

El desafío de la masificación de los servicios financieros Perspectiva del Supervisor Bancario

Gustavo Arriagada M.

Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras- Chile

Junio 2006

AGENDA

1. Introducción

2. Las nuevas exigencias

3. Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

4. Palabras finales

Las transformaciones de la industria bancaria han impulsado la masificación de los servicios financieros.

Cambios que han propiciado una ampliación de la cobertura de los servicios financieros

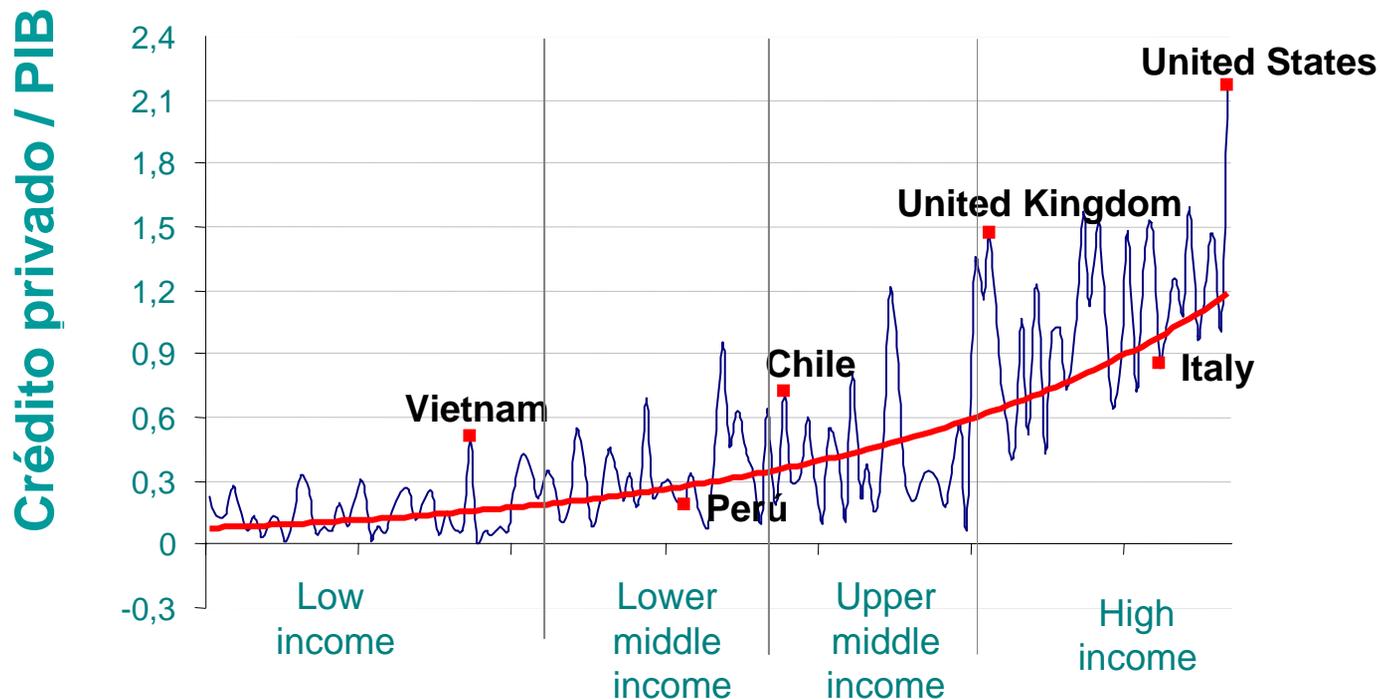
1. Cambios en el entorno legal y macroeconómico
 - Apertura, liberalización y estabilidad
 - Ampliación del giro bancario
 - Incorporación de nuevos oferentes
2. Cambios tecnológicos
 - Procesamiento de datos
 - Transferencia electrónica de información y fondos
 - Nuevas tecnologías financieras (nuevos productos)
3. Estructura del mercado
 - Movilidad (productos estandarizados) entre oferentes y demandantes
 - Filiales y Sociedades de Apoyo al Giro
 - Divisiones de Consumo

La masificación de los servicios financieros es una de las dimensiones de la bancarización.

Fuerte correlación entre profundidad de mercado y crecimiento.

Profundidad del sistema financiero e ingreso per cápita

(Muestra de 135 países a diciembre de 2004)

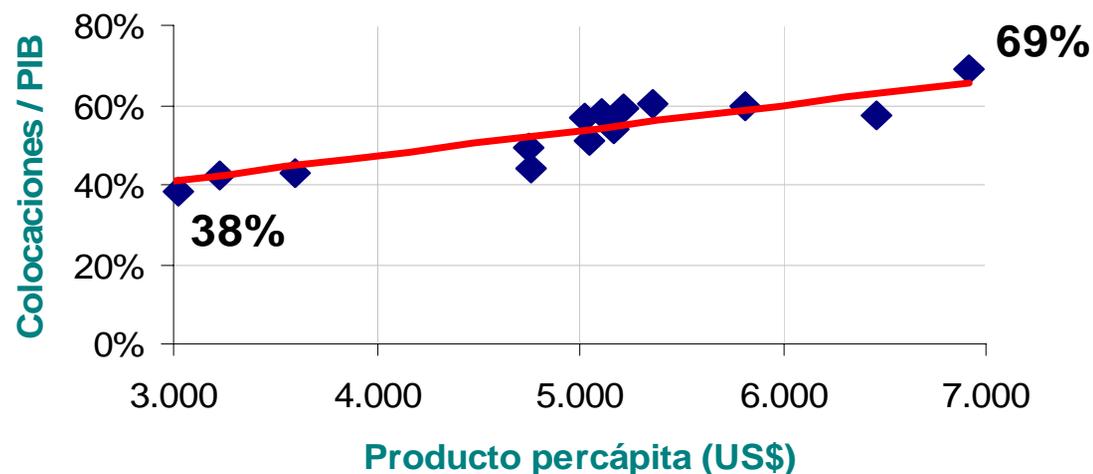


Tamaño del ingreso

Importante expansión de la banca y del ingreso per cápita en Chile.

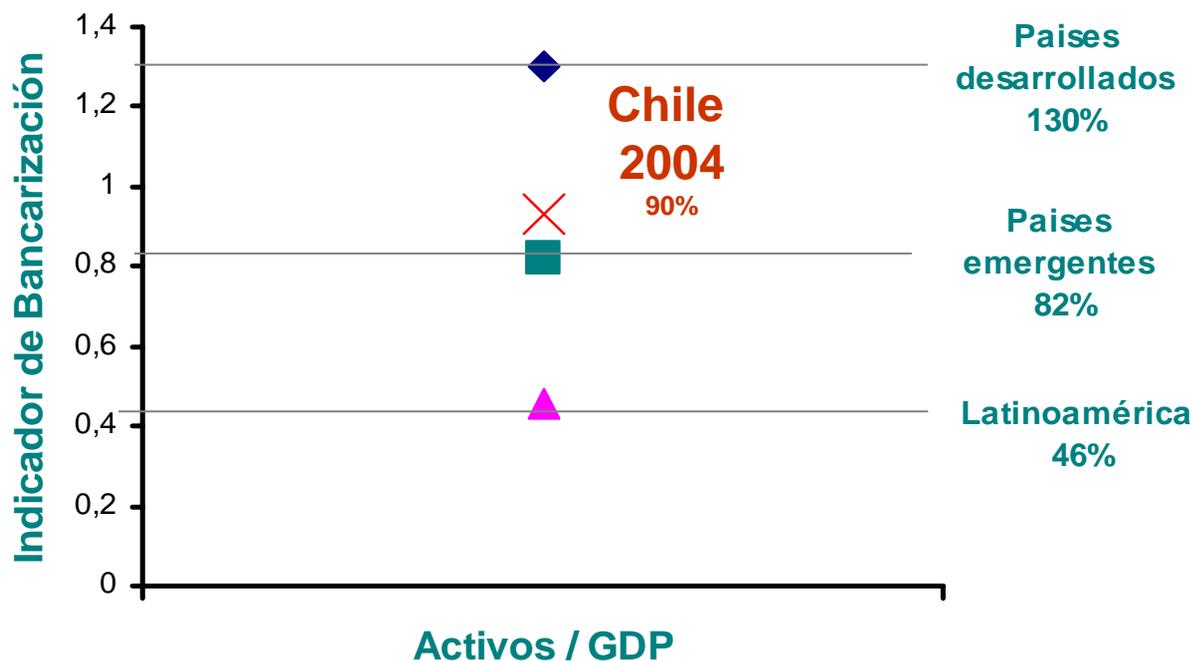
Evolución de la profundidad del mercado bancario chileno

(1990-2005)



Chile aventaja a sus vecinos en materia de profundidad del mercado, pero aún está lejos de la meta.

Activos bancarios sobre el PIB



AGENDA

1. Introducción

2. Las nuevas exigencias

3. Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

4. Palabras finales

La masificación de los servicios financieros impone nuevos desafíos.

Algunos de los nuevos desafíos ...

- 1. Transparencia**
 - 2. Atención del cliente bancario**
 - 3. Un campo de juego nivelado**
- Disciplina de mercado
 - Competencia y racionalidad
 - Efecto imagen
 - Nuevos oferentes de servicios financieros
 - El funcionamiento del sistema de pagos

AGENDA

1. Introducción

2. Las nuevas exigencias

3. Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

4. Palabras finales

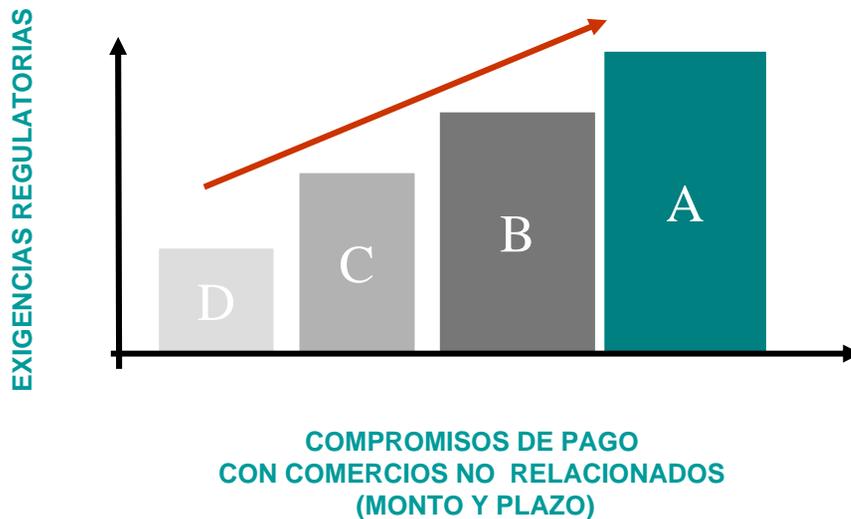
Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

Campo de juego nivelado

LAS NUEVAS DISPOSICIONES ASOCIADAS A LOS EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS (1 de 3)

Cuerpos regulatorios	Capítulo III.J.1 del CNF del BCCH Circular N° 17 de la SBIF
Objetivo	Cautelar la integridad y el buen funcionamiento de las tarjetas de crédito como instrumento de pago de aceptación generalizada.
	Fundamentos <ul style="list-style-type: none">•Fortalecer y preservar la confianza de la población•Extender uso•Aumentar la transparencia•Mejorar la atención a los clientes•Aumentar la competencia

LAS NUEVAS DISPOSICIONES ASOCIADAS A LOS EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS (2 de 3)



Los requisitos prudenciales crecen con la relevancia y el riesgo del medio de pago

LAS NUEVAS DISPOSICIONES ASOCIADAS A LOS EMISORES Y OPERADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS (3 de 3)



$M \geq \text{UF } 1.000.000$
 $P > 3$ días hábiles

Numeral 2) del Título III

- Inscripción en registro de la SBIF
- Capital y reservas \geq UF 200.000 y Leverage \leq 12,5
- Objeto social exclusivo
- Normas SBIF sobre gestión y control de riesgos
- Reporte de hechos esenciales
- Reserva de liquidez

$M \geq \text{UF } 1.000.000$
 $P \leq 3$ días hábiles

Numeral 1) del Título III

- Inscripción en registro de la SBIF
- Capital y reservas \geq UF 100.000
- Objeto social explícito
- Informe anual de gestión y control de riesgos

$\text{UF } 750.000 \leq M$
 $M < \text{UF } 1.000.000$

Numeral 6) del Título III

Informe anual de pagos efectuados a entidades no relacionadas

$M \leq \text{UF } 750.000$

Numeral 7) del Título III

No afectos a regulación específica

Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

**Transparencia
Atención del cliente bancario**

Los mecanismos de atención al cliente proporcionan valiosa información.

Pilares del modelo de supervisión

- 1. Sistema de evaluación de las instituciones**
- 2. Sistema de atención al cliente bancario**

- Evaluación de gestión
- Evaluación de la solvencia
- Canales de comunicación
- Calidad de la información
- Especialización

La calidad de atención a los usuarios juega un papel relevante en la evaluación de gestión.

Evaluación de gestión

1. **Seguimiento oportuno de los riesgos**
 2. **Capacidad para enfrentar escenarios de contingencia**
 3. **Control interno**
- Riesgo de crédito
 - Riesgo financiero
 - Riesgo operacional
 - Riesgos en el exterior e inversiones en sociedades
- Estrategia de negocios y gestión del capital.
 - **Calidad de atención a los usuarios y transparencia**
- Prevención del lavado de activos
 - Función de auditoría interna y comité de auditoría

La evaluación de calidad de atención de público es esencialmente cualitativa, pero objetiva.

Medición de calidad de la atención a los clientes

- 1. Evaluar la existencia de políticas y procedimientos**
- 2. Comprobar la calidad de la función de auditoria**

- Existencia de políticas y procedimientos
- Existencia y funcionamiento de unidades especializadas
- Existencia de informes de gestión
- Aprobación de políticas y procedimientos a alto nivel
- Adecuada divulgación de las políticas
- Presencia de la función de auditoria

Se requiere canales especiales para la atención de los clientes.

Canales dispuestos por el supervisor bancario

- 1. Multiplicidad canales**
- 2. Interrelación de los canales**
- 3. Información para la evaluación de la gestión**
 - Internet
 - Centro de atención telefónica
 - Oficina de atención presencial
 - Correspondencia

La calidad de la información impone exigencias para supervisores y supervisados.

Calidad de la información

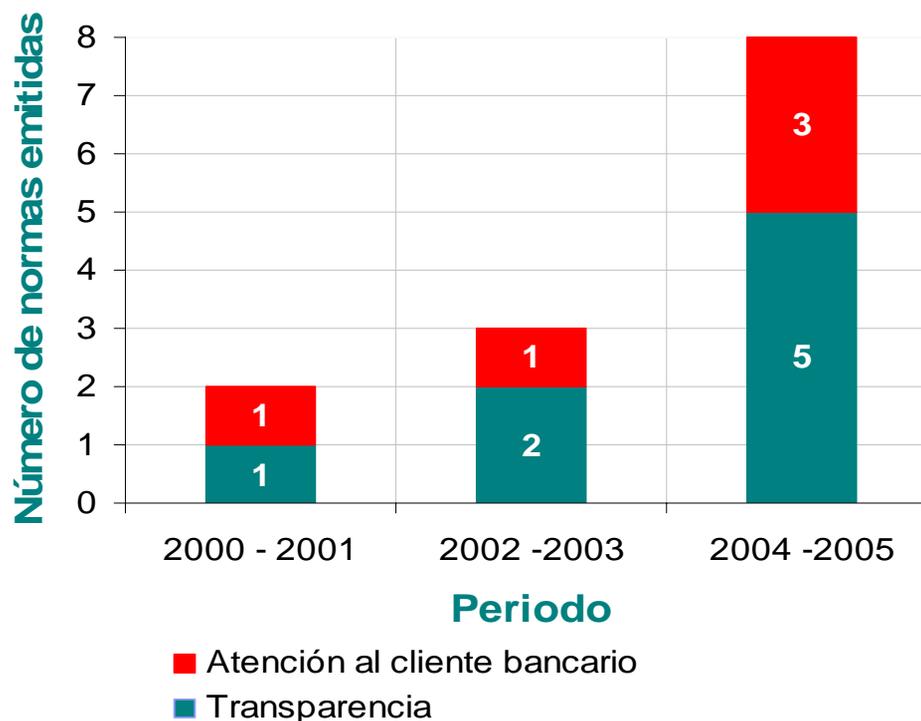
- 1. Asegurar una oferta directa de información**
- 2. Entregar de información comparativa**
 - Tasas
 - Comisiones
 - Gastos
 - Seguros vinculados

La calidad de atención a los usuarios juega un papel relevante en la evaluación de gestión.

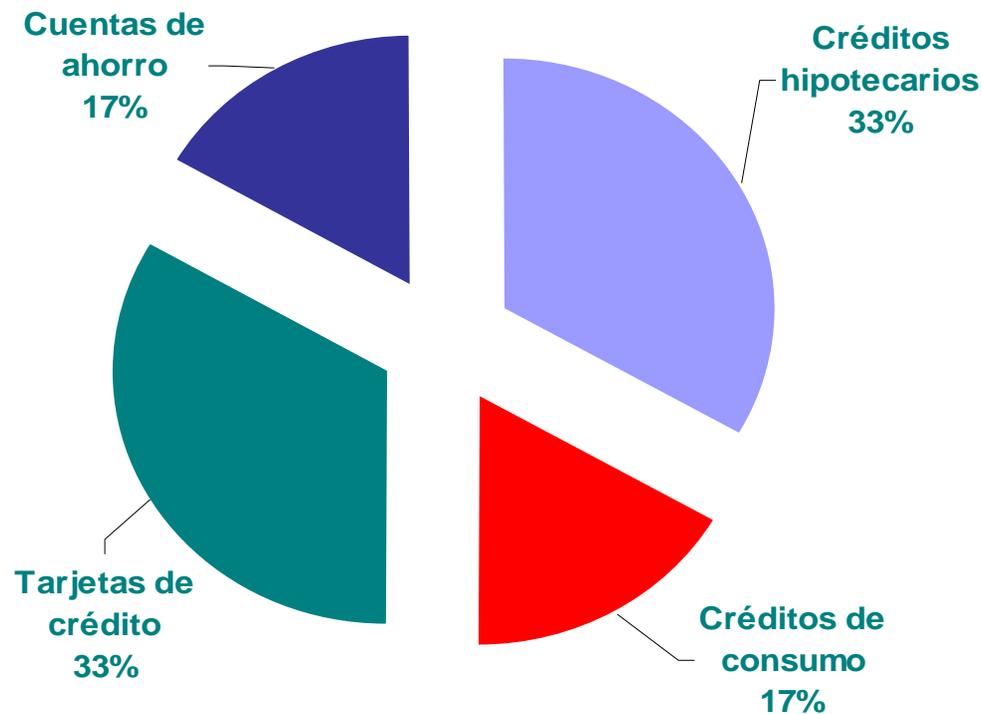
Esquema especializado de atención al cliente bancario

1. Resolver conflictos
 2. Retroalimentación interna y externa
- Estructura orgánica dedicada
 - Personal especializado
 - Recursos físicos específicos
 - Canales específicos de comunicación con instituciones

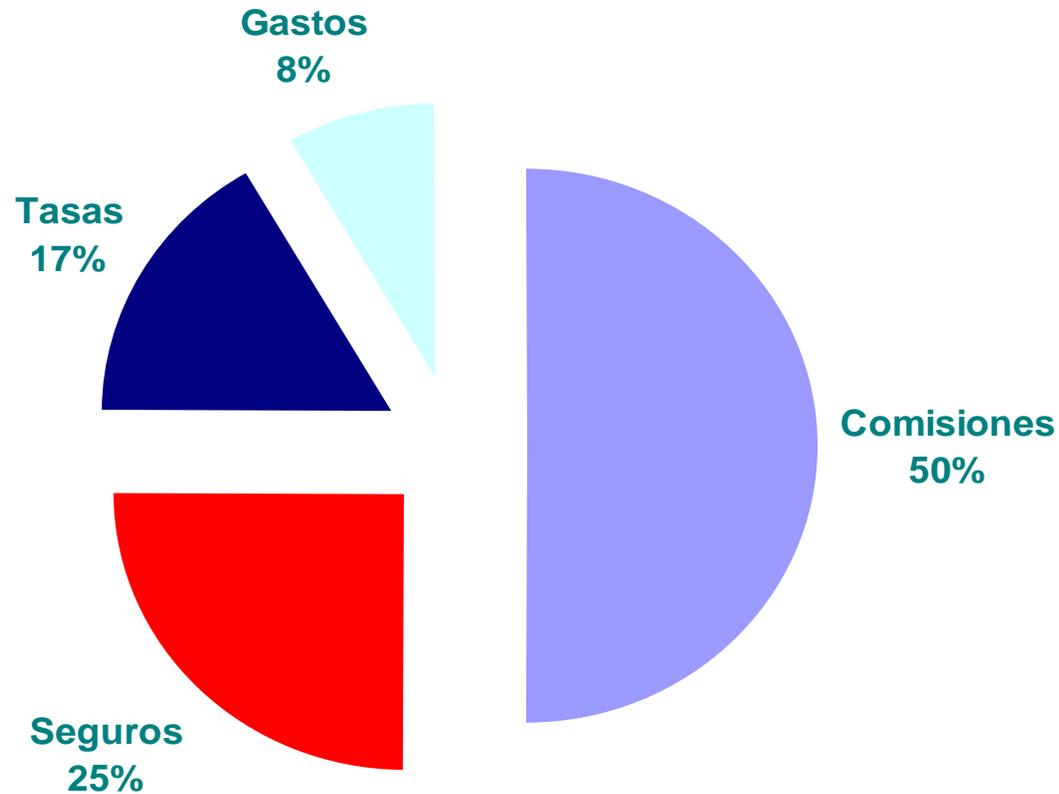
Emisión de instrucciones normativas sobre transparencia y atención al cliente bancario.



Información (clientes) de tarifas segregadas por tipo de producto (2005).

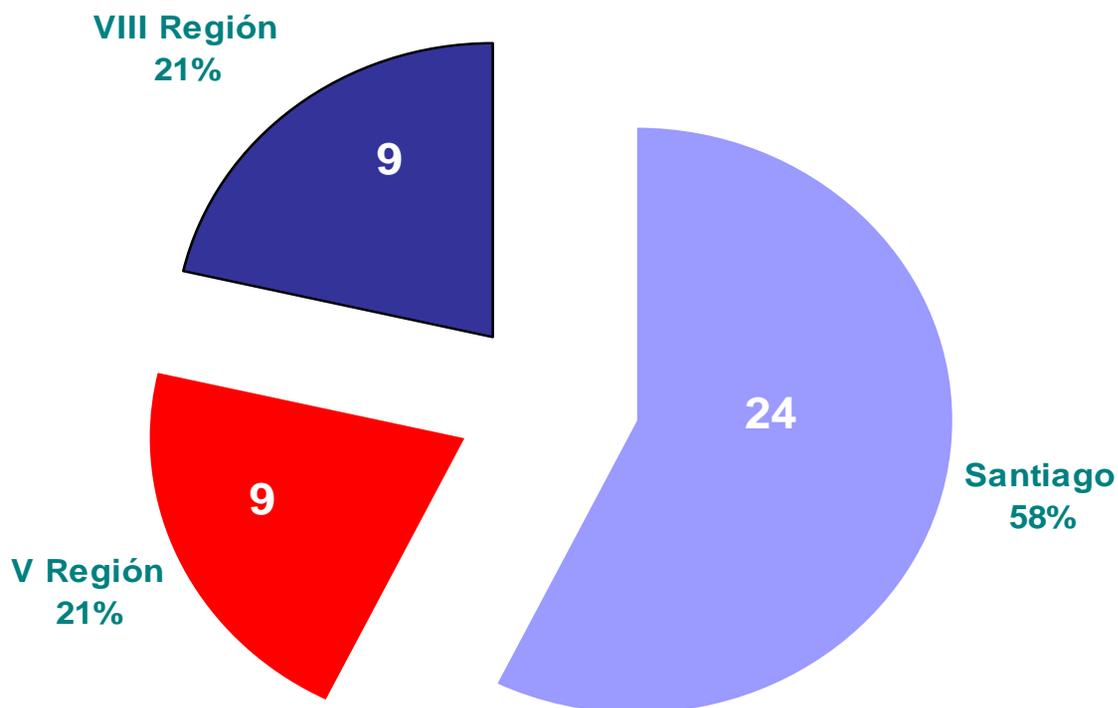


Información (clientes) de tarifas segregadas por materia (2005).



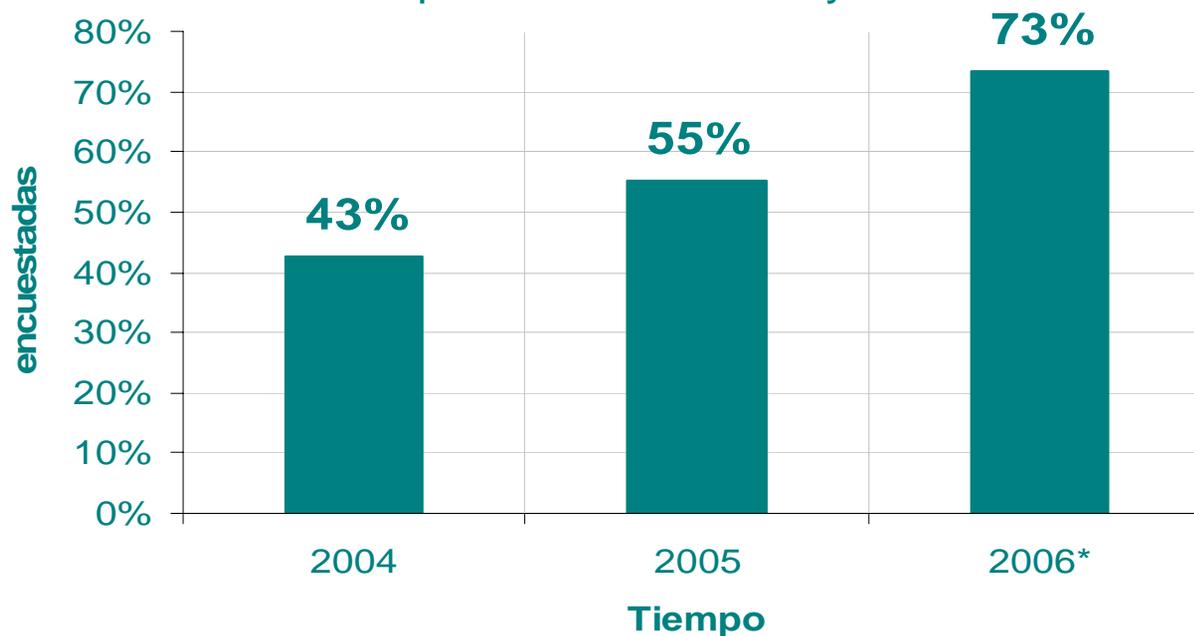
Cobertura regional de las encuestas de pizarra.

Cobertura regional de las encuestas de pizarra: Encuesta de tasas y comisiones de pizarra créditos de consumo y tarjetas de crédito asociados a bancos y cooperativas de ahorro y crédito



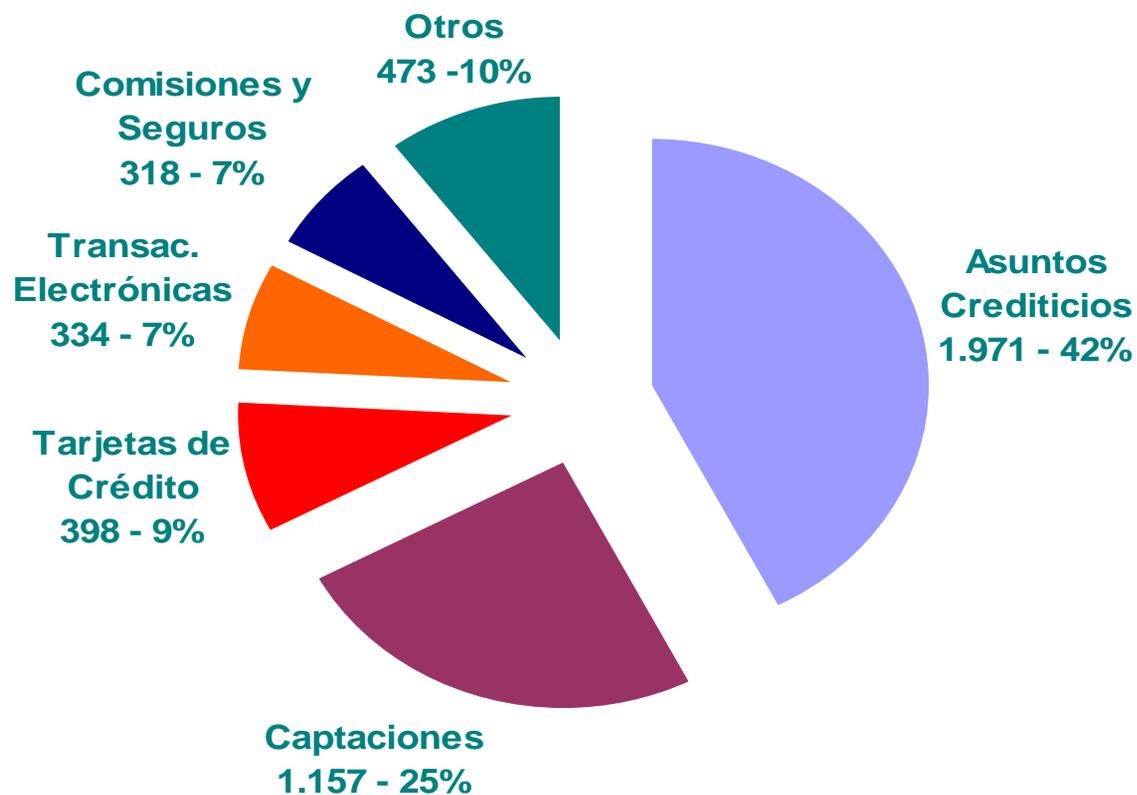
Cobertura por sucursales de las encuestas de pizarra

Cobertura por sucursales de las encuestas de pizarra Encuesta de tasas y comisiones de pizarra para créditos de consumo y tarjetas de crédito asociados a bancos y cooperativas de ahorro y crédito



Composición de las consultas y reclamos

Año 2005



Las consultas y reclamos se han mantenido estables

	Consultas y reclamos	Informes de Deudas	Número de presentaciones cada 10000	Tiempo de respuesta promedio *	% de consultas absorbidas sin intervención de los
2005	4.651	2.386	4,0	12	14%
2004	4.584	2.473	4,3	16	13%
2003	4.362	2.349	4,3	28	13%

AGENDA

1. Introducción

2. Las nuevas exigencias

3. Perfeccionamientos al modelo de fiscalización

4. Palabras finales

La cobertura es importante, y también lo son la estabilidad y las condiciones de acceso.

- **Estabilidad**
- **Solvencia**
- **Transparencia**
- **Calidad de atención**



Cobertura de servicios financieros

- Bancos
- Compañías de seguros
- Mutuarias
- Cajas de compensación
- Emisores de Tarjetas de Crédito
- Etc.

**MUCHAS GRACIAS
POR VUESTRA ATENCION**