

## **Palabras del Superintendente Eric Parrado H.**

Día	Jueves 20 de noviembre, 08:30 horas
Dónde	Viña del Mar
Tema	Palabras en la inauguración del Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero, Colade 2014

Agradezco mucho la invitación de los organizadores del Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero a dirigir algunas palabras en la inauguración de este significativo evento.

Desde nuestro rol regulador y fiscalizador del sistema bancario nacional chileno, celebramos esta iniciativa y hacemos votos para que sea esta una instancia de sustantivas reflexiones, valiosas experiencias, genuinas críticas que ayuden a contribuir a profundizar y comprender de mejor forma, los nuevos y complejos desafíos que presenta el sistema financiero en nuestra región.

Basta leer el nutrido e interesante programa de este encuentro, para entender la vigencia y relevancia que tienen las materias que en él se abordarán. Hablar de sistemas de información, gobiernos corporativos, medios de pago móviles, solución de controversias con el consumidor, manifestación del consentimiento, entre otros, no es un ejercicio teórico sino experiencias a las que hoy mismo la industria debe hacer frente. Y todas de suma relevancia.

En este contexto, el aporte que una disciplina especializada como el derecho financiero puede realizar en una actividad regulada como la nuestra, resulta fundamental.

La dinámica de cambios en que vivimos, no es ajena a la industria bancaria, más bien es una característica de ella. Cada día más, experimentamos la sensación de tarea pendiente. Usualmente nos sucede que cuando creemos haber logrado adaptarnos, la realidad nos vuelve a sorprender.

Veamos, por ejemplo, el desarrollo tecnológico de los últimos veinte años, que ha revolucionado la forma en que operan los bancos. De la tradicional sucursal bancaria, con horario de atención limitado y procesos manuales, hemos transitado a los sistemas automatizados 24/7, canales remotos, transacciones “on line” en internet o en redes cerradas, atención no presencial a través de mesas de ayuda y tantos otros ejemplos que diariamente nos recuerdan el vértigo en que nos desenvolvemos.

Esta realidad se acompaña con clientes más informados, sofisticados y exigentes, cada día más hábiles operando con la nueva tecnología y que aspiran a tener una experiencia de servicio muy satisfactoria.

En nuestro país la banca ha estado en la vanguardia en este afán tecnológico, logrando, gracias a una serie de adelantos, generar productos más accesibles y eficientes, y atraer a la mayor cantidad de clientes que ha tenido en su historia.

Muchos de estos nuevos clientes no conocen otra realidad y esperan que el nivel de atención que reciben, no solo se mantenga, sino que sólo pueda ser cada vez mejor.

Este escenario dinámico y de progreso, representa paradójicamente un inmenso desafío. En efecto, aun cuando la banca ha sido en gran medida la promotora de este nuevo y moderno mercado, ha asumido a la vez la responsabilidad de garantizar que dichos sistemas sean seguros y eficaces.

Nuevas amenazas como el phishing, la clonación de tarjetas, las estafas para capturar claves y más recientemente en Chile las dificultades para mantener la provisión de efectivo y la operación de los cajeros automáticos, han obligado a los bancos a hacer frente a esta nueva realidad y enfrentar el juicio crítico de la comunidad que les exige garantizar el nivel de servicio al que ellos mismos los han acostumbrado y que hoy forma parte fundamental de su calidad de vida. Esta es la clase de impacto que una banca moderna y eficiente genera en la sociedad y con la que ciertamente debe comprometerse.

A la vez, los fallos tecnológicos de gran escala afectan la imagen reputacional de las instituciones y la confianza del público en ellas, conceptos que en un medio tan sensible como es el sistema bancario resultan de especial importancia, por lo que corresponde a la autoridad a través de sus facultades regulatorias y de fiscalización, establecer las disposiciones para que la banca cuente con las políticas y ejecute los planes necesarios para garantizar la continuidad y seguridad del servicio.

Todo lo señalado, contribuye a la sustentabilidad del sistema bancario, vale decir, que en el largo plazo haya una industria que siga creciendo no sólo porque es eficiente, sino porque la gente cree y confía en ella para su desarrollo.

La confianza de las personas en el sistema es el mejor garante de la estabilidad financiera y, por lo tanto, el llamado a la industria es a que la cultive permanentemente, pues se trata de un activo que toma mucho tiempo construir y no cuesta nada perder. Los bancos no se deben quedar dormidos en los laureles escuchando los cantos de sirena de la modernidad, sino ser proactivos de cara a sus clientes.

En este contexto, creemos que la confianza se construye también cuando la banca se preocupa de la educación financiera de los destinatarios de sus productos y servicios. El mes de la Educación Financiera celebrado el mes pasado en nuestro país, es un ejemplo del real interés que existe en las personas, especialmente los jóvenes, por entender los misterios del sistema. Ellos son los clientes del futuro, más preparados y exigentes, que utilizarán mejor las herramientas que esta industria les ofrece, y que serán claves para asegurar la existencia de un mercado sólido y profundo.

Como regulador queremos que las personas estén más informadas y que aprovechen los beneficios del sistema, y no que las personas sientan que el sistema se aprovecha de ellas.

Finalmente, quisiera compartir con ustedes el empeño en que se encuentra la autoridad bancaria chilena para avanzar en el desarrollo de una regulación robusta y moderna. Sin duda, es esta una materia que resulta de especial interés para un auditorio como al que me dirijo.

Días atrás, en el contexto de la celebración del “Chile Day” en la ciudad de Londres, el Ministro de Hacienda, dio a conocer una iniciativa para realizar una importante modificación en nuestra Ley General de Bancos. Este esfuerzo tiene como foco tres aspectos fundamentales: el fortalecimiento del gobierno corporativo de la propia Superintendencia de Bancos, el cierre de la brecha regulatoria de nuestro país respecto a las estándares internacionales de adecuación de capital y, por último, la actualización de la normativa relativa a la resolución bancaria.

La implementación de esta reforma será gradual. Sin embargo, esta reforma la impulsaremos con energía en la convicción que si no hacemos nada abonaremos el riesgo de que las reglas prudenciales se vuelvan cada vez menos efectivas. Una regulación anacrónica, débil e ineficaz es el sustrato fértil que permite el desarrollo de riesgos desconocidos e incommensurables, tal como sucedió en la última crisis financiera internacional.

Estamos en una situación en que debemos actuar y como institución, sabemos cuáles son los pasos que tenemos que dar para lograrlo.

Es por ello que, desde este espacio, los invito a debatir y considerar los escenarios que vienen en profundidad, deseándoles una reunión fructífera, que provea nuevas luces para avanzar hacia una industria financiera sólida y estable, que impulse a nuestra región hacia el desarrollo.

Qué mejor desafío para un selecto foro como éste.

Muchas gracias