



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

DESARROLLO FINANCIERO ELECTRÓNICO

Raphael Bergoeing Vela

Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras

Círculo de Finanzas y Negocios - ICARE

Santiago, 12 de junio de 2013

www.sbif.cl

- Contexto
 - Protegiendo bienes jurídicos distintos
 - Más medios de pago y oferentes de crédito

- Barreras
 - Regulatorias activas (a la entrada)
 - Regulatorias pasivas (falta de competencia)

- Reflexiones
 - Balance entre innovación y estabilidad
 - Oferentes, clientes y reguladores son clave



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

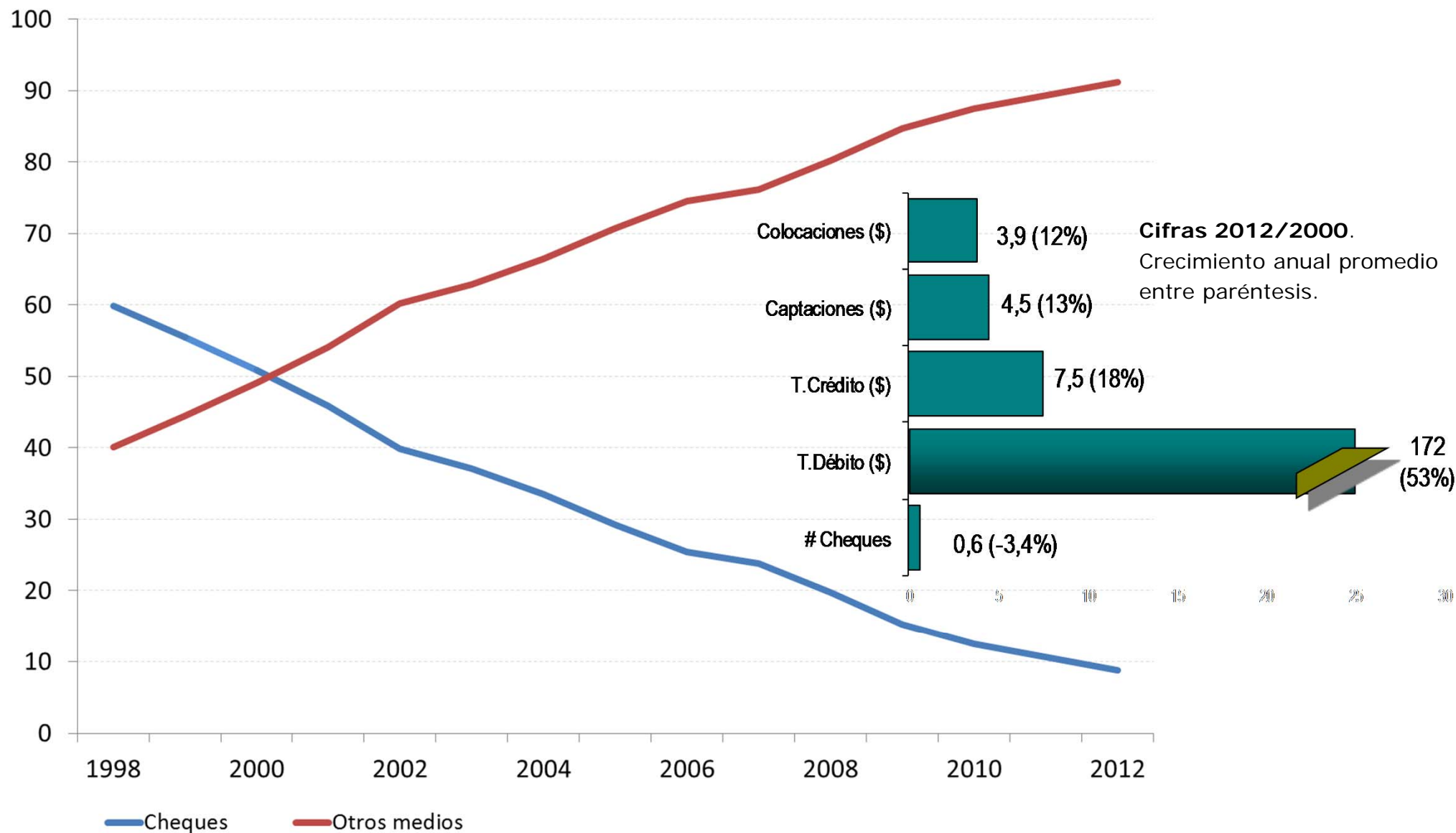
Contextualizando

Desarrollo financiero: se requiere un balance entre crecimiento y estabilidad

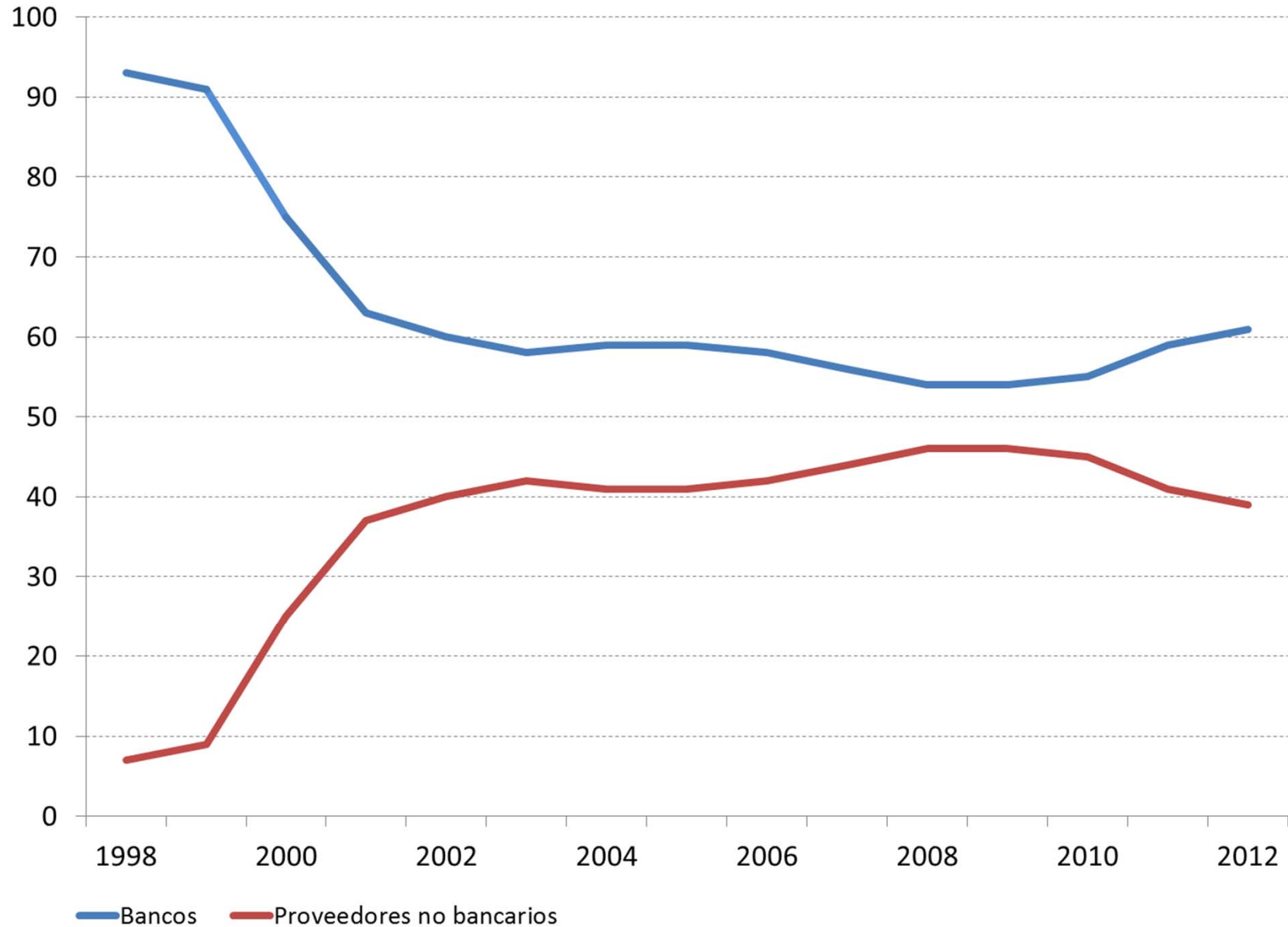
- Un aumento grande y sostenido
 - Medios de intercambio electrónicos
 - Corresponsales
 - Crédito de emisores no bancarios
- Estos cambios tecnológicos favorecer la inclusión financiera y una mayor competencia, y con ello, el desarrollo de nuevos servicios financieros y una reducción de los precios.
- Por otro lado, pueden generar mayores riesgos (de crédito, operacional y cadena de pagos) y afectar la “fe pública”. Y también pueden perjudicar a los mismos consumidores, cuando estos no pueden cumplir sus obligaciones.



Transacciones procesadas por los bancos: una diversificación rápida y enorme de los medios de pago



Crédito de consumo: el aumento rápido y masivo de los emisores no bancarios



Origen del crédito para tramos de ingreso: las casas comerciales priman en los primeros cinco deciles

Tenencia de deuda de los hogares en Chile según nivel de renta

(% de hogares)

	Estrato 1 (deciles 1 a 5)	Estrato 2 (deciles 6 a 8)	Estrato 3 (deciles 9 y 10)	Total
Tenencia de Deuda	58,8	68,2	74,1	65,9
Consumo (1)	54,5	62,5	67,6	60,6
Bancaria (2)	11,2	21,9	40,9	22,6
<i>Casas Comerciales</i>	42,8	49,8	45,0	45,6
<i>Bancos y casas comerciales</i>	6,3	14,3	23,9	13,6
<i>Bancos o casas comerciales</i>	47,7	57,3	62,0	54,6
<i>Cajas, cooperativas u otros</i>	7,9	9,0	5,9	7,7
Hipotecaria (3)	8,8	15,8	31,5	17,1

Notas:

(1) Incluye préstamos de consumo bancario, tarjetas de crédito bancario, líneas de crédito, préstamos de consumo en financieras o casas comerciales, tarjetas con casas comerciales, automotriz, cajas de compensación, cooperativas u otros, deudas educacionales y deudas informales.

(2) Incluye préstamos de consumo bancario, tarjetas de crédito y líneas de crédito bancarias.

(3) Incluye deuda con vivienda principal y otras propiedades.

Fuente: EFH, BCCH

Enorme brecha entre la OCDE y Chile en inclusión financiera, en niveles y entre tramos de ingreso

Indicadores de inclusión financiera

(% del total)

		OCDE (1)	Chile (2)	Diferencia (1-2)
Cuenta formal	60% superior	93	54	39
	40% inferior	87	26	61
Uso de ATMs	60% superior	71	70	1
	40% inferior	64	38	26
Tarjeta de crédito	60% superior	59	31	28
	40% inferior	41	11	30
Tarjeta de débito	60% superior	65	36	29
	40% inferior	59	11	48
Pagos electrónicos	60% superior	65	18	47
	40% inferior	48	2	46

Fuente: Banco Mundial (2011)

Puntos de acceso en el mundo: el potencial que ofrecen los medios electrónicos



Uso del celular como medio de pago en Chile: la brecha también existe al compararnos con países en desarrollo



	Depósito en celular	Pago con celular
Chile	0,9%	1,0%
Pobres	9,1%	2,7%
A.Latina	1,9%	1,9%

Notas: % población > 15 años y > 25 años, respectivamente .

Fuente: Banco Mundial, 2011



Y los POS en Chile son 450 / 100 mil habitantes, como en países con sólo la mitad de nuestro ingreso per cápita (Ministerio de Economía, 2013)

Innovación y riesgo operacional: el necesario balance entre crecimiento y estabilidad

38 **FT** WEEKEND DIARIO FINANCIERO - VIERNES 27 DE JULIO DE 2013
© The Financial Times Limited 2013. All rights reserved.

Un colapso en los frágiles sistemas informáticos de las grandes entidades podría enviar a la economía "en picada".

Por S. Goff y H. Palmer

A un mes de que una desastrosa falla informática afectara el procesamiento de pagos en Royal Bank of Scotland, miles de sus clientes en Irlanda todavía están experimentando dificultades. Las pizarras de mensajes aún están repletas con las quejas de indignados titulares del Ulster Bank reclamando que sus salarios no aparecen depositados, obligándolos a excederse aún más en la cuenta de sobregiro, y que sus retiros muchas veces aparecen duplicados.

Ellos son sólo una parte de los millones de clientes en las tres unidades principales de RBS (RBS, NatWest y Ulster) sumidos en el caos luego de que una supuestamente sencilla actualización del software se complicara, desatando una de las fallas de sistemas más devastadoras en la historia de la banca.

El banco asegura que la mayoría de las dificultades ya han sido solucionadas, pero la debacle fue un llamado de alerta para los bancos en todo el mundo, muchos de los cuales utilizan anticuados y complejos sistemas que son difíciles de actualizar. Y también fue una alerta para los reguladores, para quienes los servicios informáticos han sido tradicionalmente una prioridad menor.

En momentos en que el ánimo hacia la industria ha sido turbado por una serie de escándalos, un error computacional en Edimburgo ha revelado otro riesgo potencialmente catastrófico para el sistema financiero global.

"Si la gente no puede acceder a su dinero, el efecto de contagio para los consumidores y empresas es gigantesco", dijo un ex regulador británico. "No sólo afecta a los clientes del banco sino a sus empleados y a los que comercian con ellos. Esto puede minar rápidamente a una economía a una caída en picada".

El problema para muchos de los grandes bancos en EEUU y Europa es que se han expandido rápidamente en las últimas décadas, principalmente a tra-

vés de adquisiciones. Muchos optaron por montar nuevos sistemas tecnológicos sobre las plataformas antiguas en vez del proceso más complejo de transferir a los nuevos clientes a sus redes existentes. La consecuencia de esta decisión es una compleja red de miles de programas unidos a través de frágiles conexiones.

Los bancos han instalado sus sistemas capa sobre capa, y no se han tomado el tiempo para ver cómo trabajan todos juntos", dijo Al-Noor Ramji de Missy, la compañía británica de software bancario.

Para RBS, la debacle provocaría una millonaria multa. Para la industria como un todo, el episodio ha dejado al desnudo las duras consecuencias de décadas de falta de inversión en tecnología para sus actividades de retail básicas, postergadas ante actividades más rentables en la banca de inversión.

A medida que la banca se vuelve más sofisticada y las entidades de mercados emergentes con sistemas más contables y modernos amenazan opacar a sus rivales occidentales, cada vez está más claro que los bancos europeos tendrán que mejorar su tecnología, y rápido.

Pero, mientras la crisis de RBS está restringida a las islas británicas, sus implicaciones se sentirán en todo el mundo. En medio de un mar de problemas, que van desde un endurecimiento de la regulación, caídas de las ganancias y lento crecimiento

económico, la efectividad de los sistemas tecnológicos está a punto de tomar el centro de la escena.

"Si los bancos no se modernizan en la próxima década, las cosas se van a ir poniendo cada vez peor", dijo Dan Mayo de Ovum, una consultora tecnológica. Pero, con una actualización que podría costar miles de millones, las instituciones siguen reacias a tomar medidas.

Los grandes bancos en EEUU y Europa levantaron sus sistemas en los años '70 o comienzos de los '80, cuando la mayoría de los clientes estaba conforme con una sucursal local y una chequera. Pero en los últimos cuarenta años el paisaje ha cambiado dramáticamente, primero con la introducción de los cajeros automáticos en los '80, luego con la banca telefónica y online en los '90 y comienzos de

2000, y, más recientemente, las aplicaciones móviles que permiten a los clientes acceder a sus cuentas en cualquier momento y lugar.

El arquitecto en jefe de Tecnología de la Información en uno de los mayores bancos de Inglaterra compara esta evolución gradual a transformar una casa de dos dormitorios en una mansión de doce habitaciones sin cambiar los cimientos. "Pensaron en echar abajo (sus redes) y partir de cero pero no pueden hacerlo", dijo. "El tiempo, riesgo y complejidad de reconstruir es demasiado. En vez de eso, los bancos han invertido en modernizar 'la casa', tratando de que sea lo más resiliente posible".

Pero las redes originales están colapsando bajo el creciente volumen y complejidad de los pagos. "Los bancos son famosos por tener sistemas anticuados y frágiles unidos a otros más modernos", dijo Bradley Wood, co-fundador de GreySpark Partners, una consultora basada en Londres. José María Fuster, director global de IT de Santander, califica esta mezcla de sistemas nuevos y viejos como "el fenchino spaghetti". "Esto es muy común en la industria y representa una enorme ineficiencia".

Para empeorar aún más las cosas, muchas de las perovitas que conocen bien el sistema se han retirado o han sido despedidos, mientras que los bancos cada vez más trasladan sus funciones de TI a ubicaciones más baratas en el extranjero o a compañías externas.

"En muchos casos es un tema laboral, donde los bancos tienen equipos relativamente pequeños que realmente conocen los detalles del sistema", dice Mayo de Ovum. Al igual que otros grandes bancos globales, RBS ha aplicado grandes recortes de costos desde la crisis financiera.

"Cuando los bancos son presionados a buscar ahorros, un área evidente es TI", dice Wood de GreySpark. "Preferieren gastar en actividades que hacen una contribución mayor a sus beneficios". Wood dijo que las fallas severas han sido pocas. Han habido algunos casos de clientes que no pudieron retirar dinero o usar los servicios de Internet por algunas horas pero nadie está consciente de fallas de una magnitud similar a la de RBS.

Por eso, dijo, se han confiado. "Es perfectamente posible construir un sistema que no

The Royal Bank of Scotland (RBS) recientemente falló de sistema. Otros bancos han enfrentado el mismo problema, en parte, como resultado de las fusiones.

Y en los hechos, la banca remota todavía no reemplaza a la tradicional sucursal bancaria

“Si su banco pudiera partir de cero, así sería” (campana de marketing para el lanzamiento en 1999 del banco por internet Wingspan). Un año después no existía.....



.... y 10-20% más sucursales hoy que una década atrás.



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Regulación

- El mandato de la LGB a la SBIF es supervisar las empresas bancarias velando por la **estabilidad del sistema financiero**, en **resguardo** de los **depositantes** u otros acreedores y del **interés público**. El enfoque es prudencial.
- Por su parte, la LOC del BC le otorga a éste el mandato de velar por el **normal funcionamiento de los pagos internos y externos** (Artículo 3°), así como las atribuciones para regular las tarjetas de crédito y “similares”.
- La regulación debe balancear los beneficios sociales de dichos medios con la estabilidad financiera (riesgos operacional y de crédito y cadena de pagos) => reformas graduales (“ensayo y error”).
- La normativa chilena se enfoca en la naturaleza de las transacciones, y el rol emisor y operador, más que en los canales/dispositivos que se utilicen => posible innovar en el ámbito de pagos minoristas.

- El informe Inclusión Financiera y Medios de Pagos Electrónicos del Ministerio de Economía concluye que no existen barreras regulatorias para la entrada de afiliadores y operadores de medios de pago, ni para el desarrollo de sistemas de pago móviles. Pero el número de puntos de pagos disponibles respecto del número de habitantes es muy bajo, como en países con la mitad de nuestro ingreso. ¿Falta competencia?
- Para promover un mayor desarrollo del mercado prepago y de los pagos móviles, favoreciendo la inclusión financiera: (i) permitir las tarjetas de prepago abiertas y multipropósito no bancarias, y (ii) promover el pago de los beneficios sociales entregados por el Estado a través de medios electrónicos.
- Además, el gobierno debe ayudar a (1) realizar un diagnóstico adecuado de *benchmarks* y brechas y (2) generar la infraestructura de mercado necesaria (bureaus de crédito: SOE).
- Estos cambios normativos deben ampliar el perímetro regulatorio, es decir, requerir regulación prudencial.

- En línea con el informe del Ministerio de Economía, la SBIF considera beneficioso un cambio legal al artículo 2 de la LGB que permita la emisión de tarjetas no bancarias de prepago con fines generales (tarjetas de prepago o con provisión de fondos: 3.J.3 del BC y Cap. 11-6 de la RAN de la SBIF).
- La SBIF está desarrollando un estudio de las SAGs, con énfasis en el desarrollo de medios de pago. El objetivo es detectar barreras para que este mercado sea más eficiente y permita mejores condiciones de acceso a servicios financieros. Se está evaluando la conveniencia de avanzar hacia un modelo con múltiples adquirentes en el mercado de las tarjetas y con estas SAGs ofreciendo sus servicios a empresas no bancarias.

- Nueva regulación de emisores y operadores de tarjetas de crédito (3.J.1 del BC y nueva Circular 17 de la SBIF).
Promueven una competencia sustentable vía:
 - Acabar con la exigencia de giro único: crédito y débito
 - Exigir que sean S.A: gobierno corporativo
 - Permitir un conjunto amplio de dispositivos (celulares)

- Nueva norma que permite a los bancos ofrecer sus productos masivos (Cap. 11-6, RAN: créditos de consumo e hipotecarios, emisión y operación de tarjetas de crédito) vía filiales flexibiliza, pero también impone necesidad de información.

- Información crediticia positiva consolidada: el proyecto Sistema de Obligaciones Económicas (SOE) es clave.

- Protección de usuarios desde una perspectiva operacional: la industria requiere protocolos que definan la respuesta ante situaciones anómalas masivas, como fraudes electrónicos.



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Reflexiones

- La regulación debe resguardar, prudencialmente, un adecuado balance entre los beneficios sociales de la innovación e inclusión financiera y la estabilidad del sistema. Esto exige una implementación gradual de las reformas.
- Los cambios normativos deben ampliar el perímetro regulatorio. Es decir, nuevos negocios y actores deben estar sujetos a una regulación prudencial y estándares de supervisión adecuados.
- Reguladores, oferentes y clientes son clave para alcanzar un balance entre resguardar la estabilidad financiera y desarrollar innovaciones que reduzcan los costos y amplíen los servicios para impulsar la inclusión y profundidad financieras.



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

DESARROLLO FINANCIERO ELECTRÓNICO

Raphael Bergoeing Vela

Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras

www.sbif.cl