

INFORME DE ACTIVIDADES 2010

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS CHILE

Marzo 2011



CONTENIDOS

1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE
2. ESCENARIO ECONÓMICO Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO
3. DESEMPEÑO Y DESAFÍOS INSTITUCIONALES



**MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE
PRIMERA PARTE**

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Durante el año 2010 la actividad institucional se desarrolló en un escenario marcado por el proceso de recuperación económica tras la crisis financiera internacional, y los efectos derivados del terremoto del 27 de Febrero.

- A la fuerte expansión de la actividad económica, la reducción de la tasa de desempleo y un financiamiento externo más holgado, se sumó un mayor dinamismo del mercado del crédito y una reducción del riesgo de la cartera de colocaciones.
- Los efectos del evento telúrico con sus importantes pérdidas en vidas humanas, infraestructura, viviendas, y capacidad productiva pusieron a prueba la capacidad del sistema financiero para enfrentar deterioros sectoriales en las carteras crediticias y lograr la continuidad de sus operaciones en las zonas más afectadas.
- En los primeros meses del año, el trabajo institucional para enfrentar los efectos del sismo se concentró en cinco ámbitos: reestablecimiento de las redes de atención de público; continuidad operacional del sistema de pagos; fluidez del proceso de denuncia de siniestros, y de la aplicación de seguros; tratamiento de las morosidades ocasionadas por eventos resultantes del sismo; y la generación de informaciones y análisis asociados a las carteras crediticias en las zonas más afectadas, tanto para uso interno como para las autoridades encargadas del desarrollo de Políticas Públicas. Con todo aquello, y los planes de continuidad operacional dispuestos por la banca, se logró una rápida normalización de la actividad bancaria.

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Los indicadores de desempeño de la banca durante el año, y las evaluaciones internacionales, dan cuenta de un sistema financiero sólido y estable. En este ámbito se destacan:

- Las evaluaciones del Foro Económico Mundial que sitúan a Chile en el segundo lugar del ranking global de estabilidad bancaria y en una segunda posición en acceso a servicios financieros dentro del grupo de países de ingreso medio-alto.
- El ranking de fortaleza bancaria de Standard & Poor's (BICRA) situó al país en una posición de liderazgo superior a la de todas las economías de la región, y por cierto por encima de muchas economías con mayor desarrollo económico.
- Los indicadores de desempeño de la banca muestran una importante expansión de la actividad, niveles de riesgo acotados, indicadores de solvencia significativamente por sobre los límites regulatorios y altas rentabilidades.

- El informe de Estabilidad financiera del FMI, muestra que los indicadores de riesgo y solvencia de la banca local fueron similares a los exhibidos por las economías más avanzadas, mientras que los indicadores de rentabilidad bancaria locales se situaron en un rango comparable con el de las economías de la región.

Las positivas evaluaciones, y la resiliencia demostrada por el sistema financiero durante la reciente crisis internacional, dan cuenta de la fortaleza de la institucionalidad económica y de la calidad del sistema de supervisión financiera del país.

- En relación a lo anterior, el quehacer institucional respecto del cual se da cuenta en este informe, muestra un sello de compromiso técnico, continuidad y perfeccionamiento permanente, el cual forma parte de la cultura organizacional de la SBIF.

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Durante el año 2011, los ejes del trabajo institucional estarán centrados en cuatro ámbitos fundamentales: (i) apoyo técnico a las reformas regulatorias, particularmente a las enmarcadas dentro del programa MKB; (ii) mejoramiento continuo de la supervisión financiera; (iii) profundización de la transparencia y calidad de la información al público; y (iv) perfeccionamiento de los procesos institucionales internos.

- La SBIF seguirá asumiendo un rol activo en los procesos de perfeccionamiento regulatorio del sistema financiero, brindando apoyo técnico e información a las autoridades económicas, con el fin de cooperar activamente en los Proyectos de Reforma para el mercado financiero en el marco de la agenda MKB del Ministerio de Hacienda. En este ámbito será muy importante el proyecto de modificación de la Ley General de Bancos, en línea con las recientes recomendaciones internacionales de Basilea.
- La reciente modificación introducida en la normativa de provisiones por riesgo de crédito constituye un hito regulatorio. Su implementación a partir de enero de 2011 refuerza el carácter prospectivo de las evaluaciones de riesgo, introduce mayor espacio de auto regulación, y por cierto, potencia el enfoque prudencial en la administración de los riesgos y la solvencia del sistema bancario.

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

- La creciente integración y complejidad del mercado financiero obliga a un proceso continuo de revisión, perfeccionamiento y especialización de los esquemas de supervisión financiera. En relación a lo anterior los esfuerzos institucionales se orientarán a abordar una serie de temáticas entre las que se destaca, la emisión de normativas asociadas a cuentas vista de bancarización, bonos hipotecarios, gobiernos corporativos bancarios y condiciones de uso de modelos internos de riesgo de crédito; medición, regulación y supervisión de los riesgos sistémicos, liquidez, crédito y mercado; y apoyo a las evaluaciones efectuadas por organismos multilaterales (FSAP), entre otras.
- Las lecciones derivadas de la crisis financiera internacional, y la evolución normal del mercado financiero, obligan a perfeccionar la calidad y oportunidad de la información como mecanismo para fortalecer la disciplina de mercado y la protección de los usuarios de servicios financieros.
- Al respecto, el trabajo institucional se orientará a mejorar los estándares de divulgación de riesgos por parte de las instituciones bancarias, la generación propia de reportes sobre productos derivados, la revisión de la normativa sobre transparencia y atención de público, y el perfeccionamiento e intensificación de la supervisión de la anterior, entre otras.

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

- Durante los últimos años, se han efectuado importantes esfuerzos para dotar a la institución de los recursos humanos y materiales necesarios para enfrentar la creciente complejidad de las funciones institucionales: infraestructura física; capacitación; especialización; y tecnologías de información y comunicación, entre otras.
- En los próximos años, los esfuerzos se centrarán en mantener los estándares alcanzados, y generar saltos cualitativos en los procesos internos, destacándose entre estos: la digitalización de procesos; el fortalecimiento del control interno; la gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos, los mecanismos de coordinación internos e interinstitucionales, etc.

Finalmente, destaco que el desarrollo económico al que aspiramos como país, pasa necesariamente por un proceso de continuo perfeccionamiento de nuestro mercado financiero, y que la SBIF, en su ámbito propio, seguirá redoblando esfuerzos para aportar activamente en dicho proceso.

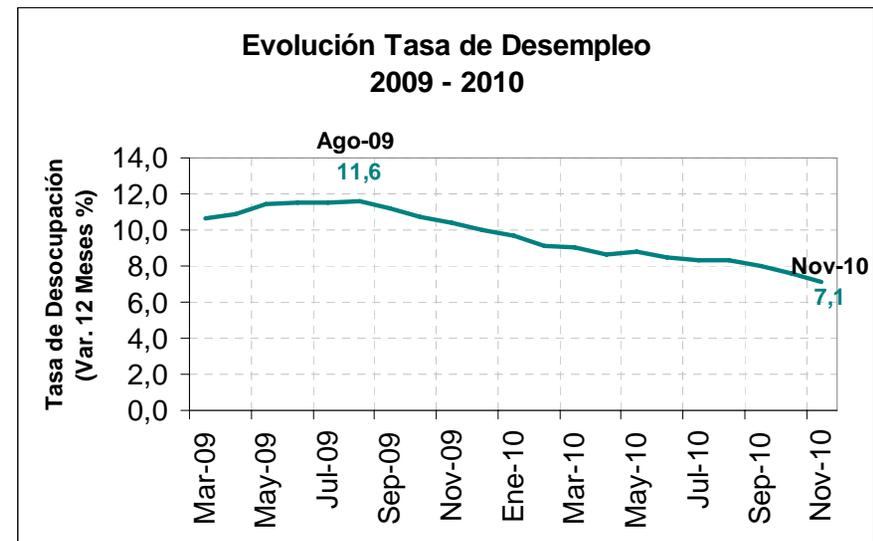
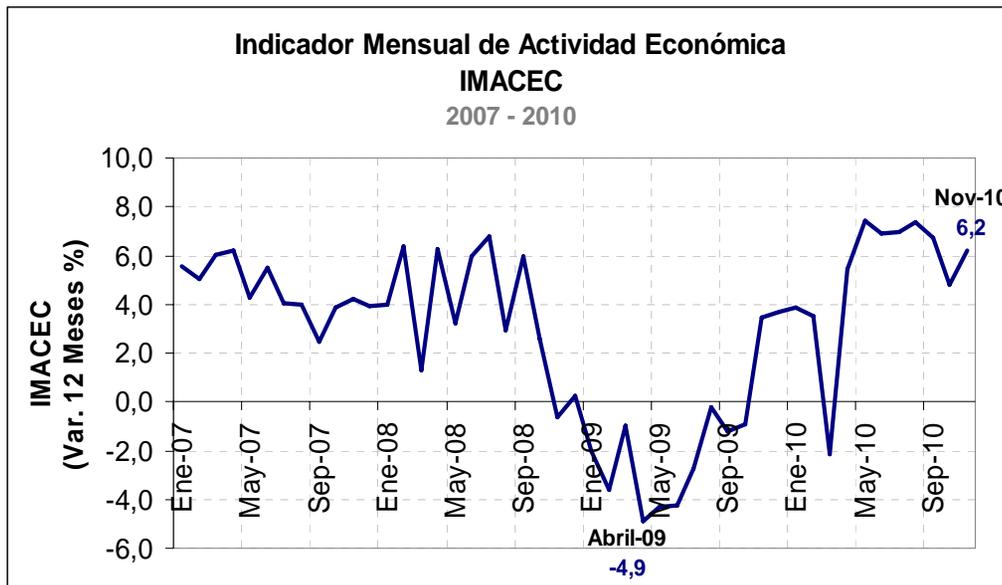
Carlos Budnevich Le-Fort
Marzo 2011

ESCENARIO ECONÓMICO Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO SEGUNDA PARTE

- 1. Recuperación Financiera**
- 2. Desempeño del Sistema Financiero**
- 3. Evaluaciones Internacionales**

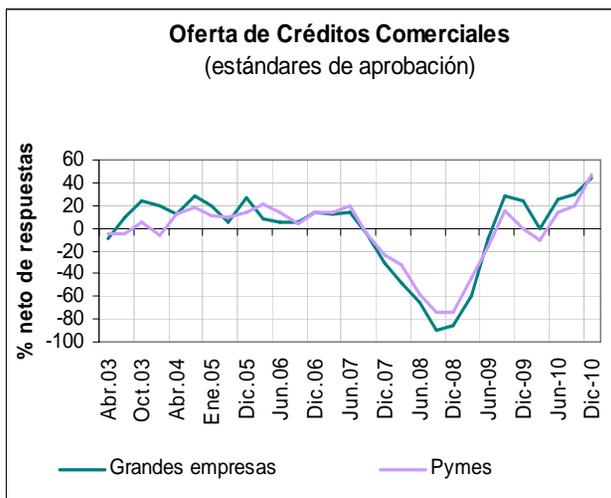
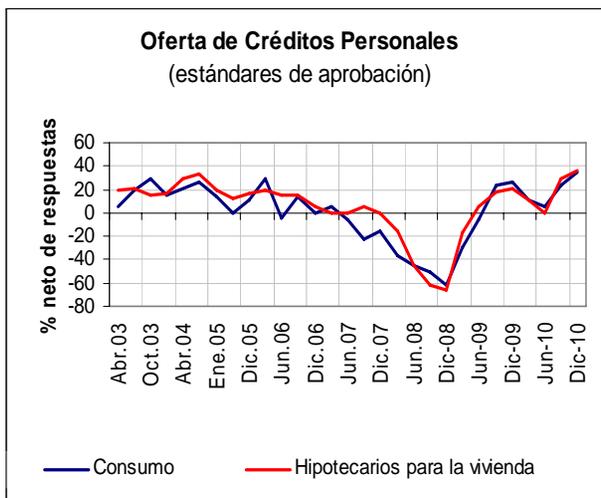
RECUPERACIÓN FINANCIERA

El Índice de Actividad Económica (IMACEC) ha recuperado durante el 2010 los niveles previos a la crisis financiera internacional, en tanto que el desempleo alcanza su mejor cifra a finales del año pasado.



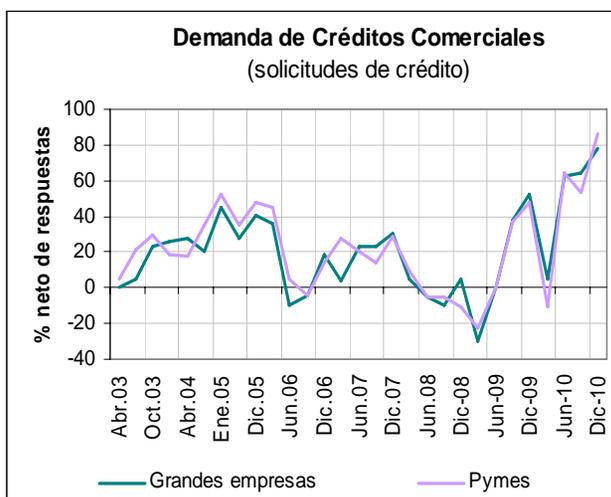
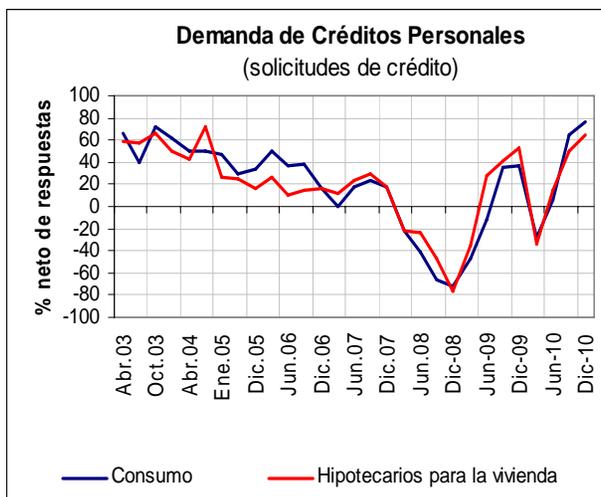
Fuente: Elaboración SBIF con datos del BCCh

Durante el último año se observó una flexibilización en las condiciones de acceso al crédito, al tiempo que se percibió un fortalecimiento de la demanda por créditos, tanto de personas como de empresas.



Valores bajo el eje horizontal indican percepción generalizada de disminución en la aprobación de crédito (en relación al trimestre anterior).

- **Mejora en el entorno económico.**
- **Disminución del riesgo.**
- **Competencia.**

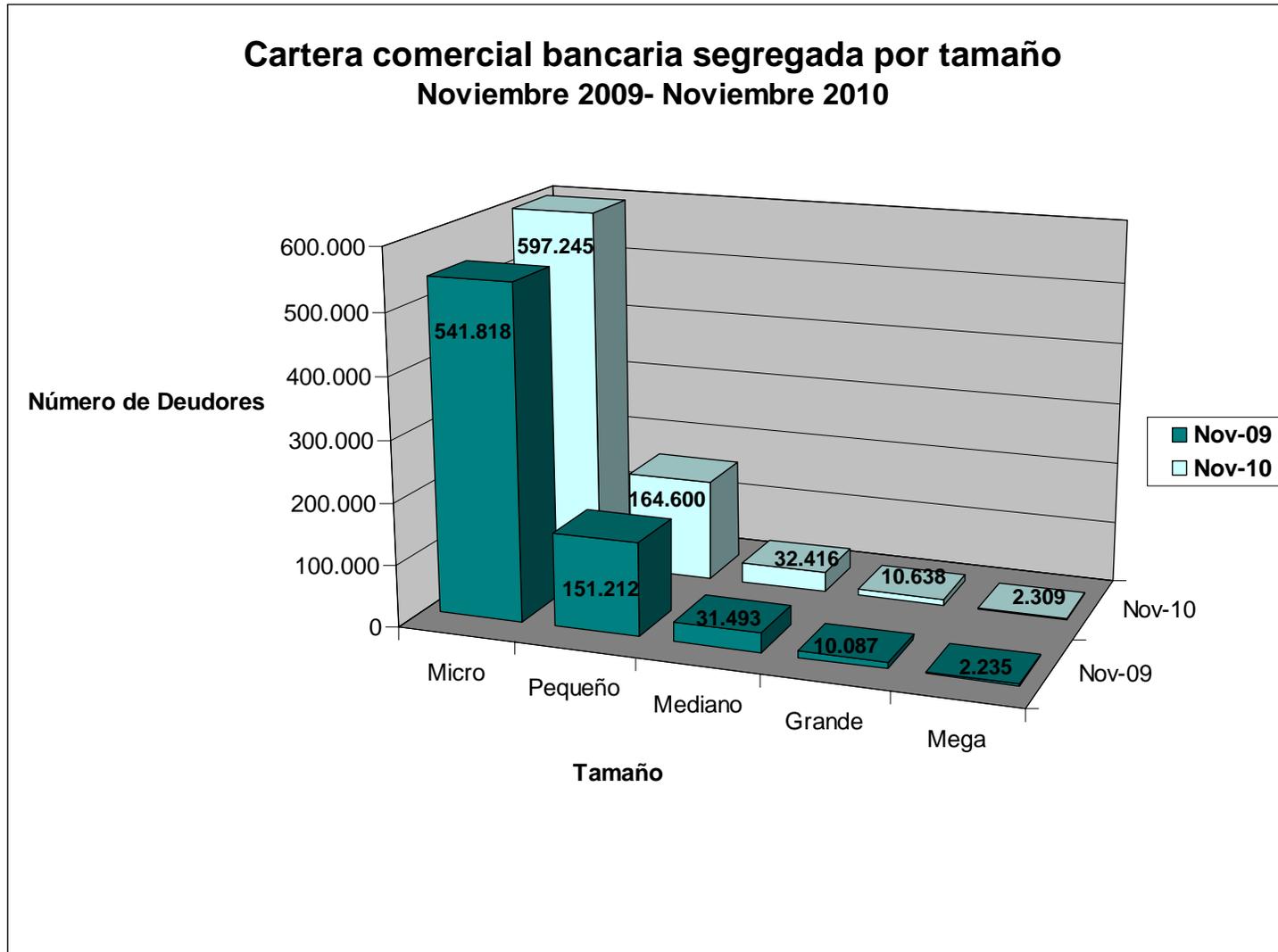


Valores bajo el eje horizontal indican percepción generalizada de disminución en la demanda de solicitudes de crédito (en relación al trimestre anterior).

- **Mejores condiciones de ingreso y/o empleo.**
- **Mayores necesidades de capital de trabajo.**
- **Aumento de la inversión en activos fijos.**

En las gráficas de oferta, los valores de la figura corresponden a la diferencia entre el porcentaje de encuestados que opinaron que los estándares de aprobación de créditos eran menos restrictivos en algún grado y el porcentaje de quienes consideraron que dichos estándares eran más restrictivos en algún grado. En las gráficas de demanda, los valores de la figura corresponden a la diferencia entre el número de encuestados que perciben un fortalecimiento de las solicitudes de créditos, en algún grado, y el número de quienes consideraron que dichas solicitudes se han debilitado, en algún grado, como porcentaje del total de respuestas.

En el año 2010, la base de clientes comerciales se incrementó significativamente (10%).



Fuente: Reporte Cartera Comercial por Tamaño. SBIF

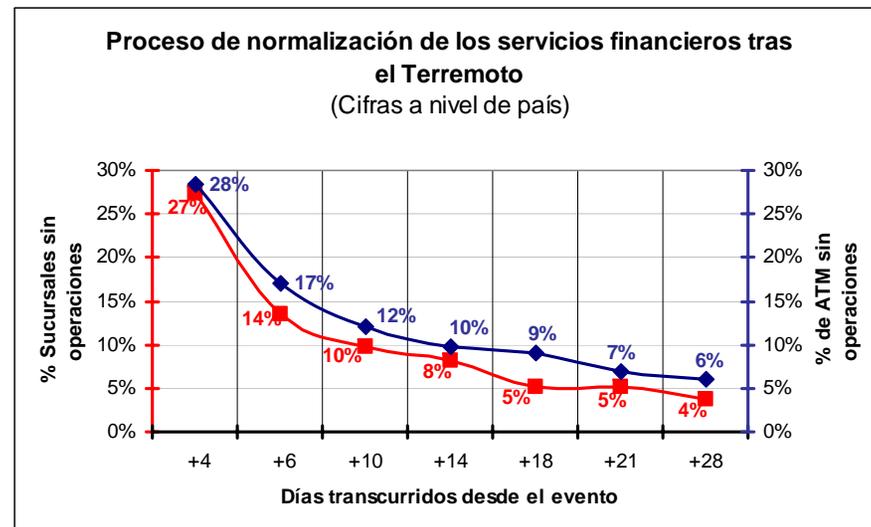
Los planes de continuidad operacional permitieron una rápida normalización de la actividad bancaria tras el sismo del 27 de febrero del 2010.

Tras el evento, ciertas zonas concentradas fundamentalmente en las regiones VI, VII, y VIII del país se vieron afectadas por la pérdida de infraestructura, suministro eléctrico y el transporte público.

El eje del trabajo institucional para enfrentar los efectos del sismo se concentró en cinco aspectos: red de atención de clientes, sistema de pagos, aplicación de seguros, tratamiento de las morosidades y generación de información.

El eje del trabajo institucional en relación al evento del 27 de febrero de 2010

1. Reestablecimiento de las redes de atención de público.
2. Continuidad operacional del sistema de pagos
3. Fluidez del proceso de denuncia de siniestros, y de la aplicación de seguros.
4. Tratamiento de las morosidades ocasionadas por eventos resultantes del sismo.
5. Generación de informaciones y análisis asociados a las carteras crediticias en zonas más afectadas, tanto para uso interno como para las autoridades encargadas del desarrollo de Políticas Públicas.

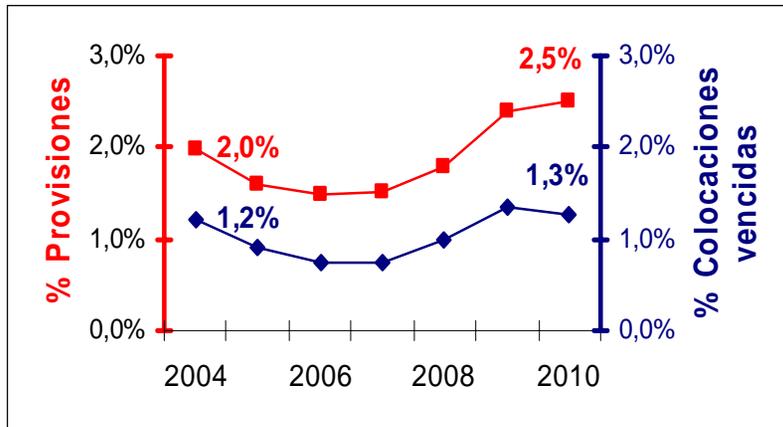


Fuente: SBIF

DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO

ACTIVIDAD Y RIESGO: Se observó una importante expansión de la actividad bancaria y la mantención de indicadores de riesgo acotados.

Índices de provisiones y cartera vencida (bancos)



El índice "Mora de 90 días o más" asciende a 2,66% a diciembre de 2010.

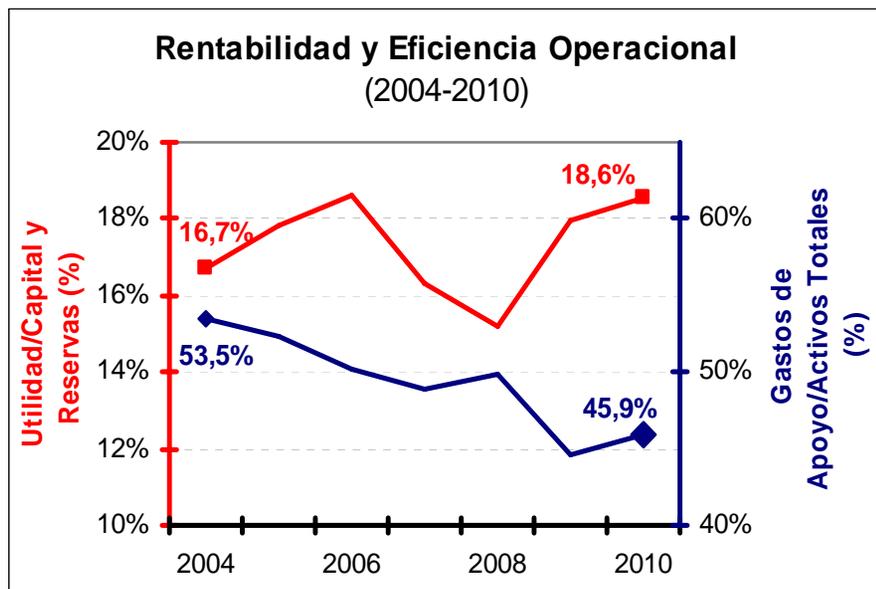
* Datos a Diciembre de cada año

Índices de actividad (bancos): variaciones reales

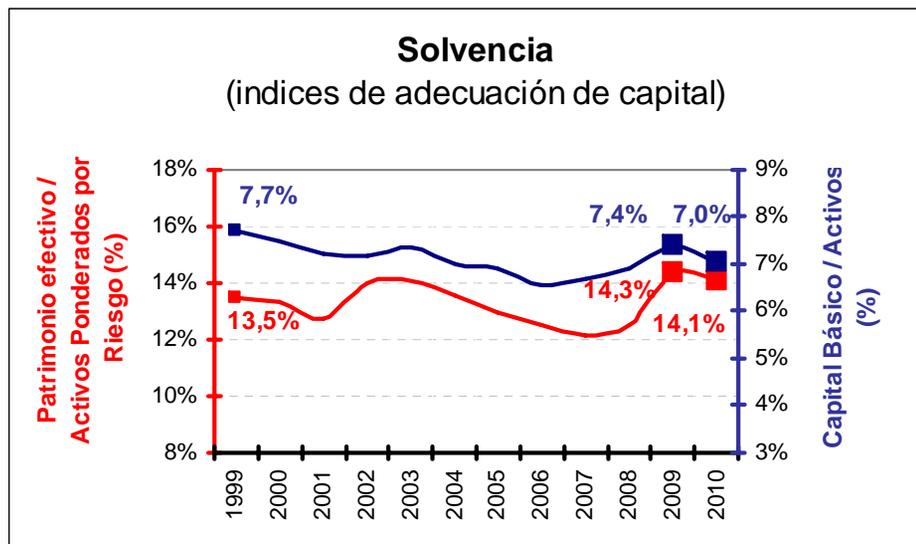
	2005-2007	Dic-08	Dic-09	Dic-10
	Promedio	Variación 12 meses		
Totales	14,10%	9,30%	0,67%	5,12%
Comerciales	13,30%	12,30%	-3,45%	4,33%
Personas	16,00%	5,70%	7,73%	9,05%
Consumo	16,60%	-2,04%	3,77%	9,25%
Vivienda	15,70%	10,19%	9,80%	8,95%

Fuente: SBIF

SOLVENCIA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA: la banca local presentó adecuados niveles de solvencia, rentabilidad y eficiencia operacional.



* Datos a Diciembre de cada año.



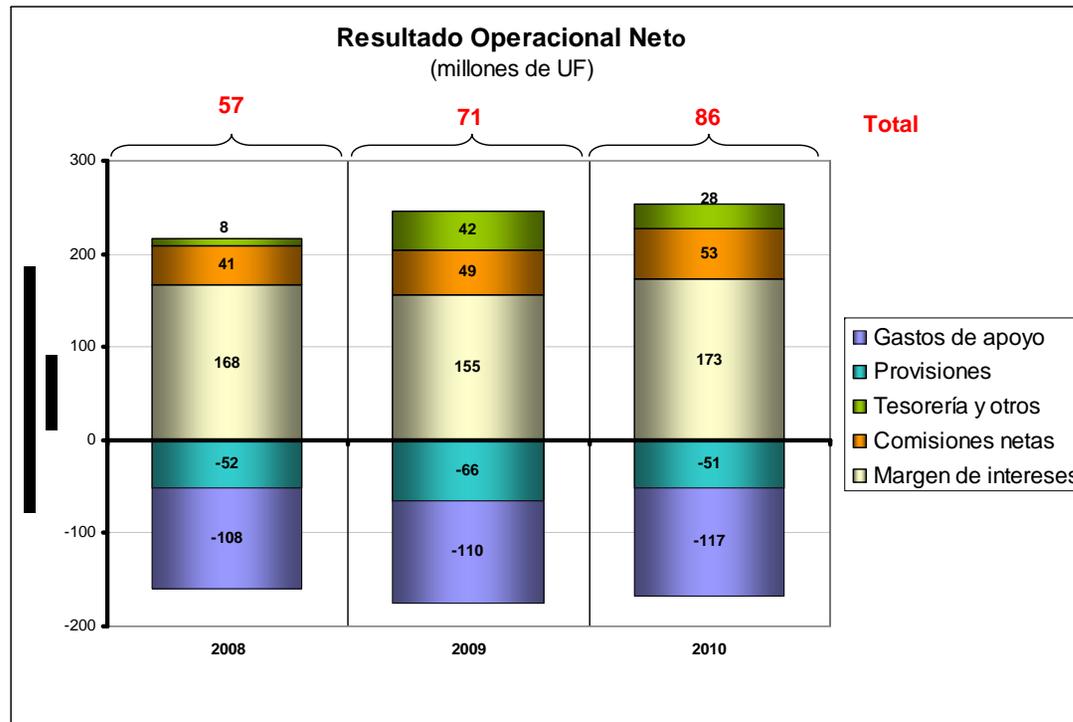
* Los datos del año 2010 corresponde a noviembre

Fuente: SBIF

RESULTADOS: El resultado del ejercicio se incrementó respecto a lo observado durante el reciente periodo de contracción económica.

El aumento observado en el resultado operacional (del orden de 40% respecto al año anterior), se explica en lo fundamental por:

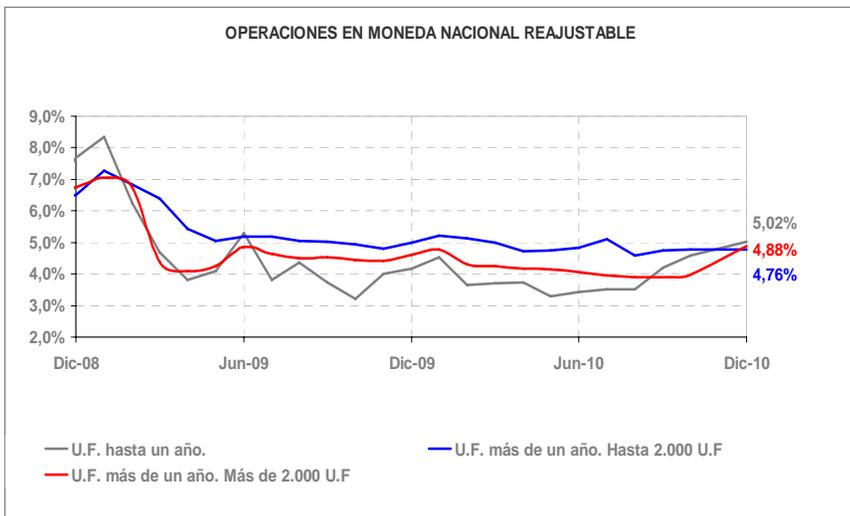
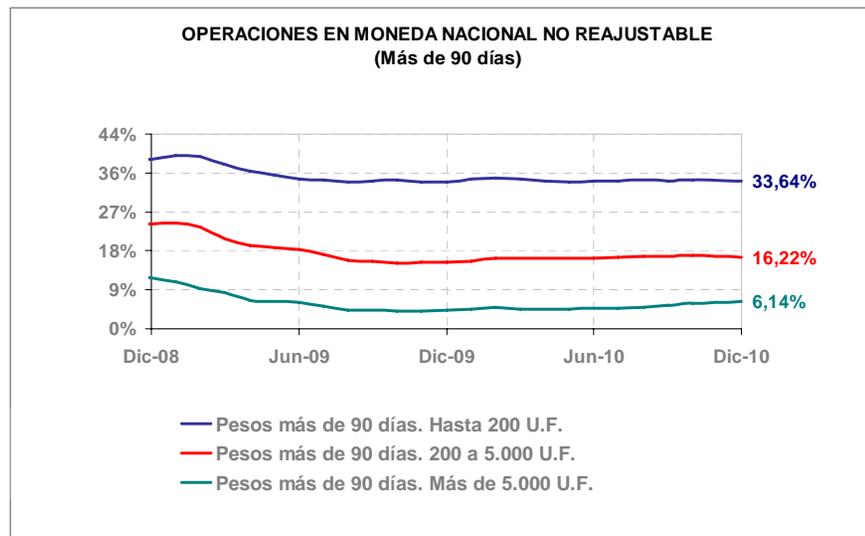
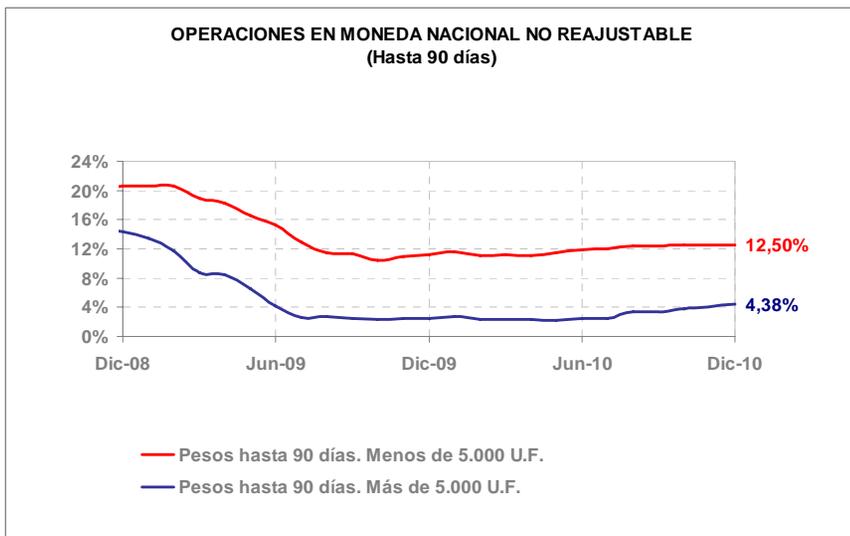
- Cambios en los niveles de inflación y tasa de interés,
- Ajuste en el gasto en provisiones, y
- Aumento general de la actividad bancaria.



Fuente: SBIF

Nota: Datos a diciembre de cada año.

TASAS DE INTERES DE COLOCACIONES: se percibe una leve inclinación alcista en las tasas de interés, en línea con los aumentos en la TPM.



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO: Las CAC fiscalizadas por la SBIF mantienen un desempeño estable.

CAC fiscalizadas por la SBIF		2008	2009	2010
Datos	N° de CAC	5	5	5
	N° Socios	824.867	874.968	950.082
	N° de CAC fiscalizadas por SBIF / Total	7,6%	11,9%	12,2%
	Colocaciones CAC fiscalizadas por SBIF / Total	92%	92,4%	92,6%
Actividad	Crecimiento colocaciones	10%	20%	6,3%
Solvencia	Capital y reservas / Activos ponderados (2)	27,59%	25,39%	27,70% ⁽¹⁾
Riesgo de Crédito	Coloc Vencidas / Coloc	0,55%	0,70%	1,03%
	Prov. Coloc / Coloc	3,52%	4,32%	5,77%
Eficiencia	Gtos de apoyo operacional / Resultado op. Bruto	49,90%	39,49%	41,4%
Rentabilidad	Utilidad / Capital	13,28%	22,09%	16,27%

Notas: (1) Datos a Nov 2010; (2) Los límites de Adecuación de Capital mínimos de las cooperativas son: a) 10% de Capital y reservas a Activos Ponderados y b) 5% de Capital y reservas a Total Activo.

EMISORES NO BANCARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO: Los niveles de actividad de los emisores no bancarios superan los verificados previo a la crisis. Se observa una mayor participación en las ventas realizadas en locales propios.

Período*	TRANSACCIONES CON TARJETAS NO BANCARIAS	
	Transacciones (UF)	Transacciones en comercios afiliados no relacionados
2007	221.579.575	14,2%
2008	240.973.832	14,7%
2009	221.678.190	12,7%
2010	255.687.319	10,9%

*Datos a diciembre de cada año

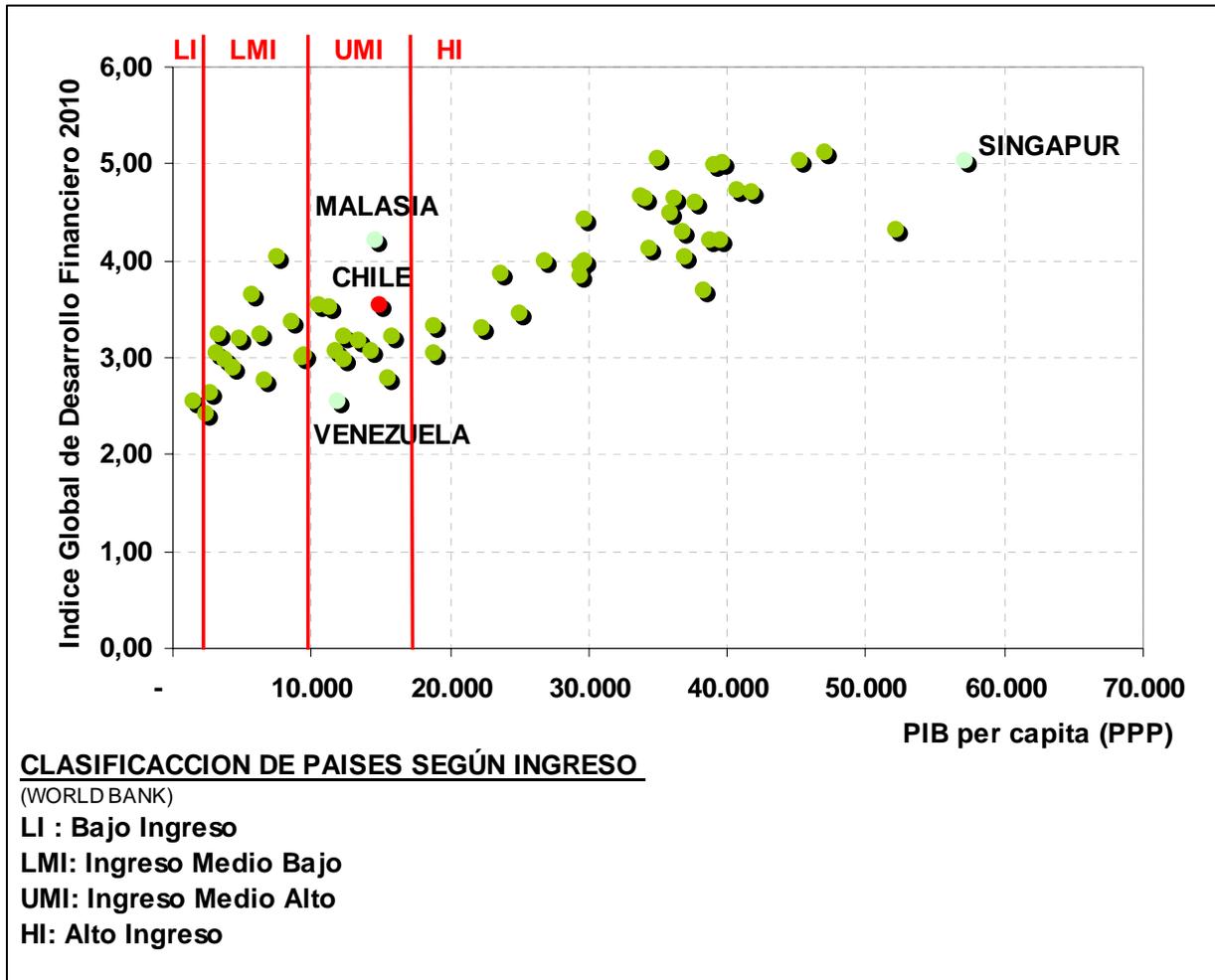
Trimestres	STOCK DE CREDITOS ORIGINADOS POR EMISORES NO BANCARIOS							
	% Al día				% Moroso			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2008	83,4%	82,3%	83,4%	84,8%	16,6%	17,7%	16,6%	15,2%
2009	86,5%	87,3%	88,8%	89,5%	13,5%	12,7%	11,2%	10,5%
2010	88,5%	90,3%	91,2%	91,9%	11,5%	9,7%	8,8%	8,1%

Adicionalmente, a nivel agregado se observa una disminución sostenida en la mora de los créditos originados.

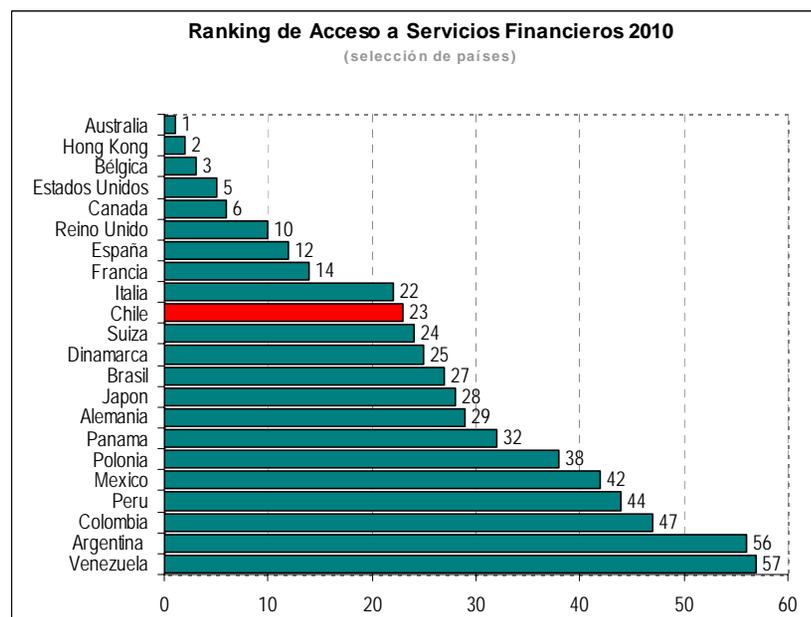
Fuente: Informe Transacciones y antecedentes financieros e Informe trimestral de Tarjetas de Crédito No Bancarias. SBIF

EVALUACIONES INTERNACIONALES

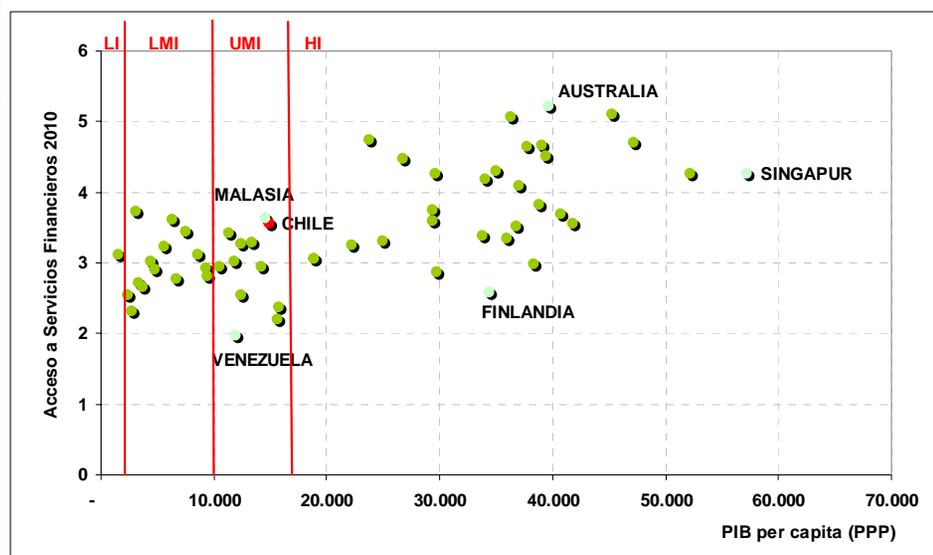
El Índice de Desarrollo Financiero muestra a Chile en la posición 30 entre 57 países evaluados. Sin embargo, al analizar el índice por grupo de países según ingreso, Chile lidera junto a Malasia el grupo de países de ingreso medio alto.



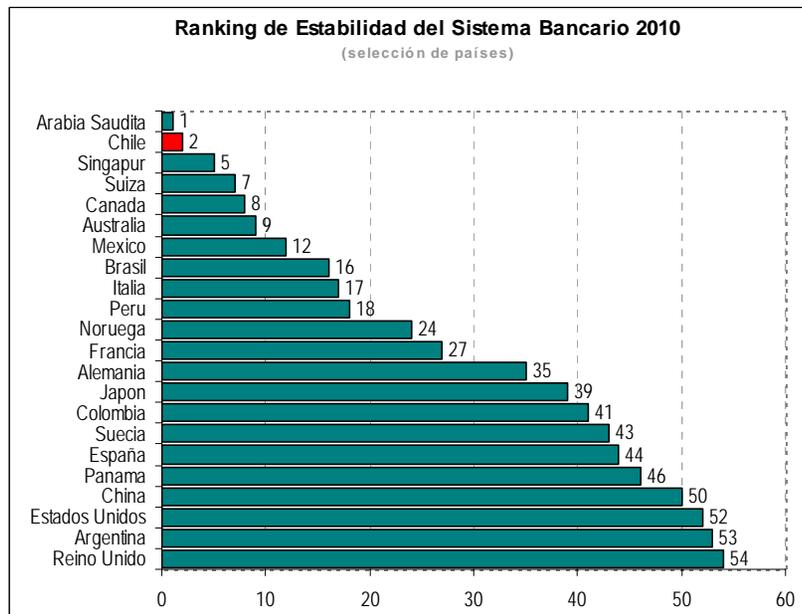
El ranking evalúa también el acceso a servicios financieros; en éste Chile se ubica en la posición 23, por sobre países más desarrollados como Suiza y Alemania.



Nuevamente, Chile lidera el grupo de países de ingreso medio alto respecto de la accesibilidad a servicios financieros.

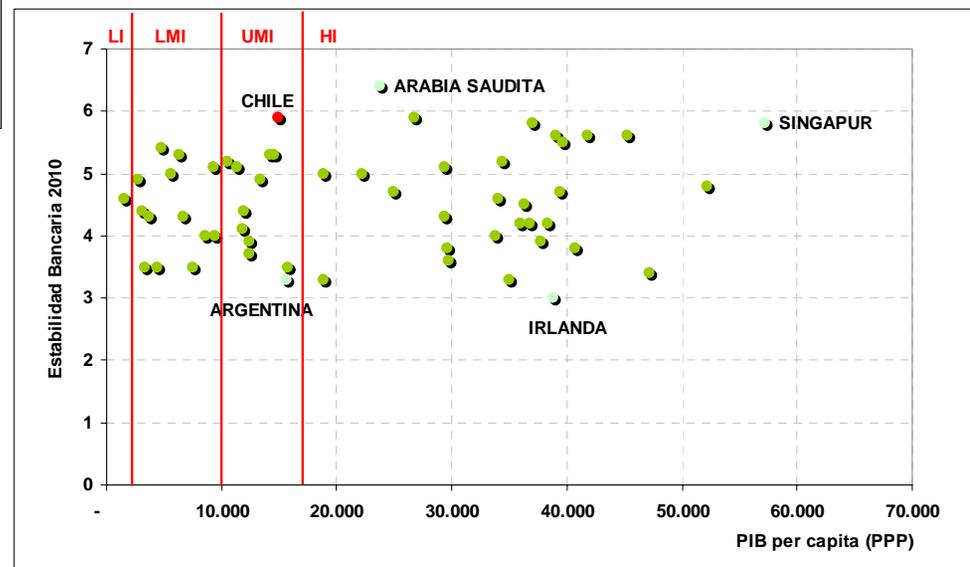


Respecto de la estabilidad bancaria, el año 2010 Chile muestra una mejor evaluación en el ranking, alcanzando la segunda posición. Con esto, el sistema bancario muestra una mejora de 40 posiciones respecto de la evaluación del 2008.



La positiva evaluación de la estabilidad bancaria, se visualiza con mayor fuerza al comparar los países según grupo de ingreso, en donde Chile se ubica primero en su grupo, incluso con un nivel mayor al de países de mayor ingreso.

La estabilidad financiera también alcanza una alta posición en el ranking (N° 7), escalando 24 posiciones en dos años.



Indicadores de Desempeño Bancario Comparados Internacionalmente

Datos asociados al primer semestre de 2010

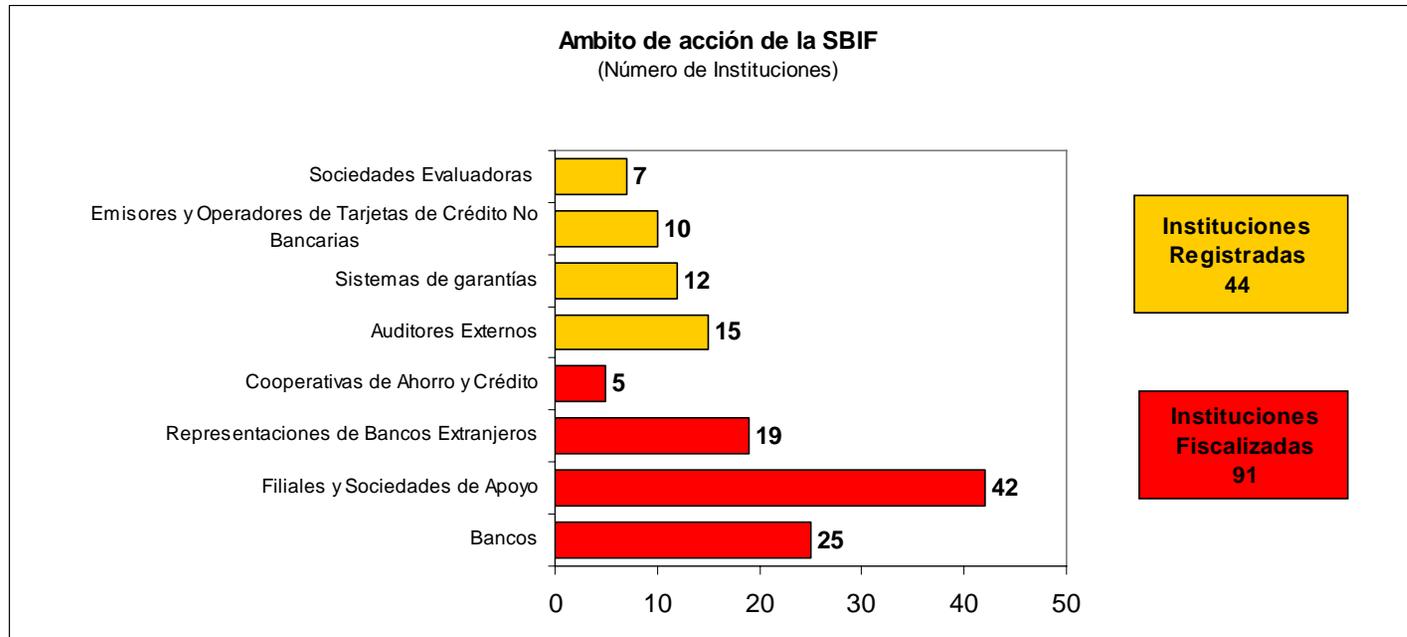
Cifras expresadas en %

	SOLVENCIA		RIESGO	RENTABILIDAD	
	Bank Regulatory Capital to Risk-Weighted Assets	Bank Capital to Assets	Bank Nonperforming Loans to Total Loans	Bank Return on Assets	Bank Return on Equity
Advanced Economies	13,5	6,9	4,0	0,6	8,1
Central and Eastern Europe	17,1	11,3	11,5	0,2	-0,3
Developing Asia	14,8	9,8	7,2	1,1	12,4
Western Hemisphere	15,6	10,4	3,0	1,6	15,7
Argentina	18,4	12,3	2,7	2,4	19,7
Brazil	17,5	9,1	3,8	2,2	24,0
Chile	13,6	7,0	3,3	1,6	20,6
Peru	14,3	10,0	3,0	2,4	24,1
México	16,4	9,7	2,8	1,3	12,9

DESEMPEÑO Y DESAFIOS INSTITUCIONALES

- 1. Fiscalización financiera**
- 2. Asistencia al usuario de servicios financieros**
- 3. Desarrollo institucional**
- 4. Desafíos institucionales**

La labor de la SBIF no se limita a la supervisión de las instituciones bancarias.



Notas:(1) Los Sistemas de Garantías incluyen a Almacenes Generales de Depósito, Sociedades de Garantía Recíproca y al Fogape; (2) Las sociedades evaluadoras incluyen a Clasificadores Privados de Riesgo, Evaluadoras de SGR, y Evaluadoras de Almacenes Generales de Depósito.

Autorizaciones otorgadas en el 2010:

- 107 nuevas oficinas bancarias, un 53% más que el año 2009.
- 5 nuevas entidades (ICR Clasificadora de Riesgo Ltda.; First Aval S.A.G.R., Fianzas Insur S.A. de Garantía Recíproca, Suaval S.A.G.R. y Agroaval S.A.G.R.)
- 1 Oficina de Representación del Bank of America N.A.
- La adquisición hasta el 100% de las acciones de The Royal Bank of Scotland Chile por parte de The Bank of Nova Scotia.

Se observa un aumento sostenido en el stock de activos sujetos a la fiscalización de la SBIF.



Nota: Incluye activos bancarios consolidados y total activos de las cooperativas de ahorro y crédito sujetas a fiscalización de la SBIF

Registro de valores

Inscripción de 40 emisiones por un total de 331 millones de UF.

Emisión de instrucciones normativas

Se emitieron 63 normas

Supervisión in situ

Se efectuó un total de 39 visitas incluyendo Bancos, Cooperativas, Sociedades de Apoyo al Giro y Sucursales Regionales. Adicionalmente, en virtud del Art. 70, se visitó a una Agencia de Valores.

Administración de sanciones

Durante el periodo se multó a 6 instituciones bancarias.

Fuente: SBIF

Las instrucciones normativas emitidas durante el período abordaron múltiples materias entre las que se destacaron el perfeccionamiento del régimen de provisiones por riesgo de crédito y protección de los usuarios de servicios financieros.

Principales normas emitidas durante 2010

BANCOS

- **Circular N° 3.499** (27.04.2010) Adopta Normas de Carácter General de la Superintendencia de Valores y Seguros basadas en las modificaciones que la Ley N° 20.382 introdujo a la Ley de Mercado de Valores.
- **Circular N° 3.502** (10.06.2010) Mantiene aplicación de normas transitorias sobre provisiones hasta el 31 de diciembre de 2010.
- **Circular N° 3.503** (12.08.2010) Establece nuevas normas sobre provisiones que rigen a partir de 2011.
- **Circular N° 3.505** (22.09.2010) Informa sobre cláusulas de contratos bancarios que no se avienen con sanas prácticas de equidad, recordando el cumplimiento de la Ley 19.496. Además, se prohíbe pactar, en los préstamos hipotecarios, garantías generales que no sean solicitadas por los deudores.
- **Circular N° 3.506** (22.09.2010) Modifica diversas instrucciones de la Recopilación Actualizada de Normas, a fin de que se obtenga el consentimiento previo de los clientes para aumentar comisiones y cupos de crédito, en concordancia con los aspectos tratados en la Circular N° 3.505.
- **Circular N° 3.511** (04.11.2010) Imparte instrucciones sobre políticas y procedimientos que deben seguir los bancos para facilitar el pago anticipado de créditos y su refinanciamiento
- **Circular N° 3.513** (15.11.2010) Modifica la Circular N° 3.505 para aclarar y precisar su alcance. Además, permite como excepción la comercialización de un crédito hipotecario junto con una cuenta de pago, bajo estrictas condiciones establecidas en la Circular.
- **Circular N° 3.514** (15.11.2010) Modifica la Circular N° 3.506 para complementar y precisar su alcance.

OTRAS ENTIDADES

- **Circular N° 143 Cooperativas** (03.05.2010) Imparte instrucciones para la aplicación de los artículos 17 y 68 de la Ley de Mercado de Valores, en las cooperativas que emitan bonos o letras de crédito.
- **Circular N° 35 Emisoras y operadoras de tarjetas de crédito** (13.05.2010) Establece normas para emisoras constituidas como sociedades de apoyo al giro de un banco.
- **Circular N° 12 Auditores Externos** (23.09.2010) Reemplaza todas las instrucciones sobre registro de auditores y auditorías, atendiendo las disposiciones introducidas por la Ley N° 20.382 a la Ley de Mercado de Valores.

Durante el año, la SBIF desarrolló una extensa agenda de perfeccionamientos regulatorios y también de mayor entrega de información de riesgos.

Estadísticas de Normas emitidas el 2010 (*)

Por tipo de norma:

Tipo	Número de normas
Circulares	43
Cartas Circulares	7
Instrucciones MSI (**)	13
Total	63

(*) Al 7 de Diciembre 2010

(**) Manual Sistema de Información

Nueva Información de Riesgos

- Nómina de Bancos autorizados a emitir Opciones.
- Nómina de Bancos que utilizan modelos ajustados de Liquidez.
- Publicación de nuevo indicador de adecuación de capital que considera riesgo de crédito y riesgo de mercado.

Por entidades fiscalizadas

Instituciones	Número de normas
Bancos	42
Cooperativas	8
Filiales	1
Sociedades de apoyo al giro	1
Emisoras y operadoras de tarjetas de crédito	3
Operadoras de tarjetas de débito	1
Audidores externos	2
Evaluadoras de Inst. Financieras	1
Evaluadoras de Soc. Garantía Recíproca	1
Sociedades de Garantía Recíproca	1
Almacenes Generales de Depósito	1
Evaluadoras de Almacenes Gral. Depósito	1
Total	63

La agenda de trabajo institucional incluyó la participación en múltiples foros especializados y la realización de intercambios técnicos, entre otras.

Presentaciones del Superintendente

Dentro de la agenda de presentaciones del Superintendente se destaca:

- Financiamiento bancario de viviendas asociadas a programas de subsidio habitacional. Comisión de Vivienda y Urbanismo. Senado de la República.
- Presentación sobre Proyecto de protección de los derechos de usuarios de Tarjetas de Crédito, Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.
- Operación del Sistema Pinpass en Tarjetas de Crédito, Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.
- ¿Cómo enfrentar una catástrofe? Resiliencia y continuidad de negocios: el caso chileno. XV Encuentro Latinoamericano de Usuarios de Swift.
- Sistema financiero chileno: Los próximos pasos. Columna El Mercurio.
- Fusiones Bancarias en Chile: Regulación y Experiencia Reciente. Junta Anual de Gobernadores de ASBA.
- Información de las Obligaciones Económicas de las Personas y Empresas Presentación Comisión de Economía del Senado.
- Bancos: nuevo esquema de provisiones. Columna El Mercurio.
- Regulación Bancaria y su Rol en el Desarrollo de Chile. Seminario KPMG .
- Desarrollo Financiero: Tendencias y Desafíos. Mesa Redonda Estrategia.
- Innovación y desarrollo financiero: más que una promesa, un desafío. Edición Especial de El Diario Financiero.

Participación de los Directivos

- Condiciones de Crédito Asociadas a las Empresas de Menor Tamaño (EMT). Comisión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de la Cámara de Diputados.
- Taller de Evaluadores de GAFISUD. Taller realizado en Lima.
- Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos, lidera, en conjunto con representantes de la Superintendencia de Banca de Perú, el Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo de GAFISUD.
- En el año 2010 Chile se acogió a la tercera evaluación del cumplimiento de las 49 recomendaciones de GAFI. La SBIF es parte del equipo de instituciones lideradas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), que trabajaron por responder a esta evaluación.

Participación en Colegios Supervisores

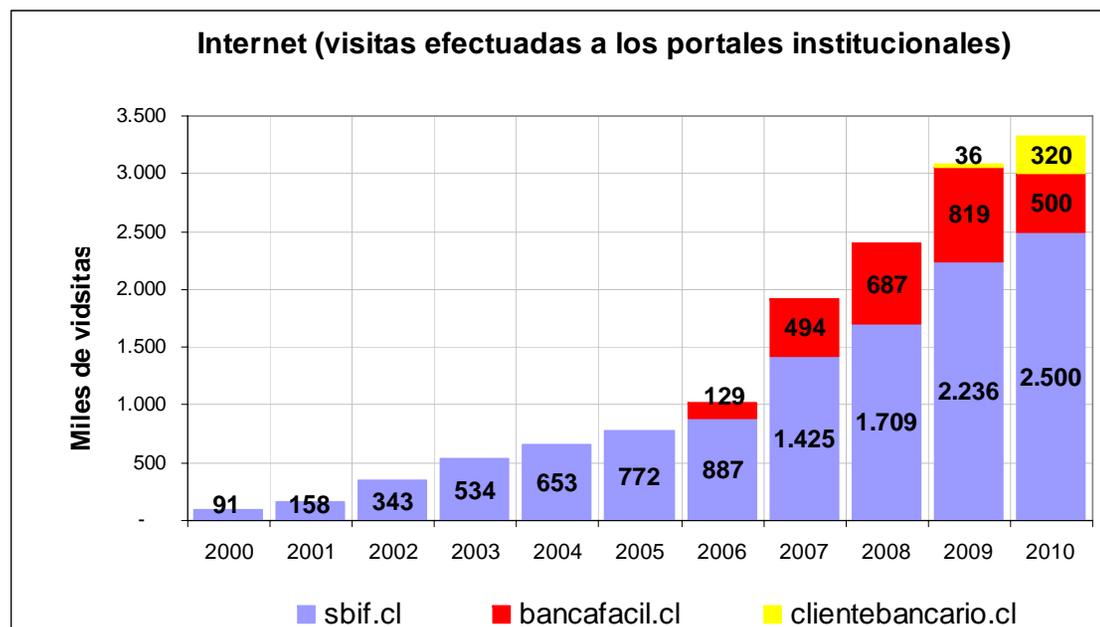
Durante el mes de noviembre la Dirección de Supervisión participó en el tercer Colegio de Supervisores de los bancos Santander y BBVA, liderado por el Banco de España, con el objetivo de compartir entre los supervisores *Home* y *Host*, aspectos sobre objetivos estratégicos y estructuras organizacionales de estas entidades, así como los resultados de las evaluaciones efectuadas por los distintos supervisores a nivel mundial.

Biblioteca

Se han realizado importantes esfuerzos para facilitar el acceso de los usuarios a partir de medios magnéticos. En este sentido la digitalización de documentos aparece como la mejor herramienta, destacan el compendio histórico de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), el Manual de Sistemas de Información (MSI) de la SBIF, los Balances consolidados, recuperación y digitalización de los Diarios Oficiales, todo el material publicado por la SBIF desde 1974 a la fecha, Estadística bancaria 1926 a 1929, recuperación, encapsulado y digitalización de la Publicidad Bancaria, Índice de revista recibidas semanalmente, Incorporación de suscripciones on line y la participación en diseño de base de datos para implementar del archivo institucional y construcción del BPM (Business Process Management)

La SBIF ha desarrollado una oferta de información especializada a través de canales remotos, para satisfacer la creciente demanda de los usuarios de servicios financieros.

La SBIF administra a la fecha los siguientes sitios Web



Internet

Se destaca el lanzamiento del sitio del Comité de Supervisores del sistema Financiero (cssf.cl) con 2.000 visitas el año 2010.

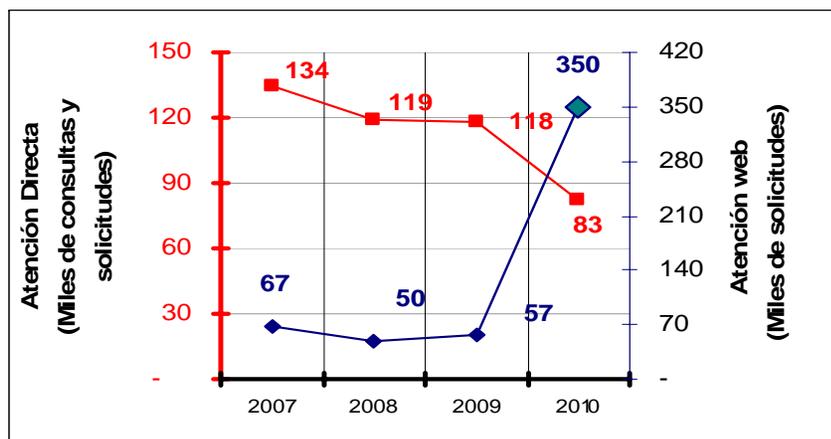
Fuente: SBIF

ATENCIÓN A LOS USUARIOS, TRANSPARENCIA Y EDUCACIÓN FINANCIERA (1 de 3):

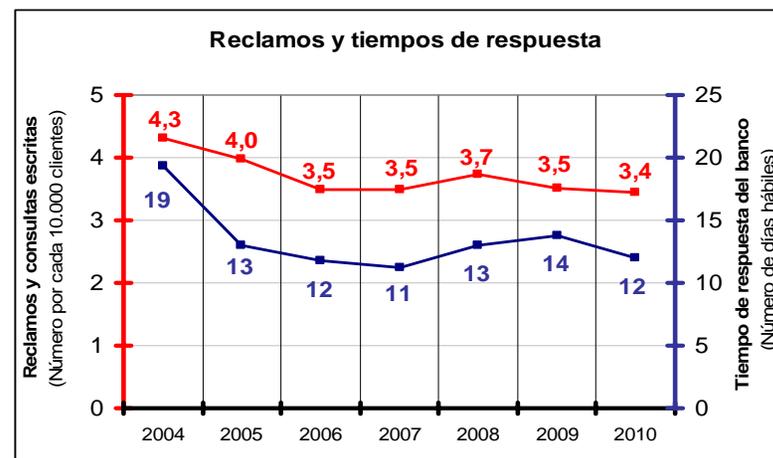
La utilización de canales remotos y automatizados, y la mayor intensidad de la supervisión han permitido absorber una mayor carga de trabajo en este ámbito, manteniendo los indicadores de desempeño dentro de rangos adecuados (tiempos de respuesta e incidencia de reclamos).

Atención al usuario de servicios financiero

Canal	Tipo de servicio	Número	%
Atención presencial	Atención directa	10.700	2%
	Atención de deudas	72.000	15%
Internet	Informe de deudas	350.000	74%
Call Center	Consultas telefónicas	30.950	7%
Presentaciones escritas	Presentaciones	9.870	2%
		473.520	100%



La web se transformó en el canal más importante de comunicación y resolución de solicitudes para los usuarios.



Fuente: SBIF

ATENCIÓN A LOS USUARIOS, TRANSPARENCIA Y EDUCACIÓN FINANCIERA (2 de 3): se ha impulsado la generación activa de información que facilite al usuario de servicios financieros la comparación entre los distintos oferentes y el proceso de toma de decisiones.

Transparencia (información al usuario de servicios financieros)

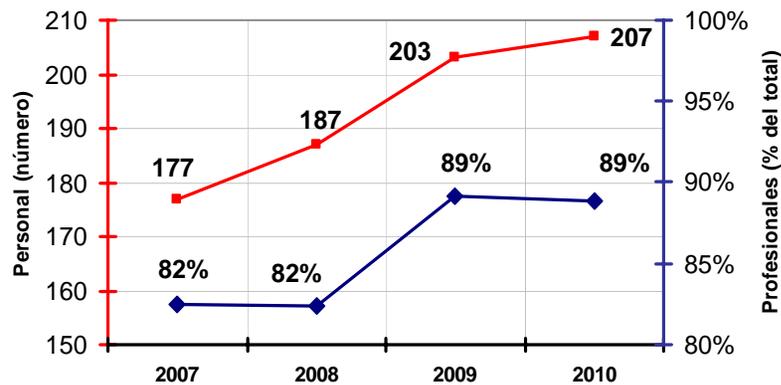
Tipo de Actividad	Número de Actividades	Detalle			
Campañas comunicacionales					
Campañas radiales	1	Campaña: "Tómale el Peso". Campaña radial con cobertura nacional (Red Archi). Incluyó tres capsulas asociadas a créditos de consumo, tarjetas de crédito y avances en efectivo.			
Estadísticas de PinPass	4	Tarjetas de crédito, transacciones y reclamos mensuales con y sin Pinpass			
Encuestas y difusión de tarifas					
Encuestas de tarifas	12	Cuenta Corriente	Comisiones asociadas a cuentas corrientes de personas naturales	2	Bancos
		Tarjetas de crédito	Comisiones por uso de tarjetas de crédito en el país y en el extranjero	2	Bancos
		Tarjetas de crédito	Comisiones por uso de tarjetas de crédito en el país y en el extranjero	2	Cooperativas
		Tarjetas de crédito	Comisiones	3	Emisores no bancarios
		Tarjetas de crédito	Tasas de interés	3	Emisores no bancarios
Encuestas de pizarra	52	Tarjetas de crédito	Tasas de interés	52	Bancos y Cooperativas
		Créditos de consumo	Tasas de interés	52	Bancos y Cooperativas
		Tarjetas de crédito	Comisión por mantención	52	Bancos y Cooperativas

ATENCIÓN A LOS USUARIOS, TRANSPARENCIA Y EDUCACIÓN FINANCIERA (3 de 3): A través de la educación financiera, la SBIF busca fortalecer la comprensión de usuarios, sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros.

Tipo de Actividad	Número de Actividades	Detalle			
Suscripción de convenios	4	Institución	Fecha convenio	Público Objetivo	Materia
		Fondo Esperanza	May-10	Microempresarios	Endeudamiento responsable y uso de tarjetas de crédito
		Carabineros de Chile	Jul-10	Funcionarios	Créditos de consumo, créditos hipotecarios y tarjetas de crédito
		Fosis	Ago-10	Microempresarios y jóvenes	Endeudamiento responsable y uso de tarjetas de crédito
		Prodemu	Nov-10	Dueñas de casa y microempresarias	Endeudamiento responsable y uso de tarjetas de crédito
Charlas	71	Cobertura			
		Durante el año se prestó asistencia a un total de 15 entidades tanto públicas como privadas. Se alcanzó una audiencia de 5.686 personas distribuidas tanto en regiones (III, V, VI, VII, VIII, y XIV) como en la capital. Entre las entidades asistidas en este ámbito destacan: Carabineros, Codelco, Fondo Esperanza, Centro Yunus, Prodemu, Directemar, Infocap, Colegio Polivalente Vicente Valdez, Fosis, etc.			
Desarrollo y difusión de artículos	10	Materias			
		Artículos de educación financiera difundidos: "Alternativas ofrecidas por los bancos tras terremoto", "Denuncia de siniestro de sismo", ¿Cómo lo ha tratado la UF?, ¿Su propiedad sufrió daños por el terremoto?, "Garantías en los Créditos Hipotecarios: ¿Cómo funcionan?", "La Tasa de Interés de los Créditos Tiene Límite", ¿Quiénes saben cuánto deben en el Sistema?, ¿Qué tipos de cambio se usan cuando usted realiza transacciones en el extranjero con su tarjeta de crédito?, "Dinero fácil, rápido y... ¿caro?", y "No es una cuenta de ahorro, no es una cuenta corriente, ¡es una cuenta vista!"			

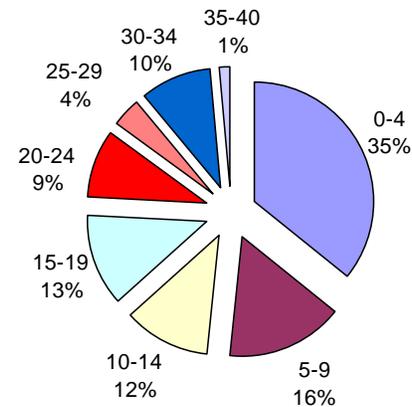
Importantes esfuerzos institucionales para enfrentar la mayor complejidad del negocio financiero: profesionalización y capacitación.

Profesionalización de la planta de personal de la SBIF

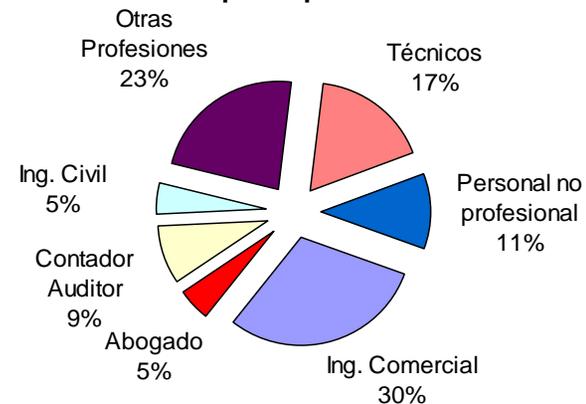


En el presente año se realizaron capacitaciones al personal por un total de 8.695 horas, 42 horas promedio por funcionario.

Antigüedad de la planta de personal de la SBIF
(años en la institución)



Distribución de la planta de personal por tipo de profesión



Fuente: SBIF

Importantes esfuerzos institucionales para enfrentar la mayor complejidad del negocio financiero: infraestructura física y tecnologías de información.

Proyecto de remodelación del edificio institucional (2009-2010)

Área Remodelada	6.366 m2
Área Ampliada	945 m2
Plazo de ejecución	343 días
Equipos de aire acondicionado	Muro185 unidades
Equipos de aire	16 unidades
Equipos de Inyección y Extracción de aire	51 unidades

Obras complementarias

- Instalación de un equipo electrógeno con autonomía por 16 horas, alimentando Sala de Servidores, Iluminación General y enchufes de computación.
- Reemplazo de la planta telefónica analógica por un Sistema de Telefonía Digital.

Durante el año 2011, los ejes del trabajo institucional estarán centrados en cuatro ámbitos fundamentales:

1) Apoyo técnico a las reformas regulatorias, particularmente a las enmarcadas dentro del programa MKB

→ En especial, la implementación de las recomendaciones internacionales en materia de regulación y supervisión bancaria, incluyendo las reformas regulatorias originadas en las lecciones de la reciente crisis financiera (Basilea II y III) requerirán la generación de adecuaciones relevantes a la ley general de bancos, lo que demandará un importante trabajo de la SBIF.

Asimismo la participación activa de la SBIF en el Programa FSAP del FMI y Banco Mundial y en los ejercicios de simulación de bancos en condiciones de estrés, proveerán lecciones y recomendaciones que permitirán adoptar decisiones acerca de posibles reformas legales.

Durante el año 2011, los ejes del trabajo institucional estarán centrados en cuatro ámbitos fundamentales:

2) Mejoramiento continuo de la supervisión financiera

→ Emisión de normativas asociadas a cuentas vista de bancarización, bonos hipotecarios, gobiernos corporativos bancarios y condiciones de uso de modelos internos de riesgo de crédito; medición, regulación y supervisión de los riesgos sistémicos, liquidez, crédito y mercado.

3) Profundización de la transparencia y calidad de la información al público

→ Estándares de divulgación de riesgos por parte de las instituciones bancarias, la generación propia de reportes sobre productos derivados, el perfeccionamiento de la información y atención al público, entre otras.

4) Perfeccionamiento de los procesos institucionales internos

→ La digitalización de procesos; el fortalecimiento del control interno; la gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos, los mecanismos de coordinación internos e interinstitucionales, etc.



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

MUCHAS GRACIAS

INFORME DE ACTIVIDADES 2010
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E
INSTITUCIONES FINANCIERAS
CHILE