto de clientes que tienen autorización permanente para que la Corredora los represente. En el caso de los clientes que no cuentan con la autorización antes mencionada, en el evento que quieran ser representados, deberán instruir en forma específica, mediante la firma de un documento en el que conste la autorización y las instrucciones que debe ejecutar la Corredora.

Finalmente se emite el resumen correspondiente a cada junta de accionistas a la que la Corredora asistirá, en la que se señala la forma de actuar, en función de lo descrito anteriormente. Este resumen además contiene las autorizaciones correspondientes.

Cada vez que ingresa un nuevo cliente a NEVASA, debe firmar el Contrato General de Servicios, el que incluye cláusulas relativas al servicio de operación vía Internet, donde se estipula que el cliente puede consultar a través de la red Internet, los saldos, movimientos, los pagos de dividendos y operaciones vigentes.

Cada vez que ocurre un reparto de dividendos o emisiones liberadas de pago, de forma automática se genera el detalle de la cantidad y monto del respectivo evento de capital que será informado a través del correo electrónico indicado en el Contrato General de Servicios, por el Área de Atención al Cliente.

Para las emisiones pagadas de acciones, el Área de Custodia, informa al Área de Control y Procesos el detalle de los accionistas con derecho, el monto a pagar y la cantidad de acciones a suscribir, para que esta área prepare el correo electrónico con dichos detalles.

### **Cuadratura de Carteras Custodia**

Semanalmente el Área de Custodia realiza una cuadratura general de custodia que contiene los saldos en posición y la valorización de carteras de NEVASA, la cual es enviada al Área de Control y Procesos para su revisión y una vez validada la información, dicha área realiza el envío a la Bolsa de Comercio de Santiago.

Diariamente el Área de Custodia realiza una cuadratura de los instrumentos en custodia (SEBRA), la cual incluye las garantías obtenidas a través de la plataforma HT (Bolsa de Comercio) y archivos de posición del DCV, validando que exista integridad y exactitud en la información entre las plataformas.

Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión pagada de acciones, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, operaciones en tránsito, operaciones simultáneas, DCV y Bolsas de Valores. Posteriormente, el Jefe de Custodia válida la cuadratura y procede a su aprobación mediante un apoderado. Finalmente se informa al Administrador de Patrimonios.

### **Transacciones con Clientes/Ingresos y Egresos**

Cada vez que ocurre un pago mediante cheque, se efectúa en forma nominativa y excepcionalmente endosable. En el caso de ser endosable, se debe presentar un poder de cobro por un tercero, el cual debe estar y autorizado por el Atención al Cliente.

Las áreas comerciales de NEVASA envía las órdenes de liquidación a Tesorería para el cobro o pago. Existe una validación automática configurada en la aplicación SIGA CRM de la fecha de vencimiento, autorización e instrucción de pago, en el caso que alguno de estos aspectos no esté correcto, no es posible continuar con la operación.

Cada vez que ocurre un pago a clientes, el área de Tesorería se comunica con los apoderados para que estos efectúen la firma de transferencias electrónicas en los portales bancarios, una vez realizada la aprobación, el apoderado firma de forma física la caratula de pagos, con el objeto de registrar evidencia y proceder a realizar los abonos en la cuenta corriente de cada cliente.

Diariamente, el Área de Control y Procesos detecta todos los saldos morosos y próximos a vencer, los cuales son informados al Gerente de Distribución y Ventas, quien informa a los Administradores de Patrimonios para que éstos realicen la gestión de pago con el cliente.

Cada vez que ocurre un pago producto de un corte de cupón de instrumentos de renta fija, éste es revisado y autorizado por el Supervisor de Custodia

#### D. Controles complementarios

De acuerdo a la normativa de los reportes AT 320, es necesario identificar aquellos proveedores críticos que afectan el servicio prestado por NEVASA hacia sus clientes e incluirlos como Controles Complementarios de las Organizaciones de Sub-Servicios dentro de la sección II, determinando a qué objetivos de control impactan. A continuación, se detallan los proveedores críticos, su servicio, el objetivo de control involucrado y el control complementario.

Proveedor	Servicio	Objetivo de control	Control Complementario
Bolsa de Comercio de Santiago	Sistemas SEBRA, Gestión y Terminales de Bolsa	Objetivo 3: Apertura y modificación de cuentas de clientes	La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM, para que NEVASA efectúe los ingresos o modificaciones de los datos de clientes.
		Objetivo 4: Uso no autorizado de valores en custodia	La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo los sistemas E-Box y terminales de negociación.
		Objetivo 5: Registro de Custodia	La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM y el Sistema SEBRA.
		Objetivo 6: Derecho de propiedad	
		Objetivo 7: Registro de custodia	
		Objetivo 9: Cuadraturas de cartera	

<b>Proveedor</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo de control</b>	<b>Control Complementario</b>
Depósito Central de Valores	Custodia y Sistema DCV	Objetivo 4: Uso no autorizado de valores en custodia	El DCV es responsable por contar con controles internos para mantener operativo su sistema.
		Objetivo 6: Derecho de propiedad	
		Objetivo 9: Cuadraturas de cartera	

**Sección III**  
**Objetivos de Control, Controles**  
**Relacionados y Pruebas de Eficacia**  
**Operativa**



### **Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

El modelo revisado incluye documentos, actividades operacionales y de control. Los documentos y actividades operacionales fueron probadas en diseño e implementación, mientras que las actividades de control fueron probadas en diseño, implementación y Eficacia Operativa. A continuación, se detallan algunos aspectos a considerar:

- En actividades asociadas a documentos operacionales, solo se efectuaron pruebas de diseño e implementación, respecto de éstas, considerar que no aplica la realización de pruebas de eficacia operativa.
- Para las actividades de controles se efectuaron pruebas de diseño e implementación, y pruebas de eficacia operativa (éstas últimas cuando el diseño no haya fallado).

**Objetivo de Control 1: Disposiciones Legales, Normativas y Reglamentarias**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que las disposiciones legales, normativas y reglamentarias que rigen la actividad de custodia se cumplen satisfactoriamente.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
01.01	Actividad Operacional	Trimestralmente el Oficial de Cumplimiento y Riesgo, debe informar a la UAF las transacciones en efectivo que superan los USD 10.000 según lo indicado en el Art N°3 Ley N°19.913. Para esto el Oficial de Cumplimiento y Riesgo carga la información de las transacciones en un archivo en la página de la UAF, con lo cual se genera un certificado de ROE Positivo en los casos que existan transacciones sobre USD 10.000. En caso contrario la página genera un certificado de ROE Negativo.	Se observó que el Oficial de Cumplimiento informa a la UAF de la existencia de un ROE positivo o negativo para el periodo de cobertura.	No se identificaron excepciones.
01.02	Actividad Operacional	Para operar en los Terminales de Negociación, los operadores son presentados por NEVASA CB a la Bolsa de Comercio para dar el examen que los faculta para poder operar en las terminales de negociación. Si los Operadores no aprueban el examen, no pueden realizar operaciones de negociación. Si los Operadores aprueban el examen la BCS entrega un certificado que los faculta para operar. Para que los Operadores puedan transar en la BCS, El Área de RRHH envía por correo electrónico a la BCS información del operador, junto con una carta firmada por el Gerente General de NEVASA CB.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, observamos que el Área de RRHH envía por correo electrónico la documentación del Operador a BCS, junto con una carta de solicitud firmada por el Gerente General de NEVASA.	No se identificaron excepciones.
01.03	Lineamiento	NEVASA CB cuenta con el Manual General de Operaciones de Custodia el cual se asocia al proceso de custodia de valores a terceros. Este manual es actualizado anualmente por el Subgerente de Back Office y es autorizado por el Gerente de Tecnología y Operaciones. El Manual General de Operaciones de Custodia se encuentra difundido en la intranet de Nevasa, la aprobación y actualización quedan registradas en el mismo Manual con controles de cambio.	Se inspeccionó el Manual General de Operaciones de Custodia y determinamos que se encuentran los procesos de custodia de valores. Además, observamos que este Reglamento Interno se encuentra aprobado y vigente a la fecha.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 73 de 120

<b>Código Actividad</b>	<b>Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento</b>	<b>Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB</b>	<b>Pruebas Ejecutadas</b>	<b>Resultados de las Pruebas</b>
01.04	Actividad de Control	<p>El Oficial de Cumplimiento y Riesgo es el encargado de revisar que las Políticas y Procedimientos de NEVASA CB cumplan con lo indicado en las normativas y circulares de la Comisión para el Mercado Financiero, la Bolsa de Comercio de Santiago y Unidad de Análisis Financiero.</p> <p>El Oficial de Cumplimiento y Riesgo realiza una revisión mensual a las normativas y cambios que se publican en la UAF, CMF y SII. En los casos que detecte una nueva normativa, reglamento o disposición legal deja respaldo de las revisiones realizadas. Luego envía por correo electrónico a los colaboradores estratégicos con la información de las normativa, reglamentos o disposiciones legales. Además, registra todos los cambios en un documento ya sea normativo, reglamentarios o de disposiciones legales. Las áreas estratégicas son responsables de aplicar los cambios normativos en sus procedimientos y procesos en sus áreas. En caso de que existan o no cambios éstos son presentados al Comité de Áreas de Apoyo con una presentación y al Directorio lo cual queda registrado en la Acta de Directorio.</p>	<p>Se inspeccionó que el Oficial de Cumplimiento realizó las revisiones de las nuevas normativas en las páginas de los entes reguladores. Además, observamos que en los casos que los cambios aplicaban a la corredora, se informó a los colaboradores respectivos.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 74 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
01.05	Actividad de Control	<p>Semanalmente el Oficial de Cumplimiento revisa si existen transacciones sospechosas las cuales debe informar a la UAF junto con la documentación que acredite la vinculación de la persona jurídica o natural a la operación detectada. Para esto el Oficial de Cumplimiento y Riesgo desde la intranet de NEVASA CB realiza una consulta a las transacciones, en donde se indican las variaciones de patrimonio de los clientes con perfil de riesgo medio (Clientes PEP) y alto (clientes en listas negativas internacionales), realizando una revisión de los movimientos de patrimonio entre un rango del 5% a 7%, con lo cual, el Oficial de Cumplimiento y Riesgo por correo electrónico, le solicita al Administrador de Patrimonio consultar al cliente la justificación del aumento de patrimonio y que entregue respaldo de este.</p> <p>Si el Oficial de Cumplimiento y Riesgo detecta que los clientes no justifican los abonos de dinero ésta se convierte en sospechosa y se informa en la página web de la UAF. En los casos que los clientes justifiquen sus aumentos de patrimonio estas operaciones no se consideran sospechosas.</p> <p>Mensualmente se informa al Comité de Áreas de Apoyo y al Directorio sobre los ROS en una presentación.</p>	<p>Para una muestra semanal seleccionada para el periodo 2022, se observó que el Oficial de Cumplimiento y Riesgo realizó la consulta con las transacciones sospechosas. Además, observamos que las transacciones no justificadas por los clientes fueron informadas a la UAF.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
01.06	Actividad de Control	<p>NEVASA CB cuenta con una Planilla de Control de las Acreditaciones de Intermediación de Valores (CAMV), la cual es administrada por el Área de RRHH, según lo exige la Norma de Carácter General N°412 (CMF).</p> <p>El Área de RRHH con los nuevos ingresos de colaboradores, ingresa en la Planilla de Control de Acreditaciones la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rut del colaborador.</li> <li>- Nombre.</li> <li>- Empresa a la que corresponde (solo en los casos que venga de otra corredora).</li> <li>- Si se encuentra acreditado en la CAMV.</li> <li>- Fecha de vigencia de acreditación CAMV.</li> <li>- Fecha de término acreditación CAMV.</li> <li>- Categoría de acreditación.</li> <li>- Cargo y otros.</li> </ul> <p>El Área de RRHH determina que el cargo requiera acreditación según lo indicado por la descripción de los cargos de NEVASA CB y lo indicado en la NCG 412, si el colaborador no tiene la acreditación de las CMF tiene que rendir ambas pruebas, específica y general.</p> <p>En la planilla con las fechas de inicio y término de acreditación el Área de RRHH revisa cada dos semanas los vencimientos de acreditación, y 4 meses antes del vencimiento se notifica a la persona y a la jefatura por correo electrónico todas veces que sea necesario hasta que la persona cumpla con la acreditación.</p> <p>En los casos que el Área de RRHH detecta que la persona no se acredita se realiza un anexo de contrato en donde declara una suspensión de funciones hasta que se encuentre acreditado. Si la persona cumple con la acreditación el Área de RRHH lo puede revisar en la página web de la CAMV, quienes además informar por correo electrónico al Área de RRHH y la BCS lo informa por correo electrónico en los casos de los Operadores.</p> <p>El Área de RRHH presenta en Comité de Gerencia mensualmente el estatus de la Planilla y en el Comité de Áreas de Apoyo con una presentación.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, se observó que el Área de RRHH realizó la revisión de los colaboradores que tienen vencimientos de acreditación con la planilla de control de acreditaciones.</p> <p>En los casos de que detectó vencimiento de acreditaciones, observamos que se envió un correo electrónico de notificación. Además, observamos que esto fue informado al Comité de áreas de Apoyo y al Directorio, quedando reflejado en Acta.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 76 de 120

<b>Código Actividad</b>	<b>Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento</b>	<b>Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB</b>	<b>Pruebas Ejecutadas</b>	<b>Resultados de las Pruebas</b>
01.07	Actividad de Control	<p>El primer día de cada mes el Supervisor de Control y Procesos envía por correo electrónico al Oficial de Cumplimiento y Riesgo las transacciones realizadas equivalentes a 500 UF, junto con una carta detallando las personas que realizaron las operaciones sobre 500 UF, lo cual debe encontrarse firmada por el Oficial de Cumplimiento y Riesgo.</p> <p>En caso de existir transacciones sobre 500 UF el Oficial de Cumplimiento y Riesgo envía un informe estándar a la CMF a través de la plataforma de CMF sin papel, de lo contrario emite una notificación indicando que no existen este tipo de transacciones. Este proceso se realiza con la finalidad de dar cumplimiento a la Circular N°1237 de la CMF.</p>	<p>Para una muestra mensual seleccionada para el periodo 2022, se observó que el Oficial de cumplimiento envía un informe a la CMF a través de la plataforma de CMF con las transacciones sobre 500 UF.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

## Objetivo de control 2: Resguardo de Activos de Propiedad de Terceros

Los controles otorgan una seguridad razonable de que los activos de propiedad de terceros están protegidos de pérdidas de producto de errores o fallas en los sistemas, en las personas y en los procesos.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
02.01	Lineamiento	NEVASA CB cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento al Terrorismo y un Modelo de Prevención de Delitos, en donde se establecen las actividades a realizar para resguardar los intereses de la compañía y de los clientes, esta política es revisada una vez al año por el Área de Cumplimiento. El Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento al Terrorismo y un Modelo de Prevención de Delitos indican actividades para proteger tanto a los clientes como terceros de los delitos que ahí se indican.	Se inspeccionó el Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento al Terrorismo y el Modelo de Prevención de Delitos, y determinamos que se establecen los lineamientos para resguardar los intereses de la compañía. Además, observamos que esta normativa Interna se encuentra aprobada y vigente a la fecha.	No se identificaron excepciones.
02.02	Actividad de Control	Cuatrimestralmente el Equipo de Control y Procesos envía al Supervisor de Atención Clientes por correo electrónico, un archivo con el listado de personas fallecidas a ser bloqueadas en SIGA CRM. El Analista o Supervisor de Atención al cliente bloquean a los clientes en SIGA CRM dejando una marca como fallecida y motivo con la fecha de defunción, cuando se realizan los bloqueos el Supervisor de Atención Clientes responde el correo electrónico al Área de Control y Procesos confirmando el bloqueo para que ellos revisen si efectivamente se encuentran bloqueado.	Para el presente periodo 2022, se observó el envío de listado de personas fallecidas por parte del Supervisor de Atención a Clientes, según lo anterior, determinamos que los responsables efectuaron el bloqueo de las cuentas en este proceso masivo para SIGA CRM.	No se identificaron excepciones.
02.03	Actividad de Control	Existe un contrato para la Custodia de Valores entre el cliente y NEVASA CB, el cual contiene cláusulas que tratan temas sobre los derechos y obligaciones a las que se encuentra sujeta NEVASA para asegurar el derecho de propiedad del cliente. El contrato se firma al momento de la apertura de cuenta de los clientes, se realiza el enrolamiento en la página web y firma el contrato 380 el cual se rige por la normativa 380 de la CMF. Los contratos quedan resguardados en el sistema SIGA CRM.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, se inspeccionaron los contratos de custodia de los clientes y determinamos que cuentan con cláusulas sobre el derecho de propiedad del cliente. Además, se observó que los contratos quedan resguardados en sistema SIGA CRM.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 78 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
02.04	Actividad de Control	Cada vez que el cliente realice un reclamo por una operación ejecutada a través del canal de denuncia, o un reclamo en la página de NEVASA o en la página de la CMF, son recibidos por un Director y el Oficial de Cumplimiento, para que ellos revisen la grabación de la operación y entreguen una respuesta al cliente de forma confidencial respecto a su reclamo. En los casos que el Director y el Oficial de Cumplimiento detecten un error por parte del Operador, determinan una solución para compensar al cliente. Todas las respuestas al cliente son realizadas por el mismo canal que el cliente realizó el reclamo.	Se observó, en conjunto con el área de Cumplimiento que no se realizaron reclamos de operaciones durante el período del 2022.	Sin eventos durante el periodo
02.05	Actividad de Control	Existen cláusulas relativas al servicio de operación Vía Red Internet, en el Contrato General de Servicios firmado entre el cliente y NEVASA, donde se informa al cliente que, por naturaleza de las plataformas informáticas, están sujetas a caídas de servicio, lo cual puede ocasionar daños o perjuicios al cliente o terceros, liberando de responsabilidad a la Corredora.	Para una muestra de contratos seleccionada, se inspeccionó la existencia de cláusulas relativas al servicio de operación en el contrato que se le brinda al cliente.	No se identificaron excepciones.
02.06	Actividad de Control	Mensualmente el PMO o el Jefe de Servicio TI efectúan una revisión a los perfiles de acceso a los sistemas Sebra CB y SIGA CRM, para asegurar que los usuarios que activos correspondan al personal vigente de la corredora. Para lo cual solicitan a la BCS, a través de una carta de circularización, los perfiles vigentes de Sebra y SIGA CRM. Adicionalmente solicitan por correo electrónico al Área de RRHH, un listado de personal vigente y un listado del personal desvinculados. Con esta información el PMO o el Jefe de Servicio TI realizan un cruce de información de los listados, revisando si existen usuarios no vigentes o desvinculados activos en los sistemas. En los casos que detecten accesos activos correspondientes a personal desvinculado o inconsistencia entre el rol y el acceso asignado, se informa por correo electrónico al PMO para la baja del usuario del sistema, con copia al Gerente de Tecnología y Operaciones. En caso contrario, se envía un correo electrónico al Gerente de Tecnología y Operaciones indicando que no hay inconsistencias en la revisión.	Para una muestra mensual seleccionada para el período 2022, se observó que Jefe de Servicio TI, solicitó a la BCS los perfiles vigentes de Sebra y SIGA CRM y al Área de RRHH los listados de personal vigente y desvinculado.  Además, inspeccionamos la planilla de revisión y determinamos que se realizaron los cruces de los usuarios vigentes y los desvinculados.	No se identificaron excepciones.



**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 79 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
02.07	Actividad de Control	Cada vez que ingrese un nuevo cliente o colaborador a NEVASA el Oficial de Cumplimiento y el Analista de Riesgo revisan que estos no se encuentren en las listas PEP y listas negras internacionales en el sistema GESINTEL. Con los resultados entregados, el Oficial de Cumplimiento y Riesgo y el Analista de Riesgo clasifican a los clientes y colaboradores en niveles, ya sea en Bajo, Medio o Alto. Una vez los clientes y colaboradores se encuentran clasificados, el Oficial de Cumplimiento y el Analista de Riesgo informan por correo electrónico al Administrador de Patrimonio el nivel de riesgo de sus clientes para que se encuentren en conocimiento y soliciten autorización para que este sea enrolado en SIGA CRM. El Administrador de Patrimonio debe solicitar a su Jefatura autorización por correo electrónico, para los clientes con niveles de riesgo Medio y Alto sean enrolados en SIGA CRM, lo cual forma parte del proceso de enrolamiento. En los casos que su Jefatura no entregue autorización el Administrador de Patrimonio no puede enrolar al cliente en SIGA CRM.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, se observó que para los nuevos clientes se realiza una revisión en las listas PEP a través del Sistema GESINTEL. De igual forma se observó la entrega de resultado para cada uno de los clientes para su posterior registro en sistema SIGA CRM.	No se identificaron excepciones.
02.08	Actividad de Control	Semestralmente el Oficial de Cumplimiento realiza un chequeo masivo de clientes y colaboradores en el sistema GESINTEL con el fin de revisar situaciones que no se detectaron en la primera revisión de enrolamiento o incorporación en NEVASA. Para realizar esta revisión el Oficial de Cumplimiento solicita el listado de clientes al área de Atención al Clientes, para luego cargarlos en el sistema GESINTEL para que este realice la evaluación, el Oficial de Cumplimiento y Riesgo con la evaluación informa por correo electrónico al área de Atención al Cliente para que ellos realicen el alta de los clientes que ya no son PEP y den de baja a los nuevos clientes PEP en el sistema SIGA CRM. El Oficial de Cumplimiento y Riesgo semestralmente presenta esta información en el informe del modelo de prevención de delito al Directorio, lo cual queda registrado en la Acta de Directorio.	Se inspeccionó el chequeo de clientes semestral realizado por el Oficial de Cumplimiento en el sistema GESINTEL, y se determinó que estos fueron actualizados y modificados.	No se identificaron excepciones.

**Objetivo de control 3: Apertura y Modificación de Cuentas de Clientes**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que la documentación para la apertura y modificación de cuentas de clientes es recibida, validada y establecida completamente en forma precisa, oportuna y autorizada en los sistemas que apliquen conforme a la normativa vigente.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.01	Lineamiento	Existe un Manual de Enrolamiento de Clientes en el que se encuentran definidas las actividades, roles y responsabilidades para la creación de clientes y modificación de cuentas, el cual es actualizado por el Subgerente de Back Office, quedando la fecha de actualización en el documento y posteriormente, el documento es presentado al Directorio quienes entregan su aprobación al mismo quedando un acta como evidencia de esta actividad. Este manual tiene actualización cada año y se encuentra difundido en la intranet de NEVASA.	Se inspeccionó el Manual de Enrolamiento de Clientes y determinamos que se encuentran establecidas los lineamientos para las distintas actividades relacionadas a los clientes. Además, observamos que este Reglamento Interno se encuentra aprobado y vigente a la fecha.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 81 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.02	Actividad de Control	<p>Los clientes que quieren ser clientes de NEVASA deben enrolarse en la página Web de Nevasa ingresando sus datos en una ficha. Una vez terminado el ingreso de información, deben enviar por correo electrónico o dar aviso por teléfono al Administrador de Patrimonio o al Subgerente de Distribución para que ellos verifiquen que los datos ingresados por el cliente se encuentran debidamente ingresados en su totalidad. En caso contrario el Administrador de Patrimonio le comunica al cliente por el mismo medio que debe realizar la corrección de los datos faltantes. Una vez el cliente realiza la corrección el Administrador de Patrimonio o el Subgerente de Distribución informan por correo electrónico al área de Atención Cliente para que ellos realicen la validación de la cuenta del cliente y el enrolamiento en el sistema SIGA CRM.</p> <p>Cuando el cliente es persona jurídica el Administrador de Patrimonio solicita al cliente por correo electrónico los antecedentes legales (copia de escritura pública de la sociedad, protocolización, copia de otras escritura de modificaciones, escrituras de asignación de apoderados, certificado de inscripción de con anotación adicionales, certificado de vigencia, fotocopia del Rut de sociedad, fotocopia de Cédula de Identidad de los representantes legales) los cuales debe enviar por correo electrónico al Administrador de Patrimonio, al Equipo de Atención Cliente y para revisión de los Abogados.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de cliente, se observó que se realizó el enrolamiento de clientes naturales y jurídicos correctamente según la documentación necesaria enviada por el Administrador de Patrimonio y con esto fue creado en el sistema SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 82 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.03	Actividad de Control	<p>Cada vez que un cliente nuevo realiza el enrolamiento en la página Web de NEVASA, La página web automáticamente valida la Cedula de Identidad del cliente y que este no exista en listas negativas internacionales. Posteriormente el Analista de Atención al Cliente valida la cuenta corriente del cliente, enviando la información al Equipo de Tesorería junto con el nombre de cliente, Rut, datos bancarios, para que ellos realicen una prueba a la cuenta informada. En el caso que la transferencia sea exitosa Tesorería informa por correo electrónico al Analista Atención Cliente que la cuenta corriente corresponde al cliente informado. Si la transferencia a cuenta corriente no es validada Tesorería informa al Analista Atención Cliente por correo electrónico para que corrobore los datos con el cliente. Si el cliente se encuentra en listas negativas internacionales no puede se puede enrolar entregando una alerta.</p> <p>Para las personas jurídicas se solicita la información legal cuando se termina el enrolamiento, el Analista Atención Cliente solicita por correo electrónico con un formulario la información a enviar por parte del cliente. Cuando el Analista Atención Cliente recibe esta información por correo electrónico ingresa a la plataforma OXALIS y carga la documentación enviada por el cliente, para que los abogados emitan un informe legal en donde y lo carguen a la plataforma OXALIS para la descarga por parte del Analista Atención Cliente se indican las facultades de los apoderados y se pueda firmar el contrato 380. Lo cual es condición para firmar los siguientes documentos. En los casos que los apoderados informados por el cliente no se encuentren facultados, el cliente debe modificarlos para que los abogados puedan emitir el informe legal.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de cliente, se inspecciono la documentación bancaria y determinamos que fue validada por el área de Tesorería, así como también, se determinó que estos clientes no se encuentren en listas negativas internacionales y no se puedan enrolar. Para las personas jurídicas, en la plataforma OXALIS, se observó el informe legal generado por los abogados.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.04	Actividad de Control	<p>El Analista Atención Cliente con el informe legal puede habilitar al cliente en la plataforma de enrolamiento del cliente, en donde valida que el apoderado indicado en el informe legal se encuentra correctamente ingresado realizado la habilitación del cliente. En caso contrario realiza la modificación de los datos de acuerdo con los indicado en el informe legal y poder habilitar al cliente. Con esto la plataforma de enrolamiento envía un correo electrónico al cliente para que realice la firma de los documentos (firma electrónica simple) de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato General de servicios (de acuerdo con la NCG N°380) el que incorpora:</li> <li>• Cuerpo central que contiene las condiciones del servicio, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorización para el envío de facturación electrónica (Se envía factura a mail señalado en este mismo documento).</li> <li>- Condiciones de Servicio a través de la Red Internet (Se le envía clave internet a mail señalado en este mismo documento).</li> <li>- Mandato mercantil.</li> </ul> </li> <li>• Anexo A: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha que contienen todos los datos del cliente</li> <li>- Declaración FATCA</li> <li>- Declaración PEP</li> <li>- Declaración CRS</li> <li>- Declaración circular N°57 UAF</li> <li>- Declaración de inversionista calificado o formulario perfil de riesgo.</li> </ul> </li> <li>• Anexo B: Resumen de productos y servicios contratados.</li> <li>• Anexo B-1: Servicio de custodia.</li> <li>• Anexos de cada producto contratado (solo cuando corresponda).</li> </ul> <p>Con los documentos firmados por el cliente, el Analista Atención Cliente solicita por correo electrónico al cliente la C.I para ingresar al cliente en SIGA CRM. Para finalizar la creación del cliente en SIGA CRM, se asigna la clave para que cliente pueda acceder. la cual se envía automáticamente desde SIGA CRM.</p>	<p>Para una muestra de clientes seleccionada para el periodo 2022, se inspeccionó el enrolamiento de estos mediante la firma de la documentación solicitada, determinado así que el cliente firmo la documentación necesaria para operar. Además, observamos que fue cargada en el sistema SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 84 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.05	Actividad de Control	Personal del Área de Atención al Cliente, al inicio del día realiza el bloqueo/desbloqueo en el sistema SIGA CRM de clientes debido que al cliente le falte documentación para su enrolamiento o por no firmar las ordenes de las operaciones luego de 5 días de realizadas. Luego, el Supervisor de Atención al Cliente envía un correo electrónico con el detalle de clientes bloqueados/desbloqueados en el sistema SIGA CRM al Área de Control de Procesos, al Área de Contabilidad y a los Administradores de Patrimonio para su información. En estos casos, el bloqueo se puede realizar sin autorización y el personal debe ser distinto a personal del Front Office.	Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022, se observó que el área de atención al cliente realiza una revisión de bloqueo/desbloqueo en el sistema SIGA CRM y determinamos que es enviado a las áreas correspondientes para que realicen el seguimiento respectivo.	No se identificaron excepciones.
03.06	Actividad de Control	Una vez que la BCS realiza el bloqueo, informa por correo electrónico o ticket SAC al Área de Atención al Cliente. Con esta información recibida por parte de la BCS, el Área de Atención al Cliente, envía al Supervisor de Control y Procesos a través de correo electrónico el detalle de clientes que fueron bloqueados por la BCS, para su revisión. En caso de que el Supervisor de Control y Procesos detecte errores en el bloqueo que realizó la BCS, envía un correo electrónico al Área de Atención al Cliente el detalle de clientes, para que solicite corregir estos casos a la BCS a través de un ticket SAC.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, se observó que el Jefe de Control y Procesos revisó el bloqueo masivo de clientes sin operar en 12 meses o por fallecimiento. Además, observamos que en caso de existir excepciones el Jefe de Control genera ticket SAC solicitando su corrección.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 85 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.07	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente requiera operar con el producto venta corta debe firmar inicialmente y por única vez, el contrato de Condiciones Generales para la Venta Corta de Acciones, con personas naturales o jurídicas, firmando tres ejemplares de los cuales uno queda para el cliente, otro para NEVASA y uno para la Bolsa de Comercio o Bolsa Electrónica según corresponda.</p> <p>El Administrador de Patrimonio o el área de Atención al cliente gestionan la firma del contrato con el cliente por correo electrónico o llamada telefónica, por solicitud del cliente, los cuales se resguardan en SIGA CRM. Dichos contratos corresponden a contratos estándar y no cuentan con fecha de vigencia quedando como anexo del contrato 380. El Analista Atención Cliente valida que la firma del contrato sea igual a la indica en el contrato 380 disponible en SIGA CRM para realizar su resguardo en los mismos sistemas.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022, de contratos de clientes que operan con venta corta, se observó que éstos cuentan con el anexo de contrato necesario firmado, de igual forma se determinó que este se encuentra cargado en SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
03.08	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente requiera operar en simultáneas debe firmar inicialmente y por única vez, el contrato de Condiciones Generales de las Operaciones de Compraventa a Plazo de Valores, con personas naturales o jurídicas, firmando tres ejemplares, de los cuales uno queda para el cliente, otro para la Corredora y otro para la Bolsa de Comercio o Bolsa Electrónica, según corresponda.</p> <p>El Administrador de Patrimonio o el área de Atención al cliente gestionan la firma del contrato con el cliente por correo electrónico o llamada telefónica, por solicitud del cliente, los cuales se resguardan en SIGA CRM. Dichos contratos corresponden a contratos estándar y no cuentan con fecha de vigencia quedando como anexo del contrato 380. El Analista Atención Cliente valida que la firma del contrato sea igual a la indica en el contrato 380 disponible en SIGA CRM para realizar su resguardo en los mismos sistemas.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de contratos de clientes que operan con simultáneas, se observó que estos cuentan con el anexo de contrato necesario firmado, de igual forma se determinó que este se encuentra cargado en SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 86 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.09	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente requiera operar con pactos debe firmar inicialmente y por única vez, el contrato de Condiciones Generales de las Operaciones de Retro compra y Retroventa con personas naturales o jurídicas. El contrato se debe firmar en 2 ejemplares, una copia para el cliente y la otra para NEVASA.</p> <p>El Administrador de Patrimonio o el área de Atención al cliente gestionan la firma del contrato con el cliente por correo electrónico o llamada telefónica, por solicitud del cliente, los cuales se resguardan en SIGA CRM. Dichos contratos corresponden a contratos estándar y no cuentan con fecha de vigencia quedando como anexo del contrato 380. El Analista Atención Cliente valida que la firma del contrato sea igual a la indica en el contrato 380 disponible en SIGA CRM para realizar su resguardo en los mismos sistemas.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de contratos de clientes que operan con pactos, se observó que estos cuentan con el anexo de contrato necesario firmado, de igual forma se determinó que este se encuentra cargado en SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
03.10	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente requiera operar con Administración de Cartera debe firmar inicialmente y por única vez, el contrato de condiciones generales para que la cartera sea administrada por NEVASA. El Administrador de Patrimonio o el área de Atención al Cliente gestionan la firma del contrato con el cliente por correo electrónico o llamada telefónica, por solicitud del cliente, los cuales se resguardan en SIGA CRM. Este contrato queda como anexo del contrato 380. En los casos que el cliente tenga alguna duda del contrato se comunica con el Administrador de Patrimonio para resolverla. El Analista Atención Cliente valida que la firma del contrato sea igual a la indica en el contrato 380 disponible en SIGA CRM.</p> <p>Adicionalmente el Ejecutivo de Atención Cliente crea la secuencia única del cliente para que la cartera sea administrada por Nevasa, la cual se crea en SIGA CRM, la cual el cliente puede visualizar en su página Web de Nevasa.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de contratos de clientes que operan con Administración de Cartera, se observó que estos cuentan con el anexo de contrato necesario firmado, de igual forma se determinó que este se encuentra cargado en SIGA CRM.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>



Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
03.11	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente necesite realizar una modificación de sus datos (dirección, correo electrónico o teléfono) la informa por correo electrónico, teléfono o enviando una carta física firmada indicando la modificación al Administrador de Patrimonio. Luego el Administrador de Patrimonio envía esta información por correo electrónico al Supervisor de Atención al Cliente, con lo cual, él valida que el correo electrónico del cliente desde donde se solicita el cambio sea igual al que se encuentra registrado en el sistema SIGA CRM, o que la firma de la carta sea igual a la firma de la Cédula de Identidad que se encuentra registrada en el sistema SIGA CRM.</p> <p>En los casos que el Supervisor de Atención al Cliente encuentre discrepancias en los datos indicados anteriormente no realiza la modificación en el sistema SIGA CRM e informa por correo electrónico o teléfono al Administrador de Patrimonio que el cambio no se realizó para que el corrobore los datos con el cliente y se vuelve a realizar la solicitud de modificación del dato del cliente. En los casos que el Supervisor de Atención al Cliente valide los datos indicados anteriormente, realiza los cambios en SIGA CRM e informa por correo electrónico al Administrador de Patrimonio adjuntando un pronto de pantalla del cambio realizado.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de modificaciones de datos solicitadas por el cliente, se inspeccionó evidencia del cliente confirmando el cambio de datos. Además, observamos la correspondiente modificación en el sistema SIGA CRM y la firma de la carta aprobada por el cliente.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
08.03	Actividad de Control	<p>Cada vez que ingresa un nuevo cliente a NEVASA este debe firmar el Contrato General de Servicios, el que incluye cláusulas relativas al servicio de operación vía Red Internet, donde se estipula que el cliente puede consultar a través de la red Internet, los saldos, movimientos, los pagos de dividendos y operaciones vigentes, lo cual forma parte del proceso de apertura de cuenta del cliente.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el período 2022 de nuevos clientes se observó que cuentan con el Contrato General de Servicios firmado y este se encuentra almacenada por NEVASA en el repositorio respectivo.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

1. Consideración usuaria:

Apertura y modificación de cuentas de clientes: La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM, para que NEVASA efectúe los ingresos o modificaciones de los datos de clientes.

**Objetivo de control 4: Uso No Autorizado de Valores en Custodia**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que no existe uso no autorizado de valores de terceros en custodia.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
04.01	Lineamiento	<p>NEVASA CB cuenta con las siguientes cuentas en el Depósito Central de Valores como mínimo, de acuerdo con lo requerido en el Manual de Derechos y Obligaciones de los Corredores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Terceros.</li> <li>• Cuentas de Terceros Relacionados.</li> <li>• Cuenta Propia.</li> <li>• Cuenta en Tránsito.</li> <li>• Cuenta Mandante para que el cliente pueda ver sus movimientos en el DCV.</li> </ul> <p>Con esta separación en el DCV se asegura que no exista un uso no autorizado de los valores de terceros en custodia.</p>	<p>Se inspeccionó el listado de cuentas activas en DCV y determinamos que existen cuentas separadas para cada rubro de negocio.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
04.02	Actividad de Control	<p>NEVASA CB para poder operar en los terminales de negociación de la Bolsa de Comercio, debe tener un contrato o acuerdo de prestación de servicios, en el cual se estipulen los niveles de servicios ofrecidos por la entidad. Estos documentos deben estar vigentes y firmados por ambas partes. El contrato de prestaciones de servicio es indefinido, y en el caso que se requiera servicios adicionales se firma un Anexo el cual se encuentra sujeto a la fecha de vigencia del contrato.</p> <p>El contrato establece las plataformas, terminales de operación (operadores certificados) y los SLA de respuesta ante problemas de disponibilidad de servicios. Los terminales y plataformas permiten a NEVASA CB la realización de controles que permiten asegurar que no exista un uso no autorizado de los valores de terceros en custodia.</p>	<p>Se inspeccionó el contrato entre Nevasa con la Bolsa de Comercio, y determinamos que se establece el detalle de los servicios prestados.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 89 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
04.03	Actividad de Control	NEVASA CB para tener cuentas en el Depósito Central de Valores, debe contar con un contrato o acuerdo de prestación de servicios, donde se estipulen los niveles de servicios ofrecidos por la entidad. Estos documentos deben estar vigentes y firmados por ambas partes. Según lo indicado en la Circular N°1962 de la CMF en donde indica que los servicios de custodia del DCV y con lo cual, se puede ejecutar los procesos de cuadratura y asegurar que las cuentas de terceros se encuentran separada de las cuentas propias de la corredora.	Se inspeccionó el contrato entre Nevasa y el Depósito Central de Valores, y determinamos que se establece el detalle los servicios prestados.	No se identificaron excepciones.
04.04	Actividad de Control	Trimestralmente y hasta el décimo día del mes siguiente, el Analista de Control y Procesos envía un informe a la Comisión para el Mercado Financiero a través del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL), con los saldos por instrumento de todos los valores de propiedad de terceros que mantenga en custodia y de todos los valores pertenecientes a su cartera propia (emisores). (Circular N°1720). Para realizar lo anterior, el Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos envía un correo electrónico a cada emisor solicitando el certificado de custodia o cuotas al cierre de junio del año en vigencia, Con la respuesta de los emisores el Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos comparan la información de los emisores con el listado de acciones y valores obtenido de los sistemas de la BCS. En los casos que el Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos detecten diferencias, estas son informadas al emisor por correo electrónico para realizar las correcciones. Estas diferencias se dan en los emisores que manejan su propia custodia.	Se inspeccionó el listado de certificación de clientes con custodia y el reporte con la cuadratura de clientes para la CMF, y determinamos que el Analista de Control y Procesos (o Supervisor de Control y Procesos) realizó la comparación de los clientes listados en la BCS.	No se identificaron excepciones.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
04.05	Actividad de Control	Trimestralmente con la información validada el Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos generan el informe y envían la cuadratura por correo electrónico al Subgerente de Back Office, para su revisión, quién valida que la cuadratura sea consistente con los certificados de custodia la información contenida. En los casos que el Subgerente de Back Office detecta diferencias envía un correo electrónico o lo informa verbalmente al Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos para que se realicen las correcciones correspondientes. Cuando el Subgerente de Back Office valida el informe y la cuadratura entrega su aprobación por correo electrónico al Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos, para que ellos realicen el envío a la CMF a través del Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL).	Observamos que el Analista de Control y Procesos o Supervisor de Control y Procesos envió la cuadratura al Subgerente de Back Office para su validación. Además, observamos que este entregó su aprobación por correo electrónico para el envío a la CMF.	No se identificaron excepciones.

2. Consideración usuaria:

La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo los sistemas E-Box y terminales de negociación.

3. Consideración usuaria:

El DCV es responsable por contar con controles internos para mantener operativo su sistema.

**Objetivo de control 5: Transacciones Bursátiles/Negociación**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que las transacciones son autorizadas, concertadas y registradas en forma completa, precisa y oportuna en los saldos del cliente.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
01.03	Lineamiento	NEVASA CB cuenta con el Manual General de Operaciones de Custodia el cual se asocia al proceso de custodia de valores a terceros. Este manual es actualizado anualmente por el Subgerente de Back Office y es autorizado por el Gerente de Tecnología y Operaciones. El Manual General de Operaciones de Custodia se encuentra difundido en la intranet de Nevasa, la aprobación y actualización quedan registradas en el mismo Manual con controles de cambio.	Se inspeccionó el Manual General de Operaciones de Custodia y determinamos que se encuentran los procesos de custodia de valores. Además, observamos que este Reglamento Interno se encuentra aprobado y vigente a la fecha.	No se identificaron excepciones.
05.01	Actividad de Control	Cada vez que el Administrador de Patrimonio recibe de parte del cliente instrucciones para realizar transacciones de compra o venta de acciones, según lo estipulado la Ficha del Cliente en SIGA CRM, puede rutear la instrucción del cliente el mismo por SIGA CRM o enviarla al Operador de Mesa. En los casos que el Administrador de Patrimonio decida rutear el mismo la instrucción válida que el cliente cuenta en SIGA CRM con la custodia de los instrumentos para poder ejecutar la instrucción, en caso contrario no ejecuta la operación e informa al cliente por el mismo medio que este dio la instrucción. Si el Administrador de Patrimonio valida la custodia de los instrumentos y los fondos disponible ejecuta la instrucción del cliente en SIGA CRM.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de ordenes realizadas, inspeccionamos la confirmación y determinamos que el cliente solicita ejecutar la transacción y esta sea realizada en el sistema SIGA.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 92 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
05.02	Actividad de Control	Cada vez que el Administrador de Patrimonio decide rutear la instrucción al Operador de Mesa envía un correo electrónico al Operador indicando el nombre del cliente, Rut, secuencia de la cuenta, operación de compra o venta, tipo de condición (contado normal), monto, precios, cantidad de títulos a vender y precio de venta. Una vez el Operador ejecuta la transacción envía un correo electrónico al Administrador de Patrimonio con la confirmación. El Administrador de Patrimonio puede visualizar la ejecución de la operación en SIGA CRM en la cuenta del cliente, con lo cual envía un correo electrónico al cliente indicando que la operación fue ejecutada. Adicionalmente al cliente le llega la facturación de la operación al cierre del mercado.	Para una muestra de instrucciones del periodo 2022, se inspeccionó los correos electrónicos y determinamos que el cliente autoriza la transacción y el operador de la mesa confirma la ejecución, además observamos que el Administrador de Patrimonio, realiza la facturación de la operación.	No se identificaron excepciones.
05.03	Actividad de Control	Diariamente el Analista de Atención al Cliente, revisa si las órdenes de venta al contado o compra a plazo han sido firmadas por los clientes en la plataforma SIGN, para lo cual, revisa en el repositorio en donde se registran las orden firmadas y no firmadas. Si el cliente no firma la orden dentro de 5 días, el Analista de Atención al Cliente bloquea al cliente en el sistema SIGA CRM. En los casos que el cliente confirme la operación simultanea ingresa en la aplicación de control de firma los clientes que confirmaron las operaciones simultaneas. El Supervisor de Atención al Cliente con esta información se genera un reporte en que se envía por correo a Contabilidad y al área de Procesos y Control.	Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022, observamos que el Analista de Atención Cliente revisó las órdenes de venta firmadas por los clientes, y en los casos que el cliente no firmó la orden en 5 días, el Analista de Atención Cliente bloqueo al cliente en el sistema SIGA CRM. Además, observamos que esto fue enviado a las áreas correspondientes.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 93 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
05.04	Actividad de Control	<p>Cada vez que se ejecuta una operación de pacto en Sebra CB ingresada por el Operador, se genera automáticamente un adendum en SIGA CRM. Con el objetivo de que la operación sea confirmada por el Cliente. Para esto el Supervisor de Atención al Cliente envía por correo electrónico al cliente para que confirme la operación adjuntando el adendum. En los casos que el Supervisor de Atención al Cliente detecta que el cliente no confirma la operación dentro de 5 días, el Supervisor de Atención al Cliente bloquea al cliente en el sistema SIGA CRM. En el contrario, si el cliente confirme la operación de pacto ingresa en la aplicación de control de firma los clientes que confirmaron las operaciones y que se encuentran con los adendum confirmados. el Supervisor de Atención al Cliente con esta información se genera un reporte en que se envía por correo electrónico a Contabilidad y al área de Control y Procesos.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el período 2022, inspeccionamos los adendum de las transacciones y determinamos que para los casos que superaron el plazo de 5 días hábiles estas fueron bloqueadas en el sistema SIGA CRM.</p> <p>Además, observamos que para los casos que fueron firmados la operación estaba confirmada.</p>	No se identificaron excepciones.
05.05	Actividad de Control	<p>Al final del día, cuando la Bolsa de Comercio cierra su horario bursátil, el Supervisor o Analista de Control y Procesos procede a generar la planilla de Cuadraturas de Pizarras, extraídas desde el Sistema SEBRA, la cual es comparada con la información de los productos asignados y facturados, extraídos desde el sistema SEBRA CB.</p> <p>Para tales efectos, realiza una revisión Asignación en donde se verifica que todas las operaciones ejecutadas hayan sido asignadas de acuerdo con lo indicado por el mercado. Luego se valida el Cierre en donde se verifica que las operaciones ejecutadas fueron facturadas al cliente.</p> <p>Si hay diferencias entre pizarra y la asignación, por operaciones no asignadas u operaciones duplicadas, el Supervisor o Analista de Control y Procesos deben ser regularizadas en la BCS generando un tique en SAC Gestión, lo que también conlleva la corrección de la facturación asociada de la operación. En la normalidad del día a día no existen diferencias entre pizarra, asignación y facturación. En los casos que no existan diferencias y la cuadratura de Pizarra se encuentre cuadrada, Supervisor o Analista de Control y Procesos envían la cuadratura a Contabilidad y la Mesa de Renta Variable por correo electrónico.</p>	<p>Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022 observamos que el Analista de Control y Procesos realizó la cuadratura entre la información de pizarra, asignación y facturación del sistema Sebra CB. Además, observamos que la cuadratura fue enviada a Contabilidad y a la Mesa de Renta Variable.</p>	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 94 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
05.06	Actividad de Control	Diariamente el Analista de Custodia, verifica los movimientos de las cuentas segregadas (Cuentas de terceros relacionadas, cuentas propias y cuentas mandantes), a su vez validan que no existan diferencias entre lo ingresado a custodia y lo informado por el DCV de dichas cuentas. Para tales efectos el Analista de Custodia descarga la información de las cuentas segregadas se obtiene de SIGA GESTION con un informe de cuentas propias y terceros, con lo cual se mueven los instrumentos del DCV a la cuenta principal o de tercero y viceversa. Posteriormente comparan que los movimientos de entrada o salida entre las cuentas se encuentre correctamente reflejadas. En los casos que los movimientos presenten discrepancias éstos son regularizados por el Analista de Custodia en DCV y dejando el respaldo en una carpeta compartida "Operaciones Diarias, Documentos Diarios". En el caso que no se encuentren discrepancia el Analista de Custodia resguarda la información en la carpeta compartida "Operaciones Diarias, Documentos Diarios".	Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022 inspeccionamos el archivo de cuadratura y determinamos que el Analista de Custodia, verificó los movimientos de las cuentas segregadas y que no existieran diferencias entre lo ingresado a custodia y lo informado por el DCV de dichas cuentas.	No se identificaron excepciones.
05.07	Actividad de Control	El Analista de Custodia, al momento de realizar la cuadratura diaria del último día del mes, la resguarda en la carpeta compartida "Cuadratura" para la revisión del Supervisor de Custodia la imprime.	Para una muestra diaria de cuadraturas, se inspecciono la planilla con las cuadraturas de operaciones, y se determinó que el Analista de Custodia realizó el resguardo de la planilla en la carpeta compartida de Custodia.	No se identificaron excepciones.



**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 95 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
05.08	Actividad de Control	<p>Cada vez que las Jefatura directas de NEVASA realizan una solicitud de Alta, Modificación y Baja de accesos a los sistemas Sebra, SIGA CRM y Custodia (DCV) de un usuario envían un correo electrónico o un formulario a Recursos Humanos. el Analista de Recursos Humanos al recibir la solicitud valida con la jefatura directa cuales son los perfiles que requiere el usuario y luego de haber acordado cuales son los perfiles, el Analista de Recursos Humanos envía un formulario por correo electrónico a TI solicitando Alta, Modificación y Baja de accesos.</p> <p>Solo para el caso de creaciones de cuentas de los operadores externos o la creación de códigos compartidos, la aprobación del formulario es otorgada por Subgerente de TI o Gerente de Tecnología y Operaciones o el PMO y enviado por correo electrónico a TI.</p> <p>El área de TI valida que los accesos indicados en el formulario se ajusten a los sistemas que utiliza Nevasa (Sebra, SIGA CRM y Custodia (DCV), correo electrónico).</p> <p>En los casos que los accesos solicitados no sean consistentes, él área de TI notifica vía correo electrónico a Recursos Humanos que los permisos no proceden. En caso contrario, para las cuentas SIGA CRM y Sebra, el área de TI deriva la solicitud a la Bolsa y para las cuentas de correo electrónico se derivan al técnico residente en ambos casos por correo electrónico.</p> <p>Una vez generados, los accesos de SIGA CRM y Sebra son notificados directamente a los usuarios mediante correo electrónico y los correos electrónicos se notifican a recursos humanos.</p> <p>Los permisos son resguardados en una carpeta en el servidor, la cual incluye correo electrónico y formulario de la solicitud.</p>	<p>Para una muestra altas, bajas y modificaciones de usuarios del periodo 2022, se verifico el formulario con la solicitud de autorización de gerencia para la gestión de las cuentas de usuarios, determinando que el Analista de Recursos Humanos solicita a TI la gestión de las cuentas.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
05.09	Actividad de Control	Cada vez que el cliente solicita realizar una operación de venta corta, debe genera los contratos N° 42 o 43, los cuales son enviados por el Administrador de Patrimonio al cliente para que estos sean firmados. Cuando el cliente firma los contratos estos son enviados físicamente al Administrador de Patrimonio, quién los resguarda en los sistemas SIGA CRM. Luego el Administrador de Patrimonio envía físicamente los contratos al área de Atención al Cliente para que ellos validen que la firma del contrato sea igual a la indicadas en el sistema SIGA CRM y en el caso de persona jurídica que la firma corresponda el apoderado se encuentre facultado para firmar según lo registrado en SIGA CRM.	Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 de clientes que operan con venta corta, se inspeccionó que éstos cuenten con el contrato indicado, observando que este se encuentre firmado y cargado en el sistema SIGA CRM.	No se identificaron excepciones.
08.02	Actividad de Control	Diariamente el Analista de Custodia ingresa al sistema DCV, extrayendo un reporte, en el cual se detallan los saldos de posiciones de cartera realizados en el día, este archivo es traspasado a un archivo, en donde se compara los saldos de posiciones con los registros de custodia de la corredora en SIGA GESTION. Además, el Analista de Custodia carga en el sistema las acciones que se encuentran en la custodia propia del emisor, las garantías obtenidas del Reporte de HT de la BCS El sistema con esta información genera un reporte de la cuadratura en donde entrega la siguiente información: acciones en custodia, acciones en garantía, compra y venta en simultánea, prestamos, cartera del DCV segregadas, reporte de garantía en BCS, operaciones en tránsito y los saldos de posiciones. Esta cuadratura puede tener diferencias solo por operaciones simultaneas, y en el caso que sea otro tipo de diferencias el Analista de Custodia debe indicar cuál es el error en la operación. Una vez la cuadratura tiene todas las justificaciones a las discrepancias, el Analista de Custodia resguarda el archivo en una carpeta compartida "Cuadratura". Posteriormente el Supervisor de Custodia valida que el archivo cargado en la carpeta cuente con todas las justificaciones para las diferencias.	Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022 observamos que el Analista de Custodia cargó la data en el sistema para generar la cuadratura de posiciones de cartera diaria. Además, observamos que las diferencias fueron justificadas o que se cerraron las cuadraturas sin diferencias.	No se identificaron excepciones.

4. Consideración usuaria:

La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM y el Sistema SEBRA.

**Objetivo de control 6: Derecho de Propiedad**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que el derecho de propiedad de los clientes debe estar protegido adecuadamente.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
01.03	Lineamiento	NEVASA CB cuenta con el Manual General de Operaciones de Custodia el cual se asocia al proceso de custodia de valores a terceros. Este manual es actualizado anualmente por el Subgerente de Back Office y es autorizado por el Gerente de Tecnología y Operaciones. El Manual General de Operaciones de Custodia se encuentra difundido en la intranet de Nevasa, la aprobación y actualización quedan registradas en el mismo Manual con controles de cambio.	Se inspeccionó el Manual General de Operaciones de Custodia y determinamos que se encuentran los procesos de custodia de valores. Además, observamos que este Reglamento Interno se encuentra aprobado y vigente a la fecha.	No se identificaron excepciones.
06.01	Actividad de Control	Existe un anexo de contrato para la Custodia de Valores entre el cliente y NEVASA, el cual contiene cláusulas que tratan temas sobre los derechos y obligaciones a las que se encuentra sujeta NEVASA para asegurar el derecho de propiedad del cliente. Estas cláusulas son estándar para todos los clientes y normadas por la CMF. Todos los clientes que tienen contrato 380 deben tener contrato de Custodia. Los procesos de cuadratura del área de Custodia validan que estas cláusulas del contrato sean respetadas. Estos contratos son resguardados en los sistemas SIGA CRM o COLOZUS.	Se inspeccionó que existe un anexo de contrato para la Custodia de Valores entre el cliente y NEVASA, y observamos que se incluyen las cláusulas sobre derechos y obligaciones.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 98 de 120

<b>Código Actividad</b>	<b>Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento</b>	<b>Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB</b>	<b>Pruebas Ejecutadas</b>	<b>Resultados de las Pruebas</b>
06.02	Actividad de Control	<p>Cada vez que se realiza un pago de dividendo estas son indicadas en el módulo bursátil de Sebra CB, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura verificando que la sumatoria de los montos del listado de clientes con derecho a dividendos, el cual se obtiene de SIGA en el módulo de informe Evento Capital Cliente, coincidan con el monto a pagar informado por las Compañías Emisoras más las operaciones en tránsito.</p> <p>Para tales efectos el Analista de Custodia realiza una cuadratura de las transacciones en Tránsito más los montos a pagar del emisor informados por las emisoras sean igual al saldo informado en SIGA. Las únicas diferencias que pueden generar por errores en la información ingresada en la BCS. Todas las diferencias detectadas quedan con su correspondiente justificación en la cuadratura.</p> <p>Luego, el Analista de Custodia guarda la cuadratura en la carpeta compartida Dividendo.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el período 2022, observamos que el Analista de Custodia realizó la Cuadratura de los montos indicados en el listado de clientes con derecho a dividendos obtenido del sistema SIGA y el monto informado por las compañías emisoras.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.03	Actividad de Control	<p>Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión liberada de pago estas son indicadas en el módulo bursátil de Sebra CB, el Supervisor de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, DCV y Bolsas de Valores. Adicionalmente verifica las operaciones en tránsito y las operaciones simultaneas.</p> <p>Para tales efectos el Supervisor de Custodia realiza una cuadratura en de las transacciones en Tránsito + los montos a pagar del emisor informados por las emisoras sean igual al saldo informado en SIGA GESTION. Las únicas diferencias que pueden generar por errores la información ingresada en la BCS. Las únicas diferencias que se pueden generar son por errores en la información ingresada por la BCS. Supervisor de Custodia revisa todas las diferencias detectadas, las cuales deben quedar con su correspondiente justificación en la cuadratura.</p> <p>Luego, el Supervisor de Custodia guarda la cuadratura en la carpeta compartida "Cuadratura de Dividendo". Desde mayo del 2021, las cuadraturas de los eventos de capital son realizadas por el Analista de Custodia y revisadas por el Supervisor de Custodia.</p>	<p>Para una muestra de emisiones liberadas de pago, se inspeccionó la planilla de cuadratura con los clientes que tienen derecho a emisión (DCV vs BCS), y se determinó que el Analista de Custodia realizo la Cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión y los registros de custodia de la compañía entre DCV y BCS. Además, inspeccionamos que esta información se resguardada en carpeta compartida del área de Custodia.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 100 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.04	Actividad de Control	<p>Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión pagada de acciones estas son indicadas en el módulo bursátil de Sebra CB, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, operaciones en tránsito, operaciones simultáneas, DCV y Bolsas de Valores.</p> <p>Para tales efectos el Analista de Custodia realiza una cuadratura de las transacciones en Tránsito más los montos a pagar del emisor informados por las emisoras sean igual al saldo informado en SIGA. Todas las diferencias detectadas quedan con su correspondiente justificación en la cuadratura. Luego, el Analista de Custodia guarda la cuadratura en la carpeta compartida "Cuadratura de Dividendo". Los Administrador de Patrimonio envían por correo electrónico la opción del cliente al Supervisor de Custodia, quien ingresa en el archivo cual es la opción optada por el cliente (suscripción). para posteriormente realizar los pagos.</p>	<p>Para una muestra de emisiones pagadas, se inspeccionó la planilla de cuadratura de los clientes que tiene derecho a emisión y los pagados, determinamos que el Analista de Custodia realizó la Cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión y los registros de custodia de la compañía que se encuentran en el DCV y BCS.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 101 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.05	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente informe la suscripción de acciones el Administrador de Patrimonio por correo electrónico, envía la opción de suscripción por correo electrónico al Analista de Custodia.</p> <p>El Analista de Custodia, revisa si el cliente figura con saldo disponible en la caja en SIGA CRM. En los casos que cuente con saldo disponible, envía un Memorándum a Tesorería por correo electrónico, instruyendo el pago al emisor de esta suscripción, indicando la cuenta corriente del emisor para hacer la transferencia bancaria. En los casos que no cuenta con saldo disponible, El Analista de Custodia lo informa por correo electrónico al Administrador de Patrimonio para que lo regularice con el cliente.</p> <p>Con los pagos realizados por Tesorería, el Supervisor de Custodia solicita al Tesorero verbalmente el envío de los comprobantes de las transferencias por correo electrónico para solicitar a los Apoderados que firmen la carta estándar.</p> <p>Con la carta estándar firmada por parte de los Apoderados el Analista de Custodia la escanea y envía a los emisores por correo electrónico, para que los emisores envíen por correo electrónico los comprobantes de suscripción para NEVASA.</p> <p>El Analista de Custodia ingresa en SIGA Gestión la suscripción a cada uno de los clientes para que les llegue el aviso de suscripción por la cantidad de acciones que el cliente instruyó desde SIGA CRM automáticamente, el Analista de Custodia genera el certificado de suscripción desde SIGA Gestión el cual es almacenado en Atención Clientes.</p>	<p>Se observó que el Analista de Custodia recibió el correo electrónico con la opción de suscripción y envió un memo a Tesorería con los pagos a realizar. Además, observamos que con los pagos realizados el Supervisor de Custodia solicitó los comprobantes de transferencia al Tesorero. Finalmente, observamos que el Analista de Custodia generó el certificado de suscripción desde el sistema SIGA.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.06	Actividad de Control	<p>Semestralmente el Analista de Control y Procesos debe realizar la circularización de clientes, para lo cual solicita por correo electrónico a la BCS las cartolas con los datos de circularización al cierre de junio para que estas sean confirmadas por los clientes, junto con una carta de confirmación de circularización. La BCS deja disponible en un enlace las cartolas a ser enviadas a los clientes, las cuales son cargadas por el Analista de Control y Proceso en el sistema VISTA, en donde se genera el envío masivo de los correos electrónicos a los clientes con las cartolas y las cartas de confirmación. Con las respuestas de los clientes a las cartas de circularización, ya sean de rechazo o aceptación, el Analista de Control y Proceso valida en el sistema Vista la cantidad de cliente sin respuesta por correo electrónico, para realizar los envíos de correos electrónicos necesarios para obtener las respuestas de los clientes. Cuando el Analista de Control y Proceso identifique un porcentaje aceptable de respuesta (el cual se determina según la situación de cada periodo) a la totalidad de los clientes en el sistema VISTA, genera un cuadro resumen estadístico en el sistema VISTA, el cual debe ser enviado al BCS y la CMF a través de correo electrónico o de sus plataformas según corresponda.</p>	<p>Se inspeccionó que el Analista de Control y Procesos solicitó a la BCS, vía correo electrónico, la generación de las cartolas y cartas de circularización al cierre de junio a ser confirmadas por los clientes. También observamos que fueron cargadas en el sistema VISTA para realizar el envío masivo de correos a los clientes. Adicionalmente, inspeccionamos que se genera en el sistema Vista un cuadro estadístico donde se visualiza la cantidad de clientes sin respuesta el cual, fue enviado a la BCS y CMF.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
06.07	Actividad de Control	<p>Mensualmente la Unidad de Control y Procesos efectúa una cuadratura entre el Libro de Venta y los Documentos Tributarios Electrónicos emitidos al cliente, esto para asegurar que las operaciones bursátiles se encuentran debidamente facturas y que ninguna factura se encuentre rechazada por el SII. En los casos que detecten facturas rechazadas por el SII, el Analista de Control y Proceso solicita a la BCS realizar una nueva facturación a través de un tique en el SAC de la BCS. Si las facturas se encuentran aceptadas por el SII, el Analista de Control y Proceso termina de cuadrar el libro de Venta con las facturas y envía por correo electrónico al Área de Contabilidad la revisión realizada indicando que las operaciones cuentan con una factura y que ha sido enviada al cliente. Este proceso asegura el derecho de propiedad del cliente asegurando la facturación de todas las operaciones con la validación de las facturas por parte del SII.</p>	<p>Para una muestra mensual seleccionada para el período 2022 se observó que el Analista de Control y Procesos realizó la cuadratura entre el libro de venta y los documentos tributarios emitidos. Además, observamos que una vez finalizada envió un correo electrónico a Contabilidad informando el resultado.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>



3. Consideración usuaria:

El DCV es responsable por contar con controles internos para mantener operativo su sistema.

4. Consideración usuaria:

La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM y el Sistema SEBRA.

**Objetivo de control 7: Registro de Custodia**

Los controles otorgan seguridad razonable que la información contenida en el registro de custodia correspondiente a transacciones y movimientos autorizados por el cliente es fidedigna y representa debidamente los derechos de los clientes sobre los valores de su propiedad.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
07.01	Actividad de Control	<p>Cada vez que el cliente requiera realizar un traspaso físico (ingreso o egreso de acciones) informa por correo electrónico al Administrador de Patrimonio, el Administrador de Patrimonio lo informa por electrónico al Analista de Custodia, quien genera el formulario de ingreso o egreso y traspaso según corresponda, para ser enviado por correo electrónico al Administrador de Patrimonio para que éste solicite por el mismo medio la firma del cliente.</p> <p>Con la firma de los documentos por parte del cliente (traspaso y formulario), el Administrador de Patrimonio los envía físicamente al Analista de Custodia, quien confecciona una Carta Guía firmada por el Supervisor de Custodia. Luego los Asistentes de Custodia envían los documentos a los emisores. Finalmente, el Supervisor de Custodia envía el traspaso de retiro o depósito por correo electrónico al DCV (custodiacontingencia@dvc.cl).</p> <p>Dada la contingencia nacional los envíos se están realizando por correo electrónico con el compromiso de enviar la documentación una vez se termine.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 se observó que el Analista de Custodia recibió del Administrador de Patrimonio la solicitud de traspaso físico del cliente, con lo cual, generó el formulario de ingreso o egreso correspondiente, y lo envió al Administrador de Patrimonio para la firma del cliente. Además, inspeccionamos que este fue enviado por el Analista de Custodia al emisor junto con la carta guía firmada por el Supervisor de Custodia, y el traspaso de retiro o depósito se envió al DCV.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
07.02	Actividad de Control	<p>Cada vez que realiza un traspaso electrónico entre corredoras, (ingreso o egreso), el Analista de Custodia confecciona el formulario de egreso o ingreso desde otra corredora para la custodia, y lo envía al Administrador de Patrimonio por correo electrónico para la firma del cliente. Luego el Administrador de Patrimonio lo devuelve firmado por el cliente físicamente (por contingencia es por correo electrónico) al área de Custodia, quienes lo envían físicamente (correo electrónico) al área de Atención al Cliente para que validen la firma que se encuentra ingresada en el sistema SIGA CRM. Si la firma no es validada se devuelve por correo electrónico indicado que la firma se encuentra disconforme para que se informe al Administrador de Patrimonio y el al cliente. En los casos que se valida la firma, el Administrador de Patrimonio solicita por correo electrónico la autorización del Gerente Ventas y Distribución para que se pueda realizar el traspaso, con la autorización del Gerente de Ventas y Distribución el Administrador de Patrimonio lo envía al Analista de Custodia para seguir con el proceso de traspaso.</p> <p>En los casos de los ingresos se informa al Analista de Custodia, para que él envíe por correo electrónico a la otra corredora la instrucción de ingresar custodia del cliente y solicita confirmación. En los casos que corresponda a un egreso la otra corredora solicita confirmación de ingreso de custodia. En los casos que el área de Custodia no tenga instrucción de ingreso o egreso de custodia se informa por correo electrónico a la otra corredora que no se cuenta con esta instrucción, y el Analista de Custodia le solicita por correo electrónico información el Administrador de Patrimonio para que indague sobre este procedimiento con el cliente, con el objeto de que el Analista de Custodia genere el formulario de ingreso o egreso.</p> <p>Cuando se valida la instrucción de ingreso o egreso, el Analista de Custodia solicita por correo electrónico a la otra corredora el envío de claves, y se procede a entregar las acciones a la contraparte en el DCV. Cuando se reciben acciones las claves se reciben por correo electrónico desde la otra corredora las claves ingresan las acciones en el DCV.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el periodo 2022 se observó que el Analista de Custodia confeccionó el traspaso de egreso o ingreso entre corredoras, donde se indica aprobación del cliente y la firma del Gerente.</p> <p>Además, se observó que el Analista de Custodia envió por correo electrónico a la otra corredora la instrucción y solicitó confirmación del traspaso.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
07.03	Actividad de Control	<p>Diariamente el Analista de Custodia revisa en la Bolsa de Comercio las necesidades de garantía por operaciones simultáneas o ventas cortas que los clientes con custodia deben cubrir, esta información se obtiene desde Sebra CB en donde el informe muestra los excesos o déficit de garantía.</p> <p>El Analista de Custodia detecte un déficit de garantías, primero se revisa en SIGA GESTION que la cuenta del cliente cuente con valores disponibles, ya sean estos, valores disponibles en acciones, renta fija, dinero, dólares. Con esto el Analista de Custodia ingresa a garantías los valores, en el módulo de garantías de SIGA GESTION, y mediante una aplicación del sistema se envía en forma electrónica al módulo HT de la Bolsa de Comercio. En los casos que el Analista de Custodia detecte que los valores de cliente no sean suficientes para cubrir las garantía, el Analista de Custodia envía un correo electrónico al Administrador de Patrimonio informando que el cliente que no tiene saldos para cubrir las garantía y que debe cubrirlas. El Administrador de Patrimonio le indica por correo electrónico al cliente que debe cubrir las diferencias los cuales debe disponibilidad en la cuenta corriente de la corredora. Luego el Administrador de Patrimonio envía por correo electrónico la transferencia del cliente al Analista de Custodia con lo cual el procede a ingresa a garantías los valores, en el módulo de garantías de SIGA GESTION, y mediante una aplicación del sistema se envía en forma electrónica al módulo HT de la Bolsa de Comercio.</p> <p>Si el cliente no puede cubrir los montos de las garantías, el Administrador de Patrimonio debe solicitar autorización al Gerente General para dejar caído al cliente por uno o dos días.</p>	<p>Para una muestra diaria de garantías y simultaneas del periodo 2022, inspeccionamos el informe excesos o déficit en Sebra CB con las cuadraturas de los clientes con las operaciones de garantías y simultaneas, y determinamos que el Analista de Custodia verificó las necesidades a cubrir.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
07.04	Actividad de Control	<p>Diariamente el Área de Atención al Cliente envía las operaciones a plazo sin confirmar vía correo electrónico el Supervisor de Control y Procesos, para que él realice el envío de esta información a la BCS, con el fin de reflejar aquellas operaciones ejecutadas que no han sido confirmadas.</p> <p>El Supervisor de Control y Procesos envía esta información a través del Módulo de "Operaciones Simultáneas sin Confirmar" dentro del Sistema SEBRA CB, de acuerdo con la modificación de la Circular del Oficio N°2644 de la CMF.</p>	<p>Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022 se observó que el Analista de Control y Procesos envió las operaciones Simultaneas sin Confirmar a través del módulo de SEBRA CB.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

4. Consideración usuaria:

La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM y el Sistema SEBRA.

### Objetivo de control 8: Entrega de Información a Clientes

Los controles otorgan una seguridad razonable de que la información entregada al cliente acerca de los movimientos y saldos de sus valores en custodia es veraz, completa y consistente con el registro de custodia.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción De Actividad (Control/Operacional/Lineamiento) Proporcionada Por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
08.01	Actividad de Control	<p>Mensualmente El Analista de Control y Procesos solicita por correo electrónico a la BCS que genere los procesos para disponibilidad las cartolas de los clientes en SIGA CRM en su perfil de cliente.</p> <p>Para realizar lo anterior el Analista de Control y Procesos debe realizar una la validación de los datos de fondos propios enviados por correo electrónico desde el área de fondos, y con la información que se obtiene a través de una quería en una planilla desde la base de datos de la BCS. Luego el Analista de Control y Procesos compara ambos datos en la planilla y en los casos que detecte diferencias estas corresponden a errores en los datos enviados por la BCS, para lo cual el Analista de Control y Procesos genera un tique en el SAC de la BCS solicitando la corrección de las diferencias. Una vez la BCS corrige el dato el Analista de Control y Procesos ejecuta nuevamente la quería y valida que las correcciones fueron realizadas.</p> <p>Con la información validada y las cartolas generadas en SIGA CRM, el Analista de Control y Procesos realiza envíos de correos electrónicos a los clientes informando que las cartolas se encuentran disponibles en SIGA CRM.</p>	<p>Para una muestra mensual seleccionada para el periodo 2022 se observó el proceso de cartolas para los clientes mediante el sistema SIGA CRM. Se inspeccionó la comparación realizada para enviar las cartolas a los clientes.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 109 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción De Actividad (Control/Operacional/Lineamiento) Proporcionada Por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
08.02	Actividad de Control	<p>Diariamente el Analista de Custodia ingresa al sistema DCV, extrayendo un reporte, en el cual se detallan los saldos de posiciones de cartera realizados en el día, este archivo es traspasado a un archivo, en donde se compara los saldos de posiciones con los registros de custodia de la corredora en SIGA GESTION. Además, el Analista de Custodia carga en el sistema las acciones que se encuentran en la custodia propia del emisor, las garantías obtenidas del Reporte de HT de la BCS.</p> <p>El sistema con esta información genera un reporte de la cuadratura en donde entrega la siguiente información: acciones en custodia, acciones en garantía, compra y venta en simultánea, prestamos, cartera del DCV segregadas, reporte de garantía en BCS, operaciones en tránsito y los saldos de posiciones.</p> <p>Esta cuadratura puede tener diferencias solo por operaciones simultaneas, y en el caso que sea otro tipo de diferencias el Analista de Custodia debe indicar cuál es el error en la operación. Una vez la cuadratura tiene todas las justificaciones a las discrepancias, el Analista de Custodia resguarda el archivo en una carpeta compartida "Cuadratura". Posteriormente el Supervisor de Custodia valida que el archivo cargado en la carpeta cuente con todas las justificaciones para las diferencias.</p>	<p>Para una muestra diaria seleccionada para el periodo 2022 observamos que el Analista de Custodia cargó la data en el sistema para generar la cuadratura de posiciones de cartera diaria. Además, observamos que las diferencias fueron justificadas o que se cerraron las cuadraturas sin diferencias.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>
08.03	Actividad de Control	<p>Cada vez que ingresa un nuevo cliente a NEVASA este debe firmar el Contrato General de Servicios, el que incluye cláusulas relativas al servicio de operación vía Red Internet, donde se estipula que el cliente puede consultar a través de la red Internet, los saldos, movimientos, los pagos de dividendos y operaciones vigentes, lo cual forma parte del proceso de apertura de cuenta del cliente.</p>	<p>Para una muestra seleccionada para el período 2022 de nuevos clientes se observó que cuentan con el Contrato General de Servicios firmado y este se encuentra almacenada por NEVASA en el repositorio respectivo.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 110 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción De Actividad (Control/Operacional/Lineamiento) Proporcionada Por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
08.04	Actividad de Control	<p>Cada vez que ocurre una emisión de pago o emisiones liberadas de pago estas son indicadas en el módulo bursátil de Sebra CB, el Analista de Custodia informa por correo electrónico al Área de Control y Procesos el detalle de los accionistas con derecho, extrayendo la información desde SIGA Gestión a una planilla, en donde se detalla, los accionistas con derecho, el emisor, el nemotécnico de la opción, fecha límite, cantidad de opciones con derecho, precio de la suscripción y monto a pagar, con lo cual el área de Procesos envía la circularización a los cliente con derecho por correo electrónico.</p> <p>Cada vez que ocurre un reparto de capital o emisiones liberada de pago, son informadas en forma automáticamente al cliente, no interviene el área de custodia.</p>	<p>Observamos que el Analista de Custodia envió por correo electrónico el detalle de clientes con derecho a los repartos de dividendos. Se inspeccionó las cartas de circularización enviadas a cliente por correo electrónico.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>



**Objetivo de control 9: Cuadratura de Carteras**

Los controles otorgan una seguridad razonable de que los valores registrados en el registro de custodia corresponden a los valores que el intermediario efectivamente mantiene por cuenta del cliente en entidades de custodia autorizadas.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.04	Actividad de Control	<p>Cada vez que una compañía emisora realiza una emisión pagada de acciones estas son indicadas en el módulo bursátil de Sebra CB, el Analista de Custodia efectúa una cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión, según los registros de custodia y el saldo que posee NEVASA en la compañía, operaciones en tránsito, operaciones simultáneas, DCV y Bolsas de Valores. Para tales efectos el Analista de Custodia realiza una cuadratura de las transacciones en Tránsito más los montos a pagar del emisor informados por las emisoras sean igual al saldo informado en SIGA. Todas las diferencias detectadas quedan con su correspondiente justificación en la cuadratura. Luego, el Analista de Custodia guarda la cuadratura en la carpeta compartida "Cuadratura de Dividendo". Administrador de Patrimonio envían por correo electrónico la opción del cliente al Supervisor de Custodia, quien ingresa en el archivo cual es la opción optada por el cliente (suscripción) para posteriormente realizar los pagos.</p>	<p>Para una muestra de emisiones pagadas, se inspeccionó la planilla de cuadratura de los clientes que tiene derecho a emisión y los pagados, determinamos que el Analista de Custodia realizó la Cuadratura entre la cantidad de acciones que tienen derecho a la emisión y los registros de custodia de la compañía que se encuentran en el DCV y BCS.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 112 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
06.06	Actividad de Control	<p>Semestralmente el Analista de Control y Procesos debe realizar la circularización de clientes, para lo cual solicita por correo electrónico a la BCS las cartolas con los datos de circularización al cierre de junio para que estas sean confirmadas por los clientes, junto con una carta de confirmación de circularización. La BCS deja disponible en un enlace las cartolas a ser enviadas a los clientes, las cuales son cargadas por el Analista de Control y Proceso en el sistema VISTA, en donde se genera el envío masivo de los correos electrónicos a los clientes con las cartolas y las cartas de confirmación. Con las respuestas de los clientes a las cartas de circularización, ya sean de rechazo o aceptación, el Analista de Control y Proceso valida en el sistema Vista la cantidad de cliente sin respuesta por correo electrónico, para realizar los envíos de correos electrónicos necesarios para obtener las respuestas de los clientes. Cuando el Analista de Control y Proceso identifique un porcentaje aceptable de respuesta (el cual se determina según la situación de cada periodo) a la totalidad de los clientes en el sistema VISTA, genera un cuadro resumen estadístico en el sistema VISTA, el cual debe ser enviado al BCS y la CMF a través de correo electrónico o de sus plataformas según corresponda.</p>	<p>Se inspeccionó que el Analista de Control y Procesos solicitó a la BCS, vía correo electrónico, la generación de las cartolas y cartas de circularización al cierre de junio a ser confirmadas por los clientes. También observamos que fueron cargadas en el sistema VISTA para realizar el envío masivo de correos a los clientes. Adicionalmente, inspeccionamos que se genera en el sistema Vista un cuadro estadístico donde se visualiza la cantidad de clientes sin respuesta el cual, fue enviado a la BCS y CMF.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
08.02	Actividad de Control	<p>Diariamente el Analista de Custodia ingresa al sistema DCV, extrayendo un reporte, en el cual se detallan los saldos de posiciones de cartera realizados en el día, este archivo es traspasado a un archivo, en donde se compara los saldos de posiciones con los registros de custodia de la corredora en SIGA GESTION. Además, el Analista de Custodia carga en el sistema las acciones que se encuentran en la custodia propia del emisor, las garantías obtenidas del Reporte de HT de la BCS.</p> <p>El sistema con esta información genera un reporte de la cuadratura en donde entrega la siguiente información: acciones en custodia, acciones en garantía, compra y venta en simultánea, prestamos, cartera del DCV segregadas, reporte de garantía en BCS, operaciones en tránsito y los saldos de posiciones.</p> <p>Esta cuadratura puede tener diferencias solo por operaciones simultaneas, y en el caso que sea otro tipo de diferencias el Analista de Custodia debe indicar cuál es el error en la operación. Una vez la cuadratura tiene todas las justificaciones a las discrepancias, el Analista de Custodia resguarda el archivo en una carpeta compartida "Cuadratura". Posteriormente el Supervisor de Custodia valida que el archivo cargado en la carpeta cuente con todas las justificaciones para las diferencias.</p>	<p>Para una muestra diaria de operaciones de custodia del periodo 2022, inspeccionamos la planilla de cuadratura diaria entre los informado por el DCV y BCS.</p> <p>Además, determinamos que el Analista de Custodia verifico la cuadratura y si existieron diferencias fueron justificadas vía correo.</p>	No se identificaron excepciones.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
09.01	Actividad de Control	<p>Semanalmente el Analista de Custodia realiza una cuadratura general de custodia que contiene los saldos en posición y la valorización de carteras de NEVASA, la cual es enviada al Área de Procesos para que dicha área realice el envío a través de una aplicación de la Bolsa de Comercio. Semanalmente el Analista de Custodia ingresa al sistema DCV, extrayendo un reporte, en el cual se detallan los saldos de posiciones de cartera realizados en el día, este archivo es traspasado a un archivo, para luego ser cargado al sistema, en donde se compara los saldos de posiciones con los registros de custodia de la corredora en SIGA GESTION. Además, el Analista de Custodia carga en el sistema las acciones que se encuentran en la custodia propia del emisor, las garantías obtenidas del Reporte de HT de la BCS.</p> <p>El sistema con esta información genera un reporte de la cuadratura en donde entrega la siguiente información: acciones en custodia, acciones en garantía, compra y venta en simultánea, prestamos, cartera del DCV segregadas, reporte de garantía en BCS, operaciones en tránsito y los saldos de posiciones. Esta cuadratura puede tener diferencias solo por operaciones simultaneas, y en el caso que sea otro tipo de diferencias el Analista de Custodia debe indicar cuál es el error en la operación. Una vez la cuadratura tienen todas las justificaciones a las discrepancias, el Analista de Custodia resguarda el archivo en una carpeta compartida "Cuadratura". Posteriormente el Supervisor de Custodia valida que el archivo cargado en la carpeta cuente con todas las justificaciones para las diferencias, y en el caso que no se encuentren se comunican verbalmente con el Analista de Custodia para que se complete la justificación.</p>	<p>Para una muestra semanal seleccionada para el período 2022 inspeccionamos que el Analista de Custodia realizó la cuadratura general de custodia para los saldos de posiciones y valorización de cartera de NEVASA. En los casos que se detectaron diferencias, observamos que éstas quedaron justificadas en la cuadratura. Finalmente, inspeccionamos que la cuadratura fue resguardada en una carpeta compartida y se informó al Supervisor de Custodia.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

4. Consideración usuaria:

El DCV es responsable por contar con controles internos para mantener operativo su sistema.

5. Consideración usuaria:

La Bolsa de Comercio de Santiago es responsable por contar con controles internos para mantener operativo el Sistema SIGA CRM y el Sistema SEBRA.

**Objetivo de control 10: Transacciones con clientes/Ingresos y Egresos**

Los controles otorgan seguridad razonable de que las transacciones con clientes, incluyendo los ingresos y egresos de efectivo son autorizadas y procesadas en forma completa, precisa y de manera oportuna.

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
07.04	Actividad de Control	<p>Diariamente el Área de Atención al Cliente envía las operaciones a plazo sin confirmar vía correo electrónico el Supervisor de Control y Procesos, para que él realice el envío de esta información a la BCS, con el fin de reflejar aquellas operaciones ejecutadas que no han sido confirmadas.</p> <p>El Supervisor de Control y Procesos envía esta información a través del Módulo de "Operaciones Simultáneas sin Confirmar" dentro del Sistema SEBRA CB, de acuerdo con la modificación de la Circular del Oficio N°2644 de la CMF.</p>	<p>Para una muestra diaria de operaciones simultáneas del periodo 2022, se verifico el reporte de operaciones simultáneas sin confirmar de SEBRA CB, y determinamos que el Analista de Control y Procesos confirma la operación en el sistema.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 116 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
10.01	Actividad de Control	Cada vez que el cliente solicita una transferencia a una cuenta corriente de un tercero, esto es informado por correo electrónico al Administrador de Patrimonio, quien envía la solicitud por correo electrónico a Analista de Atención al Cliente, para que él solicite autorización por correo electrónico al Gerente General. En los casos que el Gerente General no se encuentre disponible, esta autorización es realizada por algún director, y en los casos que ellos ambos no se encuentren disponibles, se solicita autorización al Subgerente de Back Office. Cualquiera de ellos debe validar que la solicitud de transferencia del cliente no presente situaciones de riesgo, según su experiencia o, por ejemplo, que en los casos de una cuenta empresa el representante legal no esté desviando fondos a una cuenta personal, según los datos ingresados en SIGA CRM. Cuando cualquiera de estos cargos rechaza la transferencia indican por correo electrónico al Analista de Atención al Cliente, quien informa por correo electrónico al Administrador de Patrimonio para que lo converse con uno de los aprobadores y revise las condiciones de aprobación. En los casos que los aprobadores autoricen la transferencia lo informan por correo electrónico al Analista de Atención al Cliente, quien envía por correo electrónico la autorización de transferencia a Tesorería para que ellos generen los pagos.	Para una muestra seleccionada de transferencias a cuentas de terceros inspeccionamos que el Administrador de Patrimonio recibe el correo electrónico del cliente solicitando traspaso a una cuenta de un tercero. Además, se observó que esta fue aprobada por el Gerente General o Subgerente de Back Office.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 117 de 120

Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
10.02	Actividad de Control	Cada vez que el cliente quiera invertir los fondos de su cuenta envía el comprobante de transferencia al área de Atención Cliente, quienes son los que ingresan en los montos indicados en el comprobante de transferencia en SIGA CRM. Luego el área de Atención Cliente envía por correo electrónico a Tesorería el movimiento ingresado en SIGA CRM con el comprobante de transferencia, para que ellos validen que la transferencia indicada por el cliente se encuentra disponible en la cartola bancaria de la corredora y certifica el movimiento en SIGA CRM, con lo cual se registra el movimiento en el sistema. En caso de que Tesorería no identifique la transferencia en la cuenta corriente de la corredora, si pasada las 24 horas la transferencia no se refleja en la cuenta corriente de la corredora, el Tesorero no certifica el movimiento en SIGA CRM quedando este sin validez y dan aviso por correo electrónico al área de Atención Cliente, quienes dan aviso por correo electrónico al Administrador de Patrimonio para que de aviso al cliente.	Para una muestra de inversión en fondos observamos que el área Atención Cliente ingresó en el sistema SIGA CRM la información de la transferencia del cliente e informó por correo electrónico a Tesorería para la validación de la transferencia. Además, inspeccionamos que en los casos que la transferencia fue validada, certificaron el movimiento en SIGA CRM.	No se identificaron excepciones.
10.03	Actividad de Control	Cada vez que el cliente solicita un pago al Administrador de Patrimonio, el Administrador de Patrimonio lo ingresa en Sebra CB, con estos ingresos el Tesorero o Analista de Tesorería le informan por correo electrónico a los Apoderados para que estos efectúen la firma de transferencias electrónicas adjuntando los respaldos correspondientes de la operación que justifique el pago. En los casos que los Apoderados identifican discrepancias, rechazan el pago en el portal bancario, o solicitan más evidencia al Jefe de Tesorería informando por correo electrónico. Con la aprobación de los Apoderados por correo electrónico el Tesorero o Analista de Tesorería realiza la ejecución del pago en la página del Banco quedando como respaldo los archivos ejecutados y los abonos en las cuentas del cliente. La liquidación del pago en el sistema SIGA CRM se realiza al momento de generar el archivo por parte del Tesorero o Analista de Tesorería para cargarlo al banco lo que genera los abonos en la cuenta corriente del cliente.	Para una muestra seleccionada para el período 2022, inspeccionamos el documento de pago de operaciones, y determinamos que el Tesorero o Analista de Tesorería verifica que el movimiento ingresado por el Administrador de Patrimonio se encuentra correctamente cargado en el sistema SEBRA CB y en la cuenta corriente del cliente.	No se identificaron excepciones.

**Sección III - Objetivos de Control, Controles Relacionados y Pruebas de Eficacia Operativa**

Período 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022

Página 118 de 120

<b>Código Actividad</b>	<b>Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento</b>	<b>Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB</b>	<b>Pruebas Ejecutadas</b>	<b>Resultados de las Pruebas</b>
10.04	Actividad de Control	<p>Diariamente, el Supervisor de Control y Procesos detecta todos los saldos morosos y próximos a vencer. Estos saldos negativos corresponden a operaciones en tránsito, las cuales tienen fechas de movimiento y una de liquidación de los valores. Las operaciones al ser de contado normal, significa que las acciones quedan disponibles en dos días, cuando son pagaderas mañana significan que se materializa mañana y cuando son operaciones PH significa que se materializa hoy.</p> <p>el Supervisor de Control y Procesos cuando se extraen los saldos morosos o próximos a vencer de los clientes a través de una consulta del sistema Sebra CB, en el cual se considera las fechas de liquidación de las operaciones. Esta información es enviada por el Supervisor de Control y Procesos al Gerente de Ventas y Distribución por correo electrónico para que ellos los gestionen con los clientes.</p>	<p>Para una muestra diaria seleccionada para el período 2022 observamos que el Supervisor de Control y Procesos detectó todos los saldos morosos y próximos a vencer y envió, al Gerente de Ventas y Distribución, un correo electrónico para la gestión con el cliente.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>



Código Actividad	Tipo de Actividad Control/ Operacional/ Lineamiento	Descripción de Actividad (control/operacional/lineamiento) Proporcionada por NEVASA CB	Pruebas Ejecutadas	Resultados de las Pruebas
10.05	Actividad de Control	<p>Diariamente el Analista de Custodia, genera en SIGA Gestión el detalle de los Clientes con derecho a corte cupón, para lo cual revisa visualmente si existen Clientes con derecho a pago cupón. En los casos, al día siguiente el Analista de Custodia ingresa a la plataforma del DCV extrae la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ECAP (donde se indica la cuenta, instrumento, quien lo paga, banco, Rut, banco, nominales y monto a pagar).</li> <li>2. Distribución de pago.</li> <li>3. Vencimiento de cupones de instrumentos en art 104 (informe de interés).</li> </ol> <p>Con estos informes el Analista de Custodia con el ECAP revisa que los instrumentos sean iguales a los indicados en SIGA GESTION, luego que los montos a pagar correspondan a lo indicado en el informe Distribución de Pago. Con lo anterior validado, el Analista de Custodia revisa en SIGA Gestión que el monto a pagar sea igual a lo indicado en el informe ECAP. El Analista de Custodia genera un informe de clientes con derechos a pago.</p> <p>Luego, el Analista de Custodia envía por correo electrónico el informe de clientes con derecho a pago al Supervisor de Custodia, quién verifica los cálculos realizados en Informe de clientes con derecho a pago. En los casos que se detectan diferencias, el Supervisor de Custodia informa las diferencias al Analista de Custodia, para que se realicen las correcciones y nuevo envío del informe.</p> <p>Una vez que Tesorería confirma el abono del pago cupón, el Supervisor de Custodia actualiza el pago del cupón en SIGA Gestión, y envía por correo electrónico esta actualización a Tesorería, Contabilidad, Atención al Cliente, Gerente de Ventas y Distribución y a la Mesa de Renta Fija.</p>	<p>Para una muestra diaria de pago de cupones para el periodo 2022, inspeccionamos las planillas de cuadraturas de los clientes con derecho a pago y determinamos que el Analista de Custodia realizó el análisis de la cuadratura, enviando el correo con instrucciones correspondientes para confirmar el pago o analizar la diferencia.</p>	<p>No se identificaron excepciones.</p>

EY | Assurance | Consulting | TAX | FSO

**Santiago**

Teléfono: +56 2  
2676 1000  
Avda. Presidente  
Riesco 5435,  
Piso 4, Las  
Condes.

© 2022 EY Chile  
All Rights Reserved.  
[ey.com](https://www.ey.com)

