



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA DE INVERSIÓN Y ASESORÍA CREDITICIA

1. Introducción y fundamento normativo

El presente documento describe los procedimientos, políticas y controles aplicables a la prestación de los servicios de **Asesoría de Inversión** y **Asesoría Crediticia** ofrecidos por **Constanza Graell R.**, en cumplimiento de la Ley N° 21.521 sobre Prestadores de Servicios Financieros y la Norma de Carácter General N° 502 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Los servicios se entregan bajo principios de transparencia, independencia y prioridad del interés del cliente, conforme a los estándares exigidos por la CMF.

2. Definición de los servicios

a. Asesoría de Inversión: comprende evaluaciones y recomendaciones personalizadas respecto de la conveniencia de invertir en determinados instrumentos financieros o estrategias de ahorro. Cada propuesta considera el perfil del cliente, su horizonte temporal, tolerancia al riesgo y objetivos personales.

Ningún servicio se presta total ni parcialmente por algoritmos informáticos. Todas las asesorías son entregadas directamente por Constanza Graell, con análisis humano, experiencia y fundamentos técnicos.

b. Asesoría Crediticia: corresponde al análisis y orientación personalizada para ordenar, reestructurar o contratar créditos de manera eficiente. Se evalúan tasas, plazos, condiciones, garantías y alternativas de consolidación o prepago, proponiendo estrategias para reducir el costo financiero y mejorar la salud crediticia.

Tampoco se emplean algoritmos automatizados en ningún proceso. Las recomendaciones son desarrolladas en su totalidad por la asesora.

En caso de requerir profesionales de otras áreas —como abogados, contadores, asesores previsionales, aseguradoras, etc.— los clientes son derivados a profesionales de confianza. La asesora no recibe comisiones ni pagos por estas derivaciones, limitándose a poner a disposición su red de contactos, y los clientes acuerdan directamente las condiciones de sus servicios con dichos terceros.

3. Público objetivo

Los servicios están dirigidos al público general, es decir, personas naturales o jurídicas **no**

necesariamente clasificadas como inversionistas calificados. Su propósito es promover la educación financiera y la toma de **decisiones financieras informadas** que favorezcan el bienestar económico de los clientes.

4. Proceso de prestación del servicio

El servicio se desarrolla en cuatro etapas:

- **Primera reunión sin costo:** se realiza una reunión inicial sin compromiso ni costo, donde se presentan los servicios, se evalúan las necesidades del cliente y se define si la asesoría puede aportar valor a su situación particular.
- **Diagnóstico inicial:** recopilación de información financiera y objetivos del cliente.
- **Diseño de propuesta:** elaboración de una recomendación personalizada con fundamentos claros y comparativos. Luego de esta etapa, si el cliente acepta continuar, se formaliza la relación mediante un contrato de prestación de servicios que deja constancia escrita de los alcances, costos y responsabilidades.
- **Implementación:** acompañamiento en la ejecución de decisiones, siempre bajo control del cliente y sin recibir ni custodiar fondos de terceros.
- **Seguimiento:** revisión periódica de resultados y ajustes necesarios según cambios del mercado o de la situación personal.

En todas las etapas se garantiza la confidencialidad, transparencia y atención personalizada.

5. Política de transparencia y conflictos de interés

Constanza Graell actúa con total independencia, sin vínculos comerciales que afecten su criterio profesional. Cualquier relación o beneficio que pudiera representar un conflicto se comunica previamente al cliente.

No se reciben comisiones, beneficios ocultos ni incentivos de ningún tipo. Las asesorías se basan exclusivamente en el análisis técnico, conocimiento del mercado y experiencia profesional, priorizando siempre el interés del cliente.

6. Comisiones, compensaciones y costos

Los servicios de asesoría de inversión y crediticia se remuneran exclusivamente mediante los honorarios pactados con el cliente, ya sea por hora, tarifa fija o plan definido según el alcance del trabajo. No se reciben comisiones ocultas de ningún tipo. Cualquier costo adicional será informado y aceptado por el cliente por escrito antes de su ejecución.

7. Mecanismos de resolución de conflictos

Ante discrepancias o reclamos, el cliente puede comunicarse directamente con la asesora a través del correo cgraell@constanzagraell.com. Todos los conflictos se resuelven con transparencia, buena fe y búsqueda de acuerdo amistoso. En caso de no llegar a consenso, el cliente puede recurrir a los mecanismos de reclamo de la CMF o instancias de mediación financiera.

8. Protección de datos y confidencialidad

Toda la información entregada por los clientes es utilizada únicamente para fines de asesoría.

Los datos se resguardan conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y se almacenan en sistemas seguros que garantizan confidencialidad e integridad de la información.

9. Registro y control interno

Se mantiene un registro sistemático de clientes, servicios, propuestas, fundamentos técnicos y eventuales conflictos detectados, resguardado por un mínimo de cinco años y disponible para la CMF en caso de fiscalización.

10. Revisión y actualización

Este documento se revisa anualmente o cuando exista una modificación normativa relevante. La versión vigente se publica en el sitio web institucional y se pone a disposición de los clientes que lo soliciten.

11. Contacto

Correo: cgraell@constanzagraell.com