



**SEMINARIO**

**ALINEACION DE ESTRATEGIA Y TECNOLOGIA: COMO CONVERTIR  
INVERSIONES EN TECNOLOGIA EN VALOR PARA EL ACCIONISTA**

**ABIF – 21 DE JUNIO DE 2004**

# **EFFECTOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA BANCA**

**ENRIQUE MARSHALL R.**

**SUPERINTENDENTE DE BANCOS E  
INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Junio, 2004

# INTRODUCCION

- Los bancos son usuarios muy importantes de tecnologías modernas.
- Las inversiones en tecnología representan un porcentaje importante del presupuesto de las instituciones.
- La incorporación de estas tecnologías ha generado cambios importantes en esta industria.
- Pero, ¿han cambiado sus elementos esenciales? o ¿siguen siendo éstos básicamente los mismos?
- ¿Qué implicancias tienen las nuevas tecnologías para la gestión de las instituciones?
- ¿Qué implicancias para la regulación y supervisión?

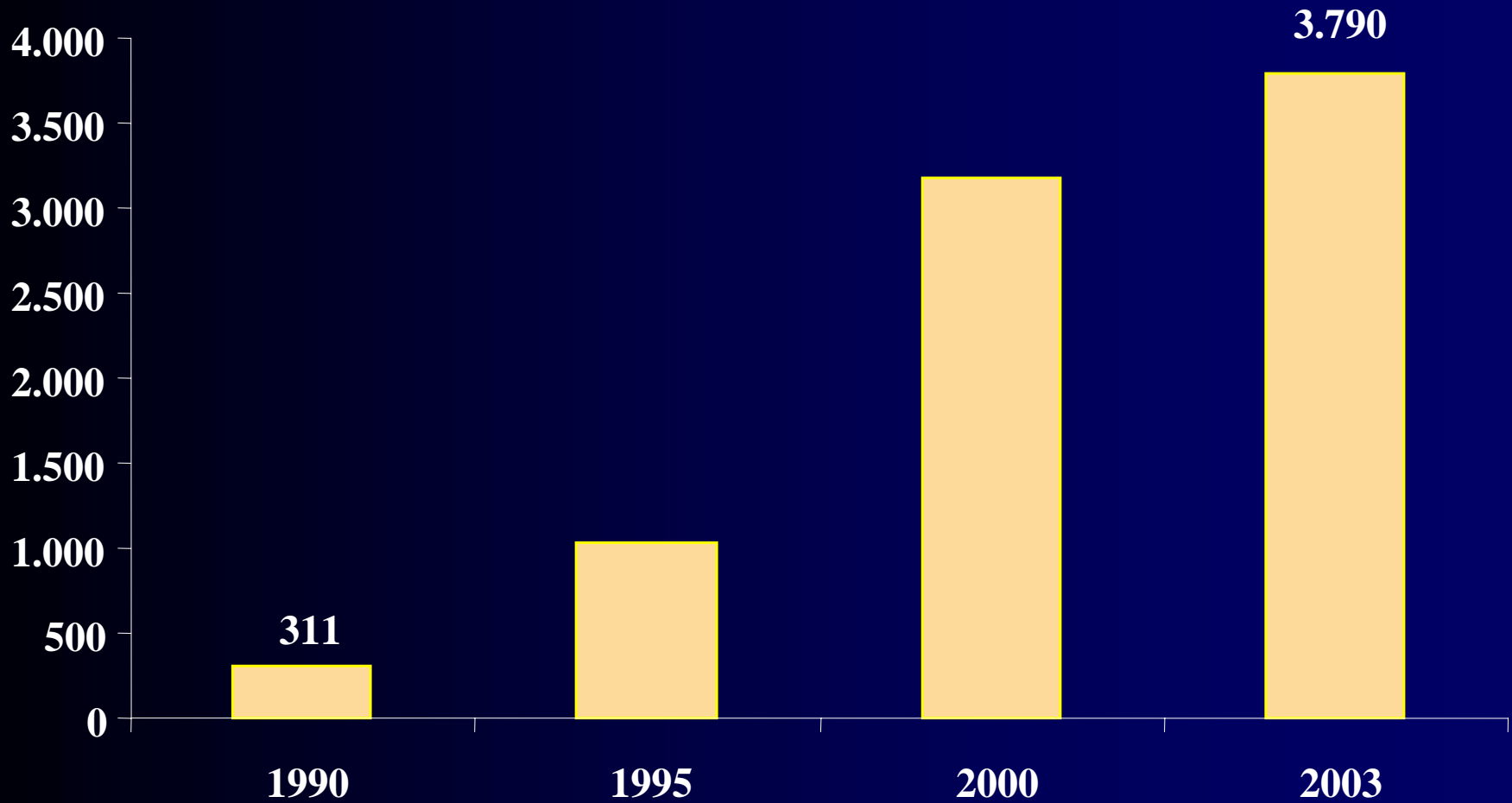
# TECNOLOGIAS INTENSIVAMENTE UTILIZADAS POR LOS BANCOS

- Tecnologías de la información
  - Informática
  - Telecomunicaciones
- Tecnologías financieras
  - Ingeniería financiera (derivados)
  - Modelos de riesgo crédito, de riesgo de mercado y de riesgo operacional (Basilea II)

# EJEMPLOS DE CAMBIOS TECNOLOGICOS EN LA BANCA

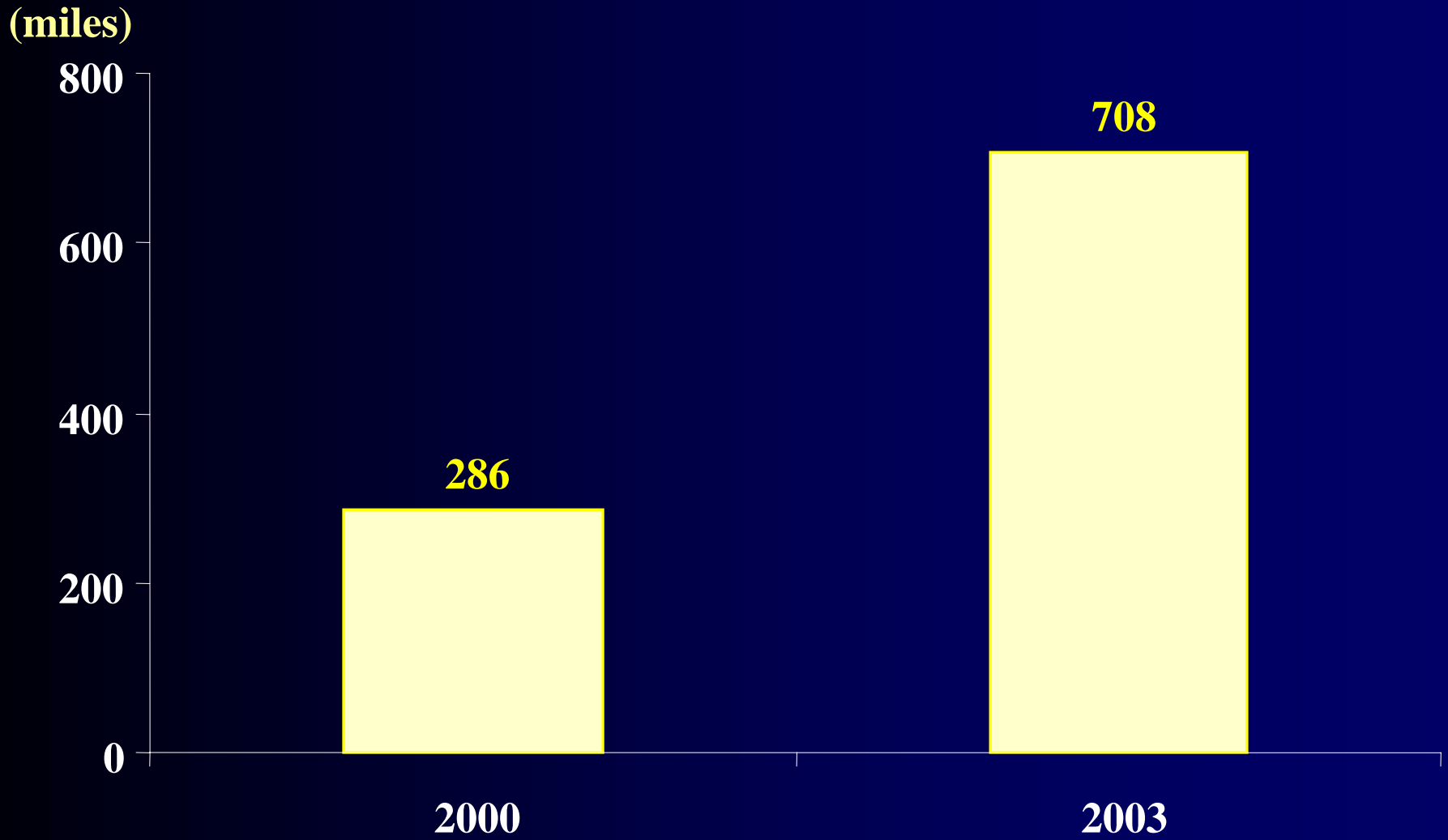
- Los cajeros automáticos.
- El nuevo formato de las oficinas.
- La banca por internet.
- Los pagos electrónicos.
- Los modelos de decisión y seguimiento de créditos masivos (credit scoring y credit behavior).

# PARQUE DE CAJEROS AUTOMATICOS



# NUMERO DE USUARIOS DE LA BANCA POR INTERNET

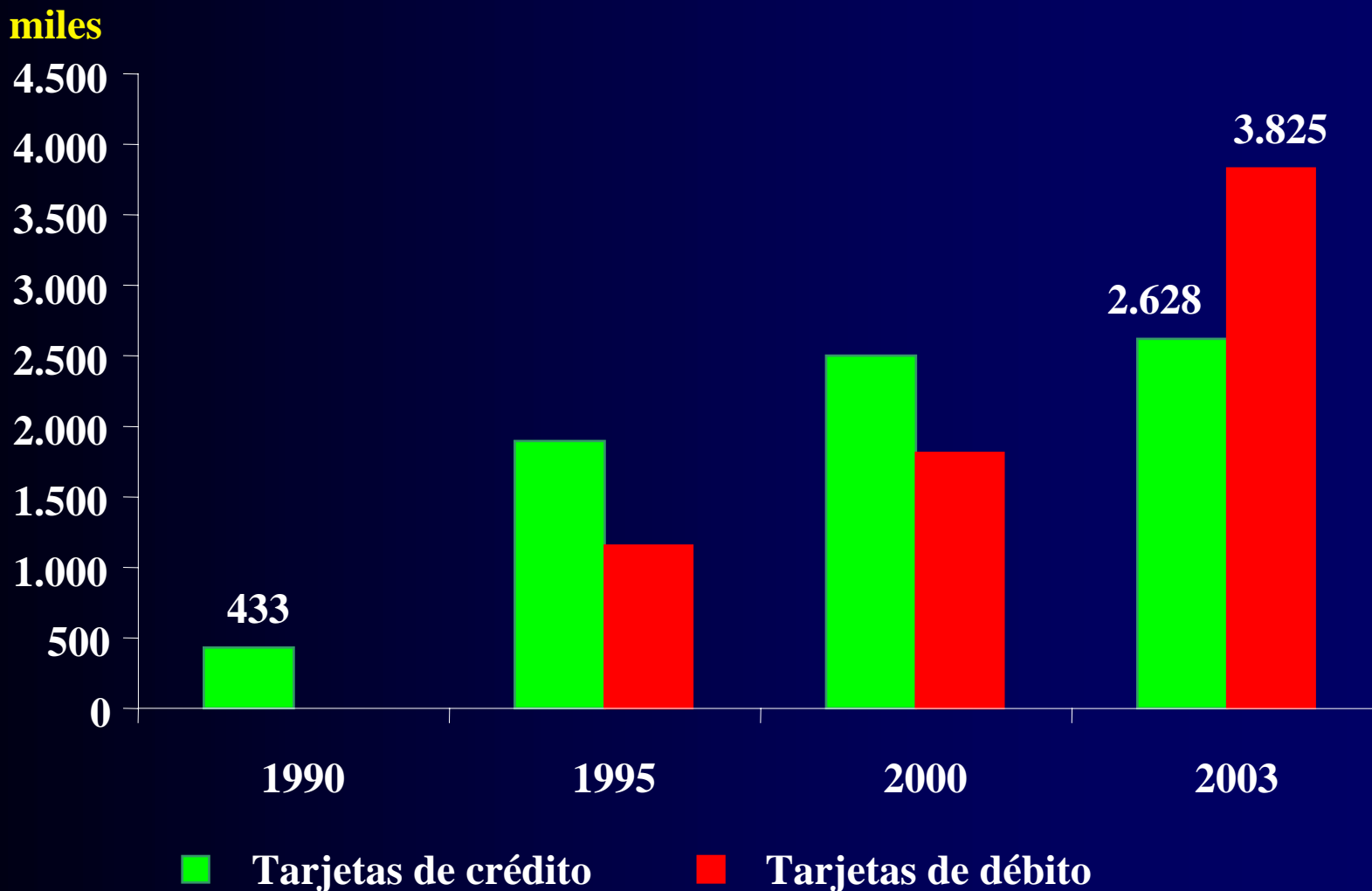
(en miles de clientes)



(\*) Número de clientes que utilizan intensivamente Internet durante un mes (diciembre de cada año).<sup>6</sup>

# NUMERO DE TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO

(en miles)



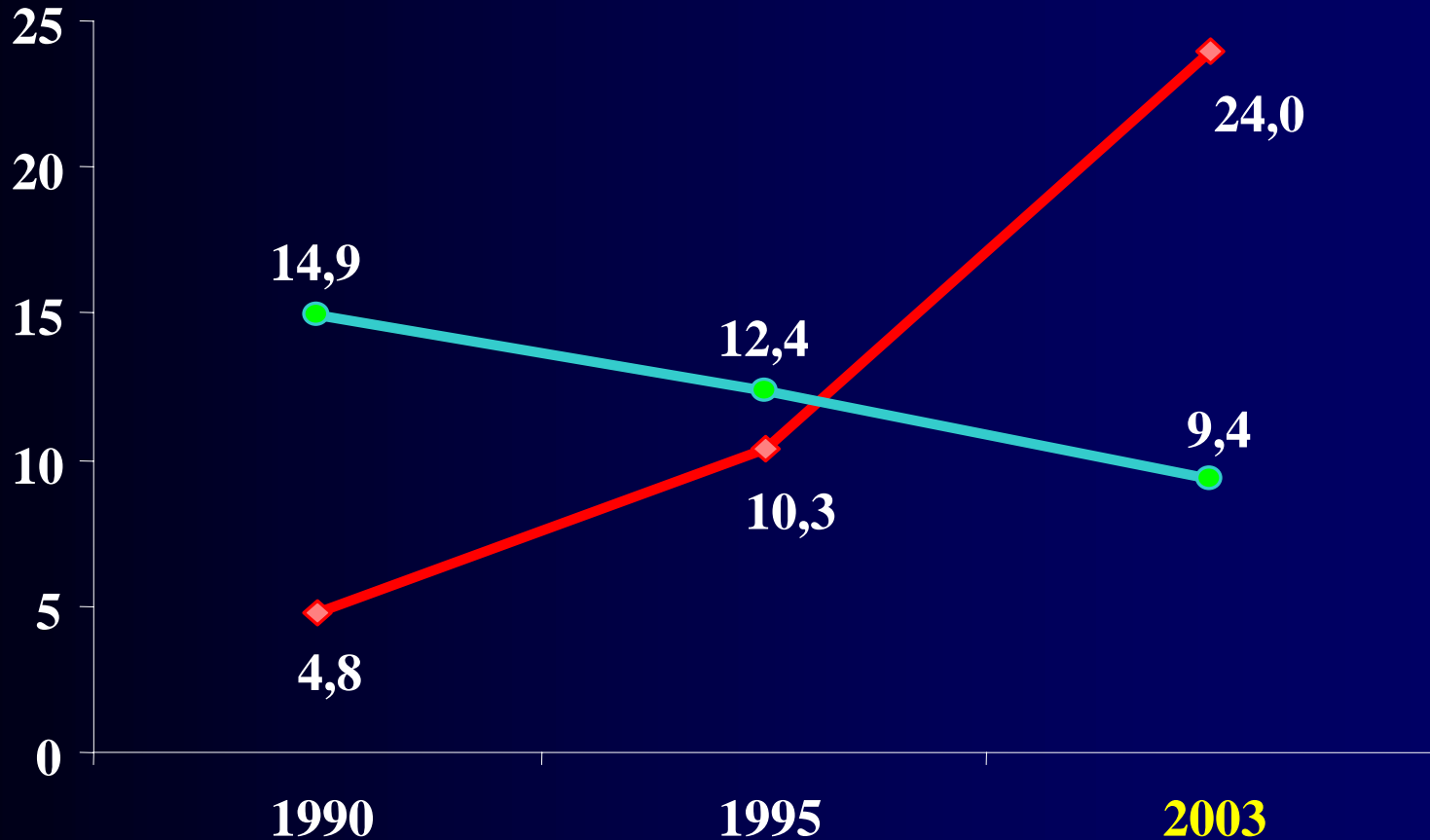
# **EFFECTOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS**

- Ampliación de la gama de productos y servicios.
- Mejoramientos en la calidad de la oferta.
- Ampliación de la cobertura (masificación de las prestaciones).
- Surgimiento de nuevos canales de distribución y prestación de servicios.
- Cambio en la composición de los pagos.
- Cambios en la estructura de la industria (aumento de las economías de escala).
- Aumento de la eficiencia (productividad).



# SUSTITUCIÓN DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN

(Sucursales vs. ATM cada 10.000 c. corrientes)

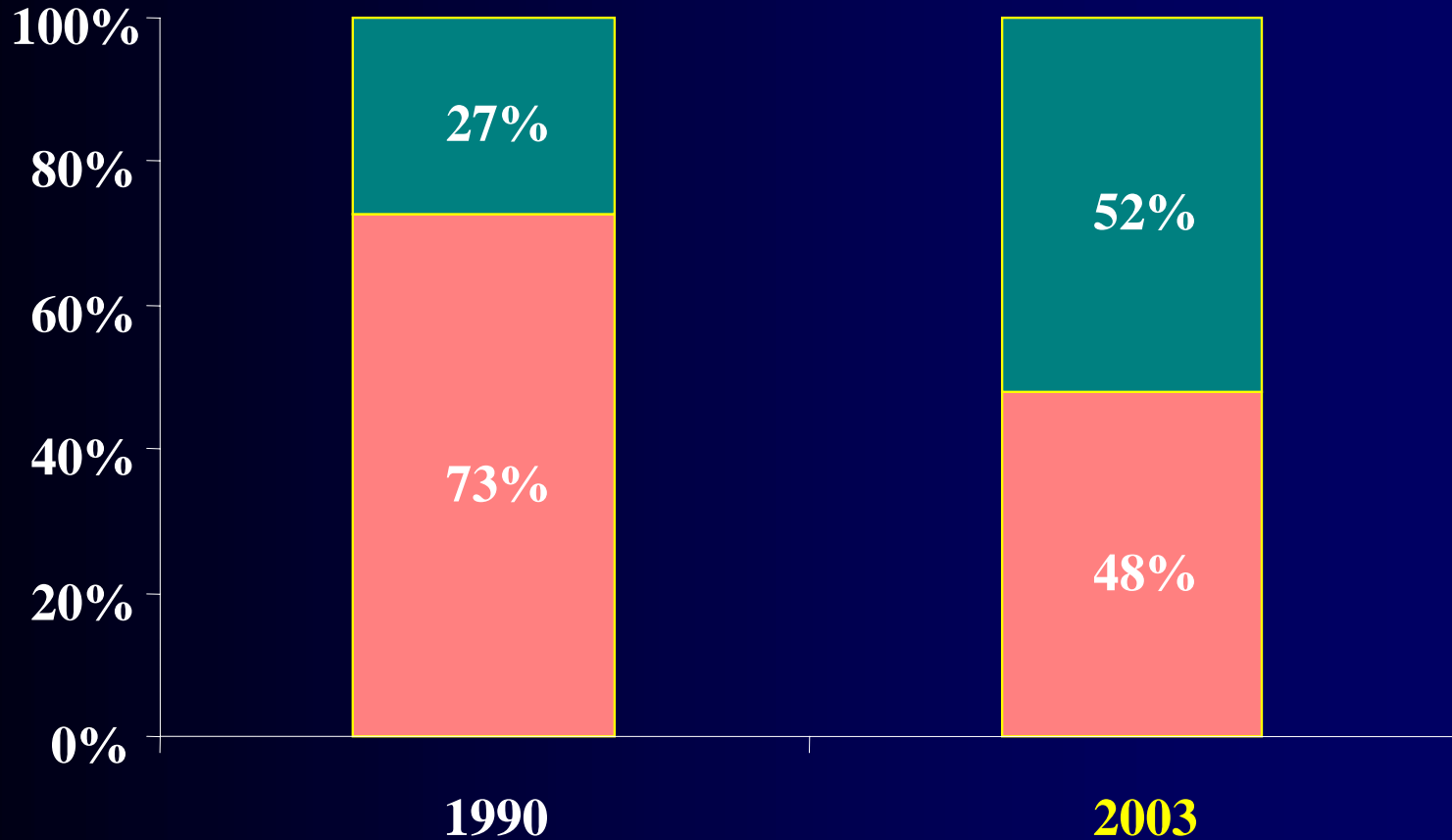


◆ Cajeros automáticos por cada 10.000 cuentas corrientes

● Sucursales por cada 10.000 cuentas corrientes

# CAMBIOS EN LA COMPOSICION DE LOS PAGOS

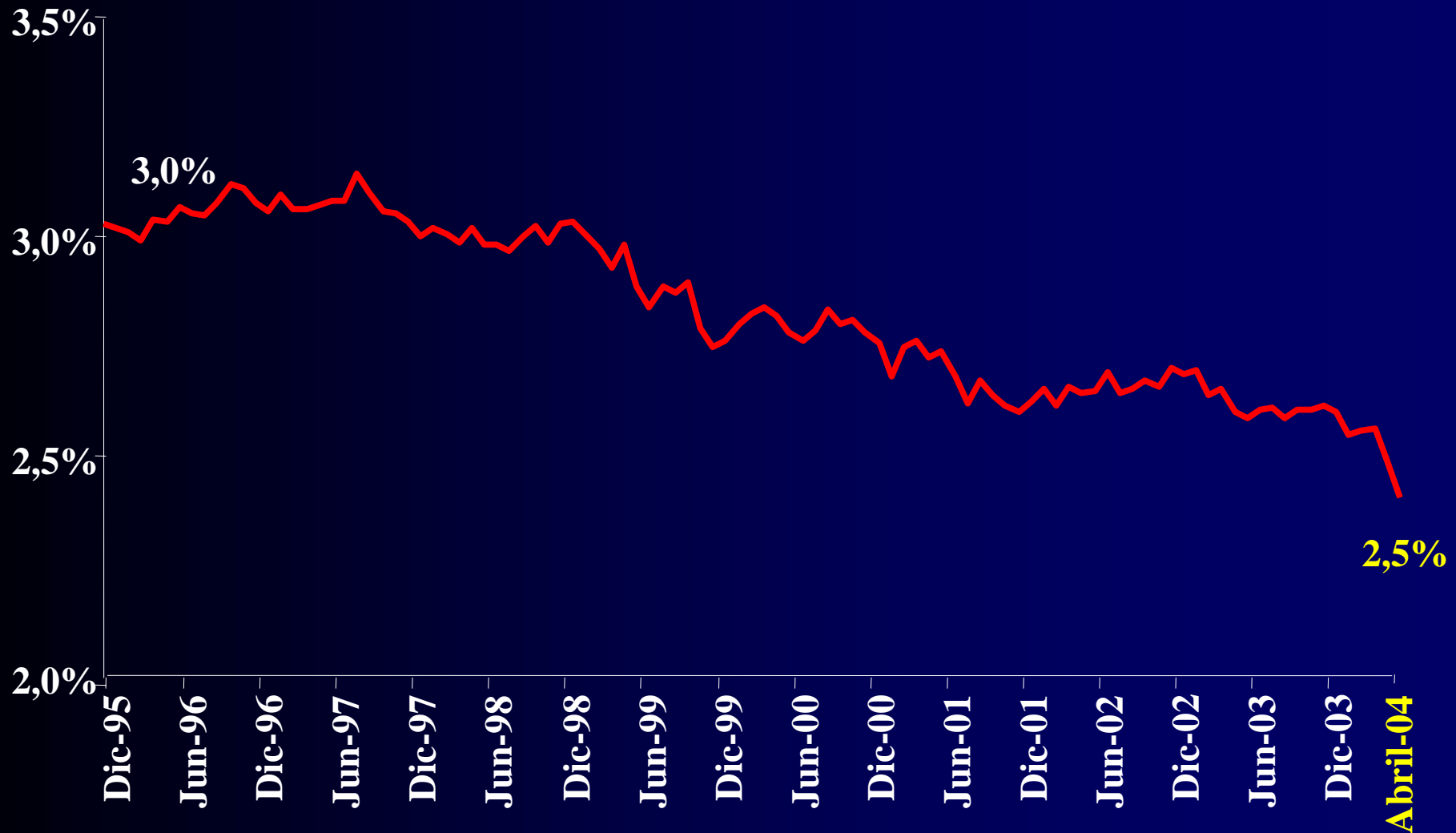
(estimado en base al número de transacciones)



- Medio tradicional: Cheque
- Medios no tradicionales: cajeros automáticos, tarjetas (crédito y débito) y CCA

# MEJORAS EN EFICIENCIA:

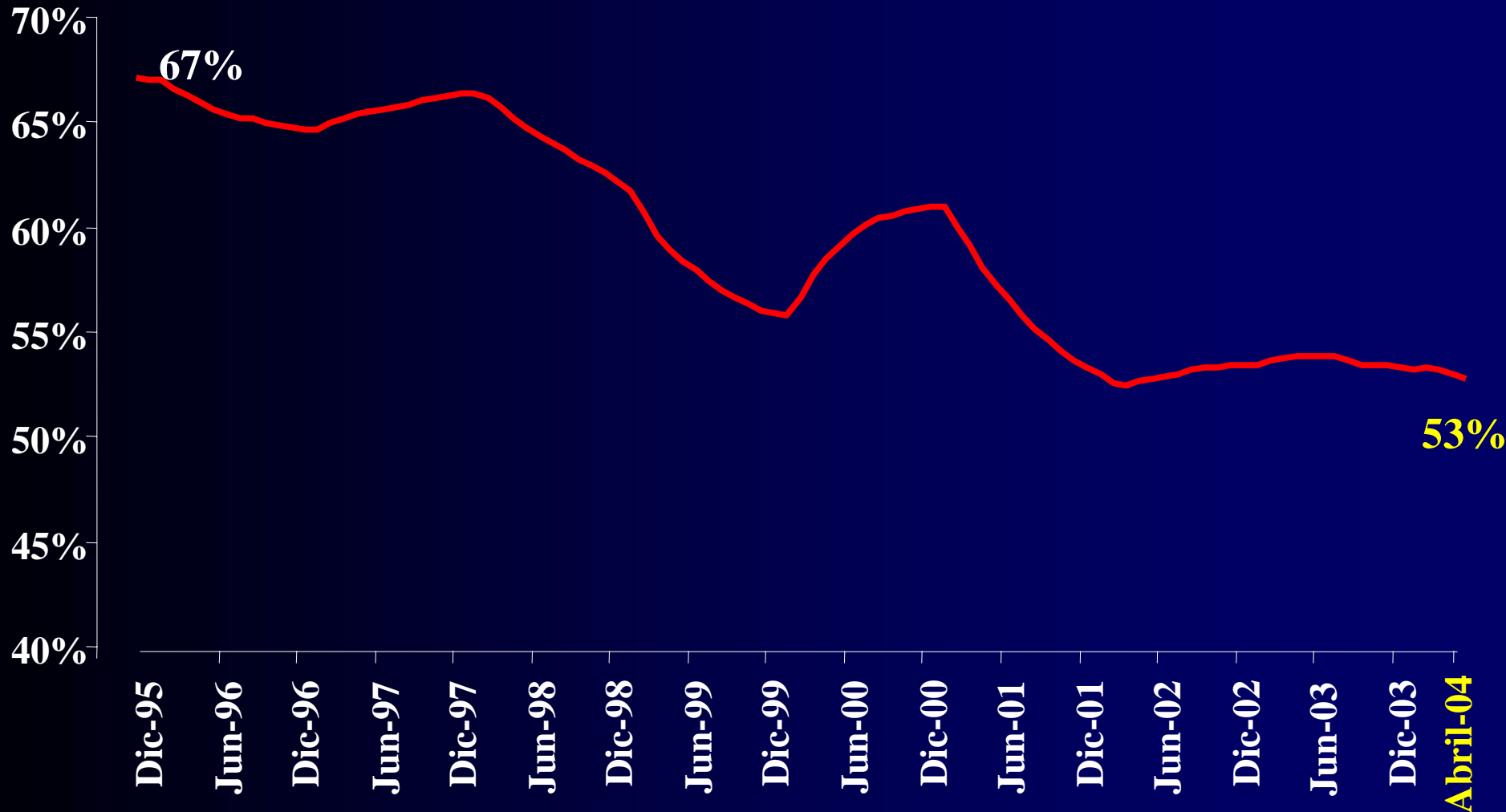
(EVOLUCION DEL GASTO DE APOYO POR PESO INTERMEDIADO\*)



\* Gastos de apoyo acumulados en 12 meses sobre activos

# MEJORAS EN EFICIENCIA:

(EVOLUCION DE LA FRACCION DE LOS INGRESOS APLICADOS EN GASTOS DE APOYO\*)

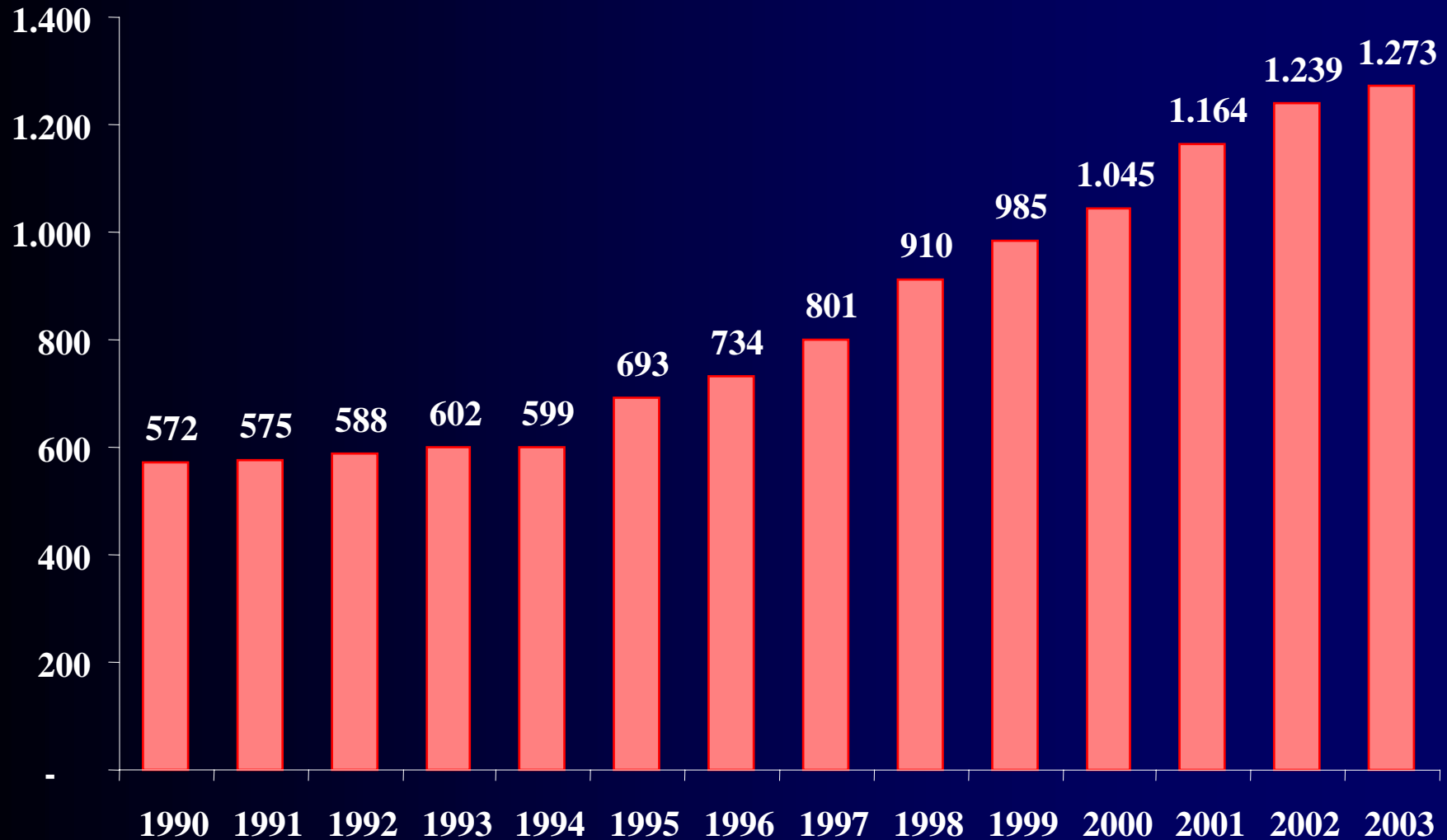


\* Gastos de apoyo acumulados en 12 meses sobre margen bruto

# MEJORAS EN EFICIENCIA:

(EVOLUCION DE LOS ACTIVOS POR EMPLEADO)

\$MM reales



# DESAFIOS PARA LA GESTION

- Procesamiento del riesgo operacional.
- Seguridad de los sistemas y las transacciones.
- Perfeccionamiento del control interno.
- Evaluación de los beneficios y costos (riesgos) nuevos productos.
- Continuidad de las operaciones.
- Rediseño funcional de las oficinas.
- Proporción óptima entre oficinas y canales remotos.
- Ecuación costos fijos y variables.
- Eficiencia y costos de intermediación.

# CONCLUSIONES (1)

- La tecnología ha tenido importantes efectos en distintos aspectos o elementos de esta actividad.
- Ha pasado a ser un factor clave en la ecuación de producción (costos) y en la formulación de las estrategias.
- Sin embargo, muchos de sus elementos característicos siguen presentes (relación con el cliente, los riesgos, etc.).

## CONCLUSIONES (2)

- La tecnología plantea nuevos desafíos para la gestión (riesgo operacional).
- Despierta nuevas áreas de preocupación entre los clientes (seguridad).
- Abre la posibilidad de avanzar más rápido en la bancarización de la población (impacto social).
- Para la autoridad, la tarea se torna más compleja y sofisticada, pero la misión sigue siendo la misma: preservar la estabilidad prestando atención a la solvencia y gestión de las instituciones.



**FIN**