

# **INFORME DE ACTIVIDADES 2009**

## **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS CHILE**

**Diciembre 2009**



# CONTENIDOS

1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE
2. ESCENARIO ECONOMICO Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO
3. DESEMPEÑO Y DESAFIOS INSTITUCIONALES

# **MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE**

## **PRIMERA PARTE**

- 1. Los énfasis de la actividad institucional**
- 2. Los desafíos para el próximo año**
- 3. Reflexiones**

# MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

## Los énfasis de la actividad institucional durante el año 2009

➤ Durante el año 2009 la actividad institucional se desarrolló en un escenario económico complejo derivado de los efectos de la crisis internacional y de problemas sectoriales específicos. A la contracción de la actividad económica, al aumento de la tasa de desempleo y a un financiamiento externo más estrecho, se sumó un menor dinamismo del mercado del crédito y un aumento del riesgo de la cartera de colocaciones.

➤ Los impulsos monetarios y fiscales aplicados durante el año, y las fortalezas del sistema financiero, han ayudado a atenuar los efectos de los shocks externos, observándose durante los últimos meses signos claros de un proceso de recuperación.

➤ Los énfasis de la actividad de la SBIF durante el periodo respondieron a tres ejes fundamentales: el seguimiento de la coyuntura económica y su interacción con el mercado financiero, el perfeccionamiento del esquema de regulación y fiscalización, y el desarrollo organizacional.

➤ La coyuntura económica más que un cambio en el contenido de las actividades, generó ajustes en la focalización, intensidad y periodicidad de las mismas. En este plano se destacan: (i) las actividades de seguimiento (industrias, sectores económicos, actividad bancaria regional, financiamiento externo, flujos de crédito y las tasas de interés, entre otros); (ii) las actividades de coordinación con las autoridades económicas (BCCH, Ministerio de Hacienda, MINECON, SUSESO, CORFO, Comité de Superintendentes, etc) y (iii) la realización de reuniones informativas especiales de alto nivel (Comité de Retail Financiero, ABIF, y gerentes generales y directores de bancos y cooperativas de ahorro y crédito). Con lo anterior se buscó reforzar la capacidad del Organismo para enfrentar proactivamente los efectos de la crisis sobre la estabilidad del sistema y proveer a la autoridad de información para el diseño y evaluación de políticas públicas.

# MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

➤ Dentro del proceso de perfeccionamiento continuo del esquema de fiscalización, se destaca la entrada en vigencia del Compendio de Normas Contables (bajo estándares internacionales), los avances en la modernización de la normativa de provisiones, el fortalecimiento del Comité de Superintendentes, la continuidad de los programas de asistencia al Cliente Bancario y el desarrollo de un Compendio de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito (próximo a ser entregado a las entidades afectas). Estas actividades se circunscriben a un proceso de mejoramiento continuo cuyo norte es la incorporación de las mejores prácticas y los estándares internacionales en materia de supervisión financiera y representación contable (IFRS).

➤ En el ámbito interno se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a la modernización y fortalecimiento organizacional de la SBIF. En este plano se destacan, la ampliación de la planta de recursos humanos, readecuaciones en el organigrama institucional, la modernización

tecnológica, la creciente capacitación y calificación del personal y la remodelación del edificio institucional.

➤ Estas actividades responden a la necesidad de fortalecer la capacidad del fiscalizador para enfrentar la mayor complejidad del negocio financiero.

## **Los desafíos para los próximos años**

➤ La crisis internacional aún no concluye y pasará un tiempo antes que las lecciones derivadas de la misma terminen de escribirse. No obstante, ya puede visualizarse una extensa lista de desafíos entre los que destacan la necesidad de fortalecer la fiscalización de los conglomerados financieros y la coordinación continua entre los fiscalizadores de cada industria; fortalecer la disciplina de mercado, mejorando la calidad y oportunidad de las divulgaciones; fortalecer la infraestructura de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros; perfeccionar los Gobiernos Corporativos de las instituciones supervisadas y fortalecer el enfoque de gestión de riesgo (perspectiva forward-looking);

# MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

➤ Dentro de la agenda de trabajo está por cierto la modificación de la Ley General de Bancos necesaria para la implementación plena de Basilea II. Dicho proyecto fue postergado con motivo de las resoluciones que deberá tomar el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea a fin de incorporar algunas de las experiencias derivadas de la crisis internacional.

➤ En lo institucional, visualizamos el desarrollo de un nuevo paradigma de supervisión financiera, que busca mayor conectividad en línea con los bancos donde la Superintendencia puede acceder fácilmente a la distinta información.

➤ La supervisión 2.0, implica con toda seguridad un cambio en las actitudes, las prácticas y habitualidades de la gente y de las formas de trabajo. Obliga a un cambio tecnológico, de sistemas, de integración, de formas de relacionarse, de conocimientos y de organización. Obliga a relacionarse con el medio de una manera diferente.

➤ Será necesario revisar las capacidades internas tanto para responder a las exigencias del modelo de supervisión actual, así como aquellas que provengan de un nuevo modelo, más en línea, integrado y anticipativo, con inteligencia en los procesos, y que será evolutivo en el tiempo y con máxima adaptabilidad.

➤ El modelo a implementar es en esencia un ejercicio riguroso de supervisión y aplicación de la regulación, que culmina en un Juicio Experto, cuyo contenido es acumulativo y combina elementos cualitativos y cuantitativos que permiten a la Superintendencia observar la calificación final de cada banco en términos de gestión y solvencia y a su vez coordinar con el resto de la institucionalidad financiera del país, la estabilidad y solvencia del sistema en su conjunto.

➤ Las complejidades futuras del negocio bancario y financiero, obligan a un Juicio Experto más profundo con un respaldo del modelo de supervisión en línea que permita sostener la innovación y profundizar el sistema para enfrentar los futuros ciclos económicos adversos, propios del sistema de mercado.

# MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

## Reflexiones

El desempeño del sistema financiero en términos de solvencia, rentabilidad y eficiencia operacional durante el periodo refleja su solidez. De ello dan cuenta las evaluaciones internacionales recientes, las cuales muestran mejorías en estabilidad financiera, estabilidad bancaria y acceso a servicios financieros.

No obstante lo anterior, en esta industria la autocomplacencia es siempre un enemigo temible que debemos enfrentar. El mercado financiero se torna cada vez más complejo (alta interconectividad, instrumentos financieros sofisticados, mayor velocidad de las transacciones, superposición de riesgos, nuevos oferentes de crédito y nuevas alianzas estratégicas que modifican el escenario competitivo), ello obliga a supervisores y supervisados a actuar con decisión y prudencia.

# **ESCENARIO ECONOMICO Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO SEGUNDA PARTE**

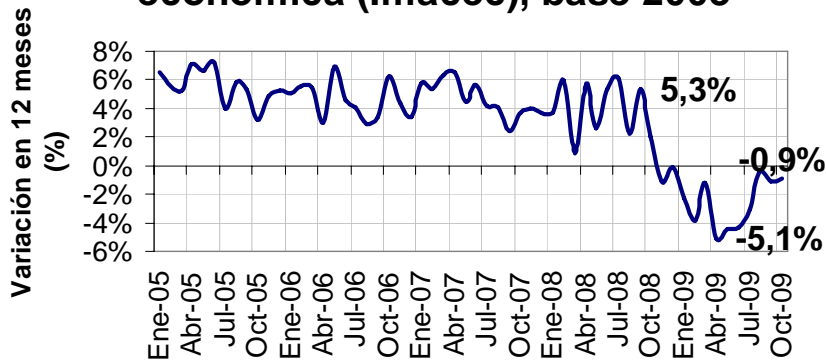
- 1. La crisis internacional y sus efectos locales**
- 2. Desempeño del sistema financiero**
- 3. Evaluaciones internacionales**



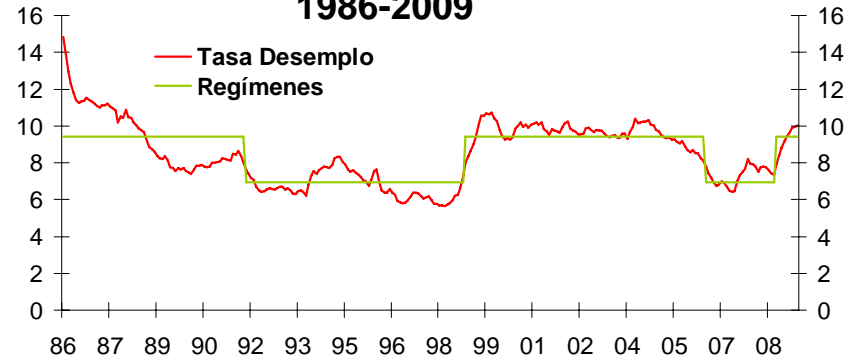
# LA CRISIS INTERNACIONAL Y SUS EFECTOS LOCALES

# Desaceleración de la economía y aumento del desempleo a partir del tercer trimestre de 2008, situación que empieza a revertirse durante el segundo semestre del 2009

**Indicador mensual de actividad económica (Imacec), base 2003**



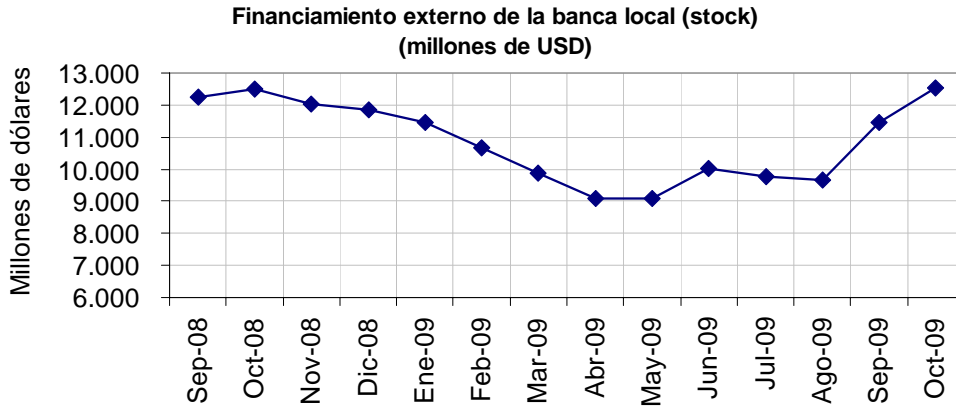
**Evolución Tasa de Desempleo 1986-2009**



**En la recuperación de la economía será vital la evolución del mercado laboral.**

	Régimen 1 Desempleo bajo	Régimen 2 Desempleo alto
Media	6,93	9,41
Desviación Estándar	0,75	1,35
Probabilidad	0,36	0,64

**Durante la crisis, la menor liquidez en los mercados financieros internacionales se tradujo fundamentalmente en una reducción de los plazos y en un aumento del costo del financiamiento externo de la banca local**



**Los flujos de crédito externo han tendido a normalizarse durante el 2009, conjuntamente con un aumento de los plazos y una reducción de los costos.**

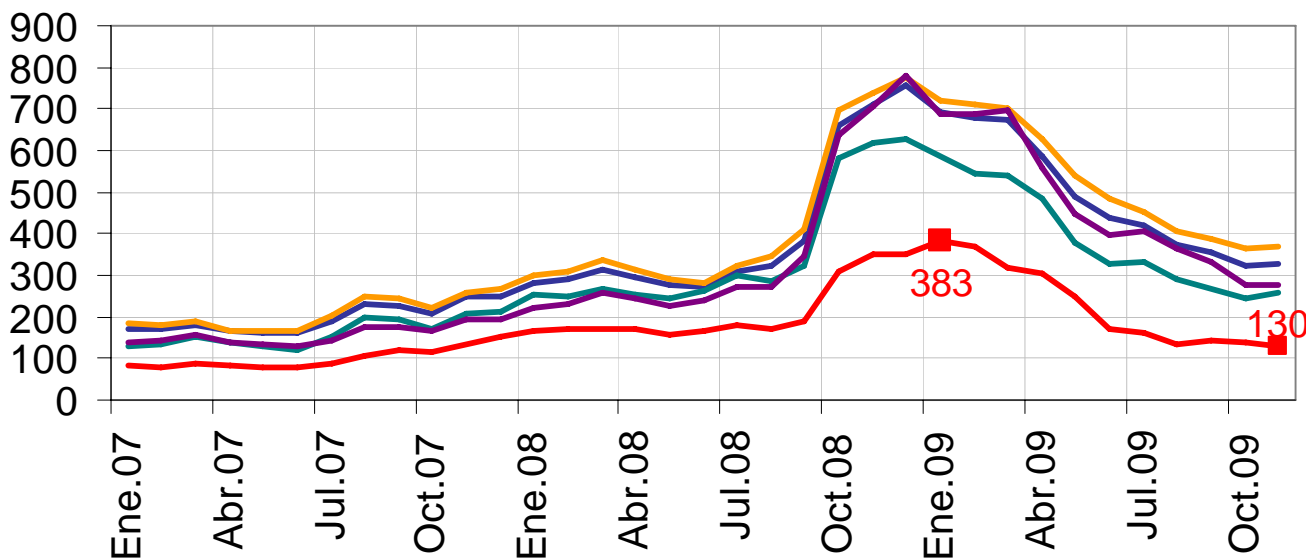
**Flujos de financiamiento externo**

Fecha	Monto	Plazo	Costo (Pb)	
	(MM USD)	(días)	Spread	Tasa fija
Abr-09	338	128	83	155
May-09	887	183	74	113
Jun-09	2355	155	55	83
Jul-09	1119	211	65	40
Ago-09	1746	195	47	94
Sep-09	3374	193	58	73
Oct-09	2301	167	55	69

Fuente: SBIF

El riesgo país se incrementó a partir del tercer trimestre de 2008. No obstante, ese aumento fue inferior a lo que se observó a nivel internacional

### Spreads soberanos: EMBI Global spreads (Promedios, puntos base)



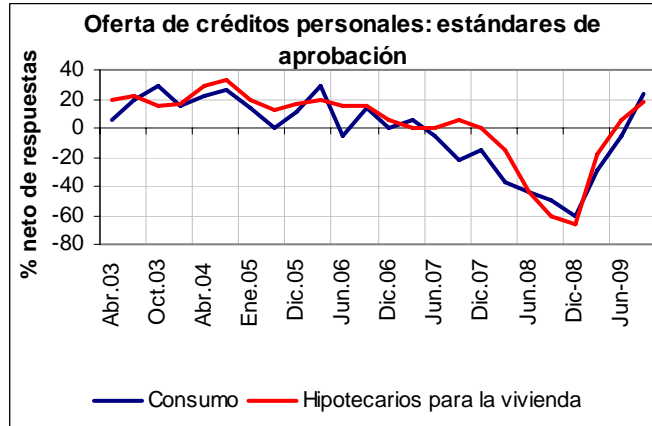
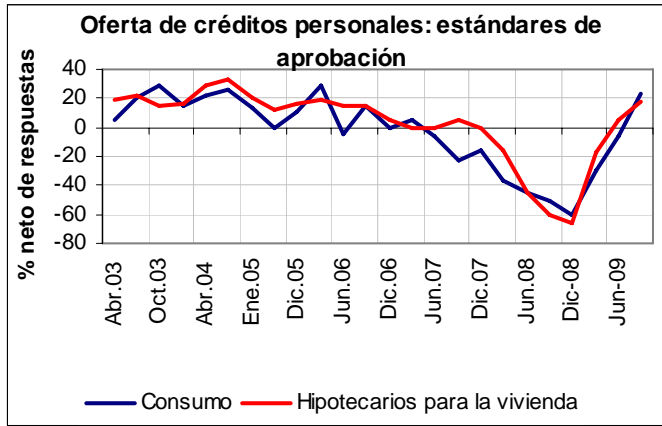
— Global — Chile — América Latina — Asia — Europa

Fuente: JP Morgan Chase (Noviembre 2009)

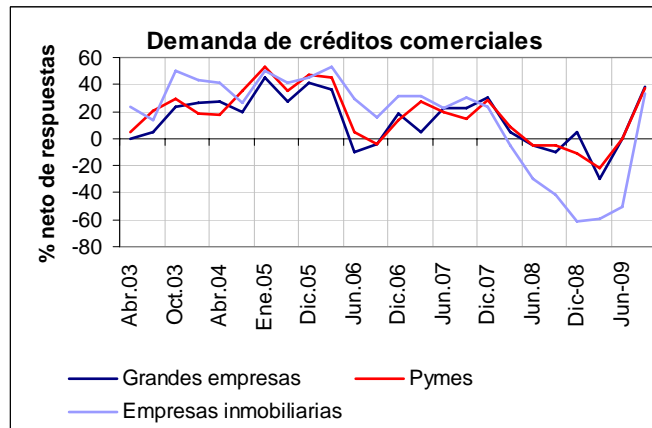
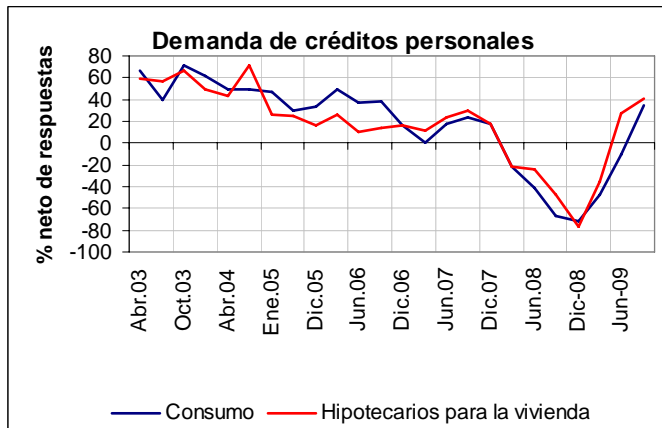
#### EMBI Octubre 2009

Global	326
Chile	130
América Latina	369
Asia	257
Europa	276

# A partir del 2007, se aprecia la aplicación de estándares de aprobación crediticia más exigentes y el debilitamiento de las solicitudes de crédito. La situación empieza a revertirse durante el año 2009



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

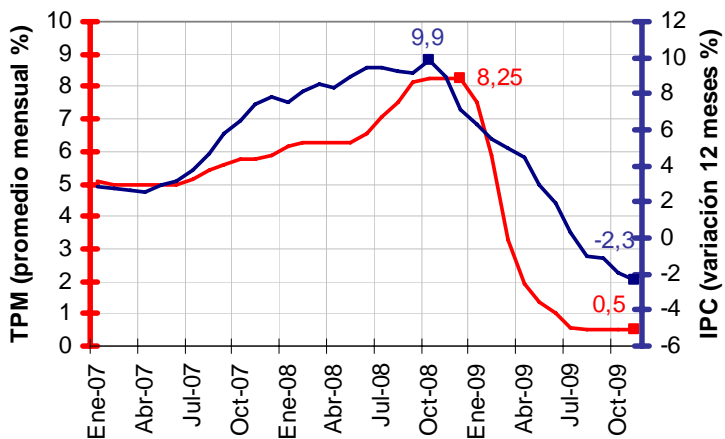


Valores bajo el eje horizontal indican percepción generalizada de disminución en la demanda de solicitudes de crédito (en relación al trimestre anterior).

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

# El periodo previo a la crisis internacional generó presiones inflacionarias internas, que motivaron la realización de ajustes monetarios llevando la TPM al nivel más alto observado en los últimos 10 años

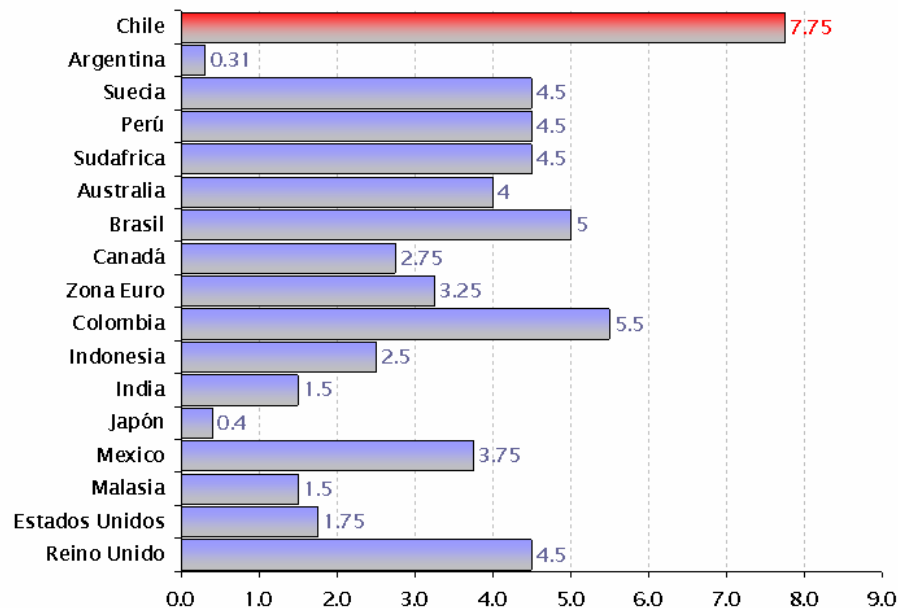
## Política Monetaria



A partir del último trimestre del 2008, y una vez lograda la alineación de la inflación a las metas de largo plazo, la autoridad monetaria generó fuertes estímulos monetarios impulsando una baja de la TPM de casi 800 pb.

## Reducciones Tasa Política Monetaria en el Mundo

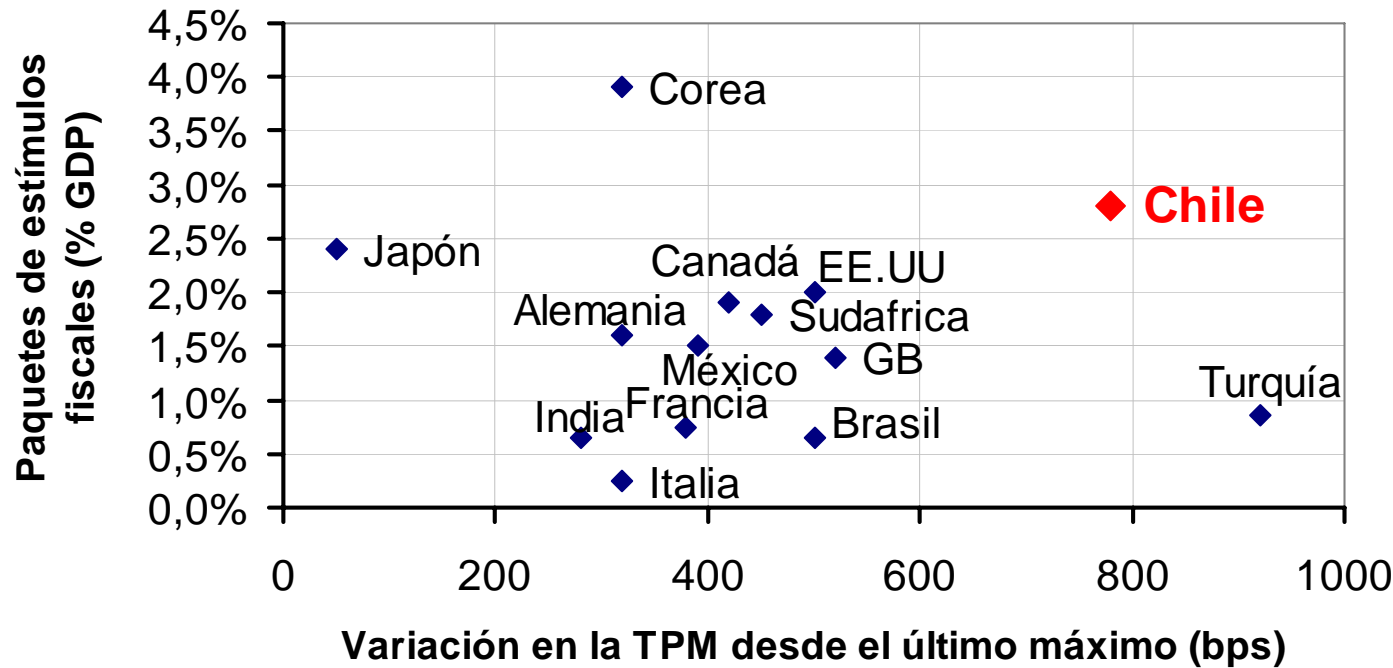
(cambios entre septiembre 2008 y julio 2009, en porcentaje)



Fuente: elaboración propia en base a datos del BCCH

# Complementariamente a los impulsos monetarios, la autoridad fiscal implementó un conjunto de medidas destinadas a reactivar la actividad económica

## Impulso monetario y fiscal año 2009 (% del PIB)

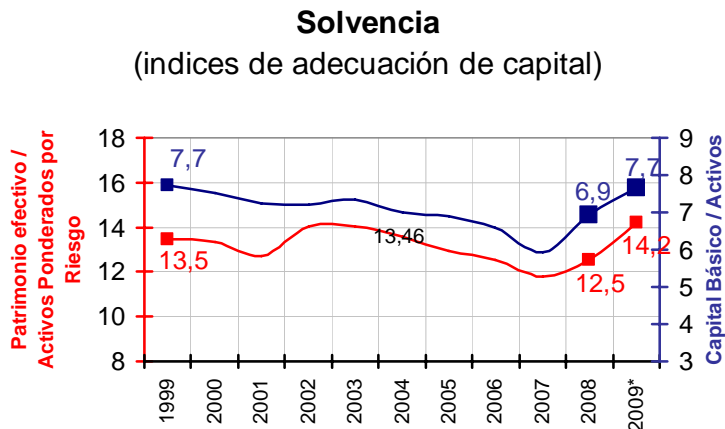


Chile ha sido una de las economías más activas en su combinación de políticas contracíclicas.

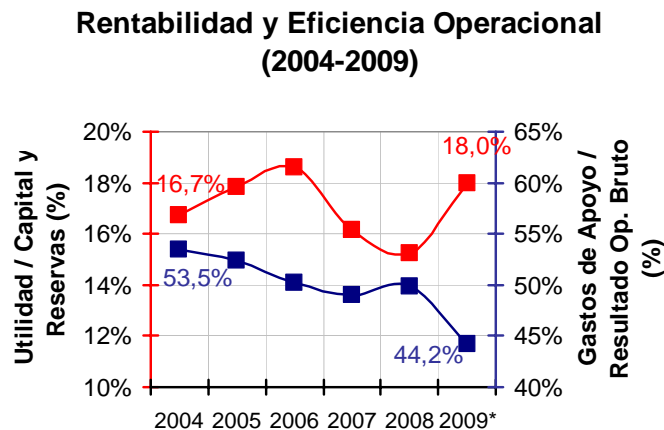
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO



# SOLVENCIA, RENTABILIDAD Y EFICIENCIA: Durante el último año la banca mantiene elevados niveles de solvencia, rentabilidad y eficiencia operacional. Parte relevante de los resultados del periodo están asociados a un cambio en la composición de los márgenes

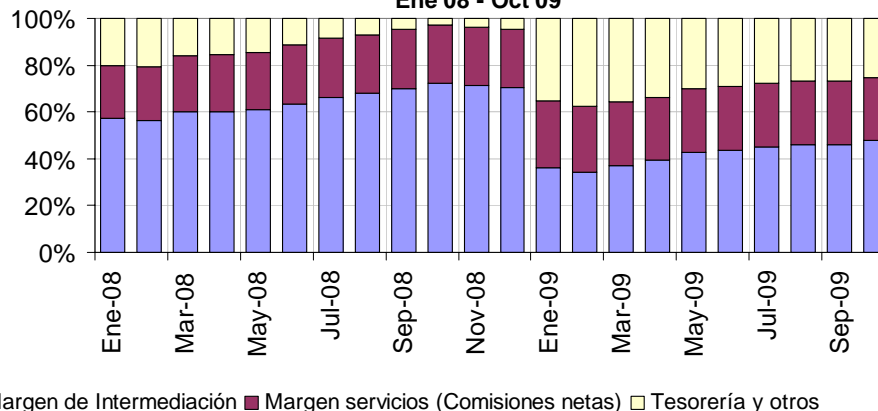


\* 2009 corresponde a septiembre de 2009



\*Datos a noviembre de 2009

### Estructura del margen antes de gastos de apoyo Sistema Bancario Ene'08 - Oct'09

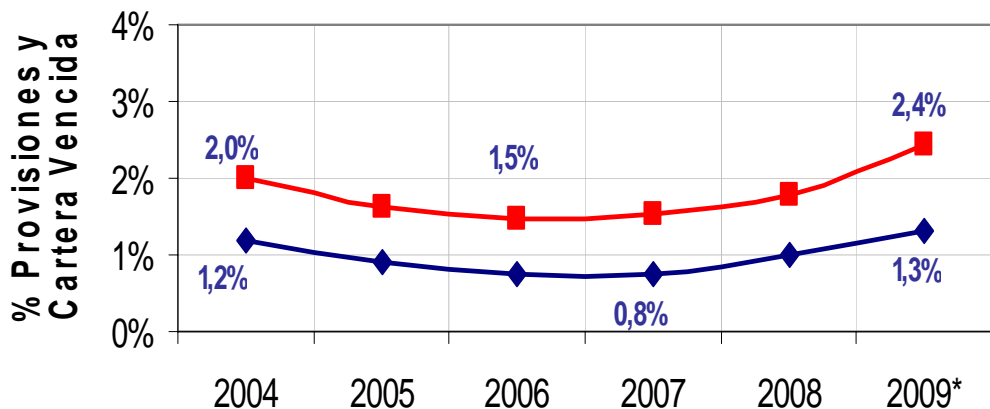


Las fuertes variaciones de las tasas de interés afectaron la valorización de los títulos, explicando parte relevante de los excedentes del periodo.

■ Margen de Intermediación ■ Margen servicios (Comisiones netas) □ Tesorería y otros

# ACTIVIDAD Y RIESGO: Durante el último año se observa un aumento del riesgo y un ajuste de las colocaciones

## Índices de provisiones y cartera vencida (bancos)



El índice "Mora de 90 días o más" introducido durante el presente año asciende a 2,99% a noviembre de 2009

\*Datos a noviembre de 2009

## Índices de actividad (bancos): variaciones reales

### Deuda de los hogares: bancaria y extrabancaria\*

	2006	2007	2008	2009		
	IV	IV	IV	I	II	III
<b>Cartera- Trimestre</b>	IV	IV	IV	I	II	III
<b>Hipotecaria</b>	24,1	16,1	12,9	8,9	7,4	6,3
<b>Consumo</b>	22,1	11,0	4,4	2,0	1,7	3,0

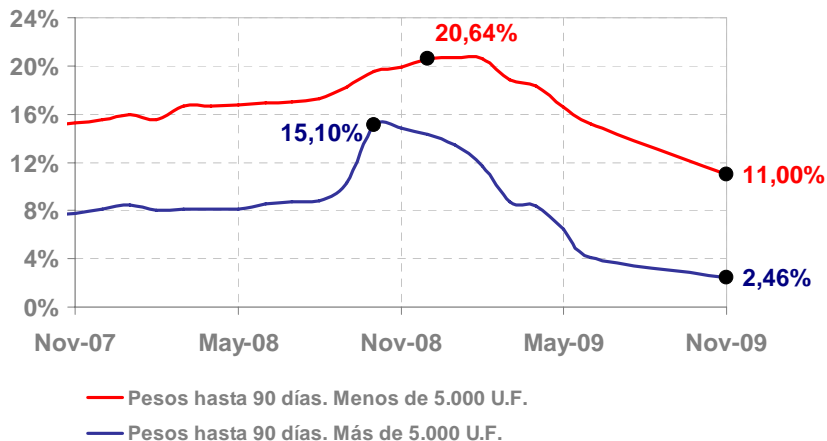
Fuente: IEF 2009-02 (BCCH)

	2005-2007	Dic-2008	Nov-2009
	Promedio	Variación 12 meses	
<b>Totales</b>	14,10%	9,30%	-3,80%
Comerciales	13,30%	12,30%	-7,95%
<b>Personas</b>	16,00%	5,30%	6,61%
Consumo	16,60%	-2,30%	2,14%
Vivienda	15,70%	9,70%	8,96%

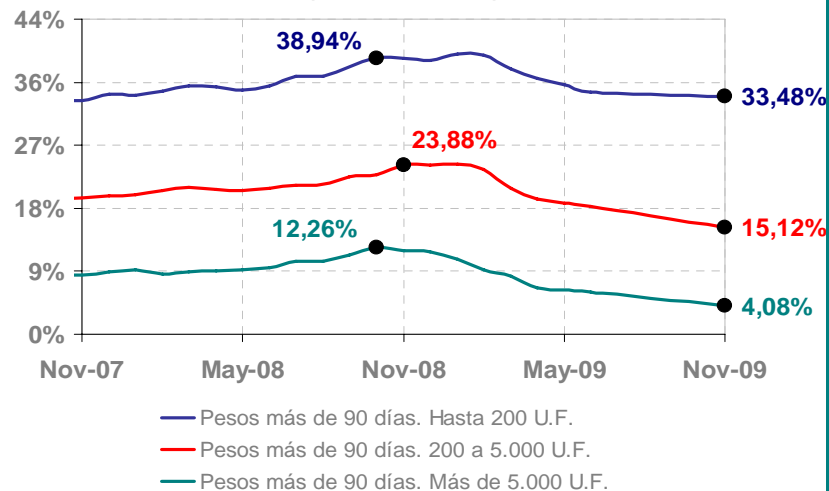
Fuente: Departamento de Estudios SBIF

# TRASPASO DE LA POLITICA MONETARIA: Se observa alto traspaso de cambios en la política monetaria a las tasas de créditos bancarios pero con heterogeneidad entre montos, segmentos y tipos de operaciones

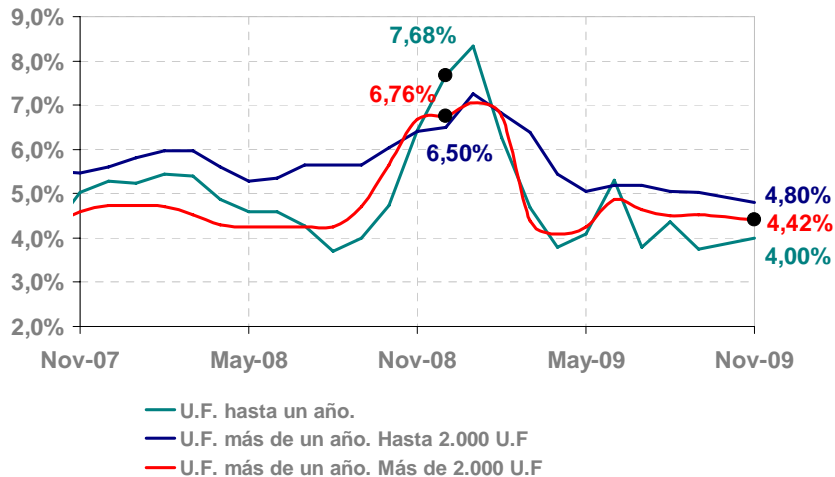
OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL NO REAJUSTABLE  
(Hasta 90 días)



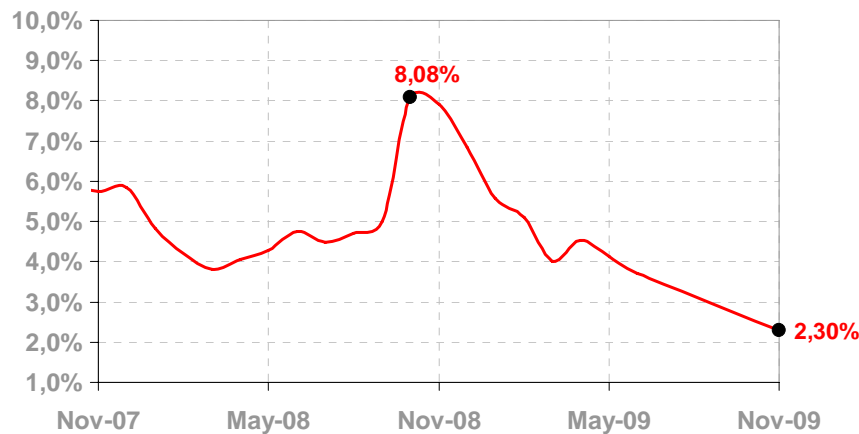
OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL NO REAJUSTABLE  
(Más de 90 días)



OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL REAJUSTABLE

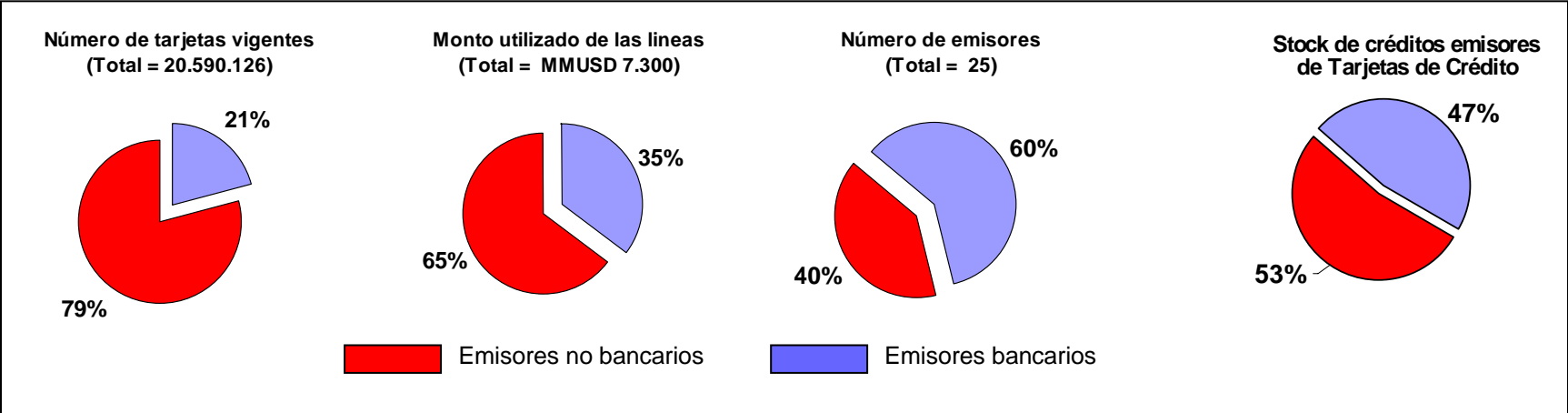


OPERACIONES EXPRESADAS EN MONEDA EXTRANJERA



# EMISORES NO BANCARIOS DE TARJETAS DE CREDITO (1 de 2): La cobertura y transaccionalidad de las tarjetas de crédito emitidas por empresas vinculadas al retail supera a las de los emisores bancarios

### Participaciones de los emisores no bancarios de tarjetas de crédito (2009)



En el periodo, las entidades mantienen el capital mínimo exigido en la normativa y una modalidad de pago a establecimientos afiliados no relacionados de hasta 3 días hábiles.

El esquema de fiscalización aplicado a dichas entidades, emana de las disposiciones normativas emitidas por el BCCH. Las funciones y atribuciones con las que cuenta el Organismo Fiscalizador (SBIF), se orientan a un mandato acotado, asociado a la mantención de la eficiencia, seguridad y confianza del instrumento de pago. Dicha actividad se realiza sobre la base de informes generados por las Empresas de Auditores Externos y no contempla labores de supervisión in situ.

## EMISORES NO BANCARIOS DE TARJETAS DE CREDITO (2 de 2): Los impactos locales de la crisis internacional generaron un significativo ajuste en el nivel de actividad de los emisores no bancarios de tarjetas de crédito

TRANSACCIONES CON TARJETAS NO BANCARIAS		
Período*	Transacciones (UF)	Transacciones en comercios afiliados no relacionados
2007	156.879.985	14,53%
2008	171.626.153	14,71%
2009	158.996.095	16,83%

\*Datos a septiembre de cada año

STOCK DE CREDITOS ORIGINADOS POR EMISORES NO BANCARIOS								
Trimestres	% 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%	<b>89,2%*</b>	13,5%	12,7%	11,2%	<b>10,8%*</b>

(\*) El Cuarto trimestre del año 2009 corresponde al dato de Octubre.

Adicionalmente, a nivel agregado se observó una disminución en la mora de los créditos originados y un aumento en la importancia de las transacciones en comercios no vinculados al emisor.

# COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO (1 de 2): Las CAC fiscalizadas por la SBIF concentran el grueso de las colocaciones del sector

## CAC fiscalizadas por la SBIF

N° de CAC Fiscalizadas por la SBIF	5
Número de CAC fiscalizadas por la SBIF / Total	11,9%
Colocaciones CAC fiscalizadas por la SBIF / Total	92,4%
N° Socios	874.968
N° Sucursales	188
N° empleados	2.602

La SBIF es el Organismo encargado de la fiscalización financiera de las CAC que alcanzan un patrimonio mayor o igual a MUF 400.

A la fecha, existen 66 CAC vigentes en el país, de las cuales 5 están sometidas a la fiscalización de la SBIF (Coocretal, Coopeuch, Oriencoop, Capual y Detacoop). El resto se encuentran afectas a la Supervisión del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.

Si bien el stock de colocaciones de tales entidades es pequeño en relación al de los oferentes bancarios, su participación en términos de número de clientes es significativa.

# COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO (2 DE 2): Las CAC fiscalizadas por la SBIF mantienen un sólido desempeño

## CAC fiscalizadas por la SBIF

Indicadores de desempeño		2007	2008	2009 (1)
Datos	N° de CAC	5	5	5
Actividad	Crecimiento colocaciones	27%	10%	19%
Solvencia	Patrimonio efectivo / Activos ponderados (2) (3)	29,17%	27,59%	25,08% (4)
Riesgo de Crédito	Coloc Vencidas / Coloc	0,38%	0,55%	0,70%
	Prov. Coloc / Coloc (5)	3,46%	3,52%	4,28%
Eficiencia	Gastos de apoyo operacional / Resultado op. Bruto	51,61%	49,90%	40,70%
Rentabilidad	Utilidad / Capital	13,10%	13,28%	20,24%

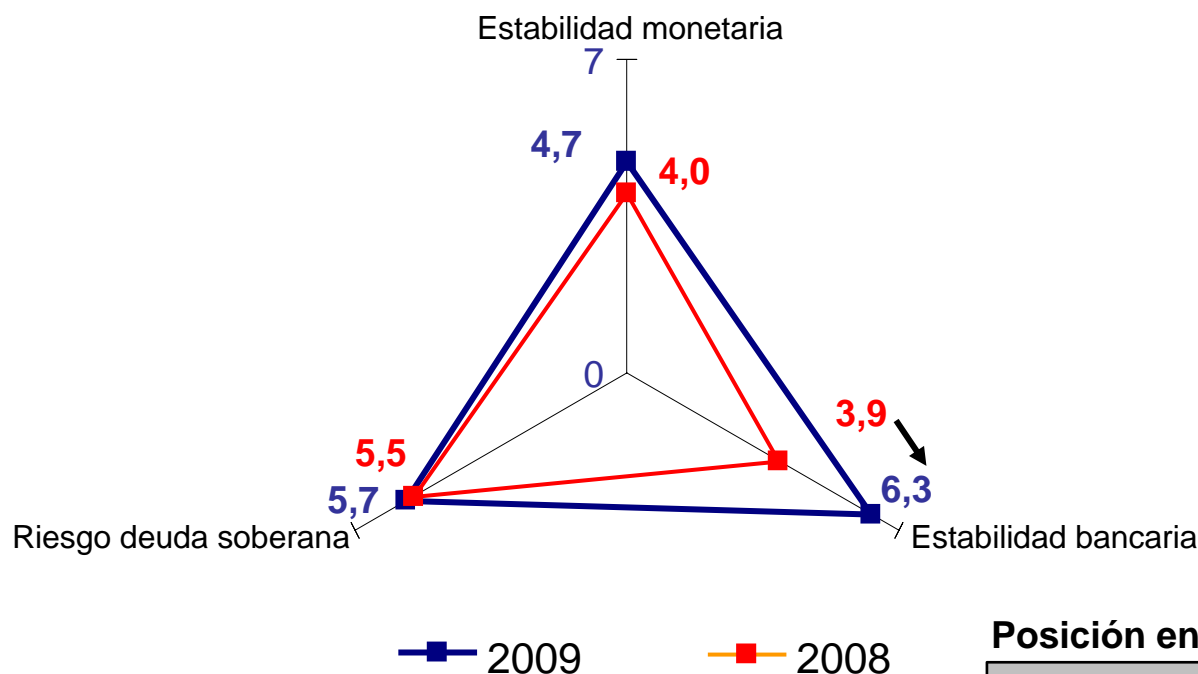
**Notas:** (1) Datos a Noviembre de 2009; (2) Los límites de Adecuación de Capital mínimos de las cooperativas son: a) 10% de Patrimonio Efectivo a Activos Ponderados y b) 5% de Patrimonio Efectivo a Total Activo; y (3) Para las cooperativas el concepto de Patrimonio Efectivo corresponde a Capital y Reservas;(4) Dato a Sep 2009; (5) No incluye provisiones adicionales.

# EVALUACIONES INTERNACIONALES



# Importante mejoría en las evaluaciones internacionales de estabilidad financiera. La estabilidad bancaria es el factor que mayor incidencia tiene sobre tal mejoría

Financial Development Index: Estabilidad Financiera  
2009-2008 (Puntos)



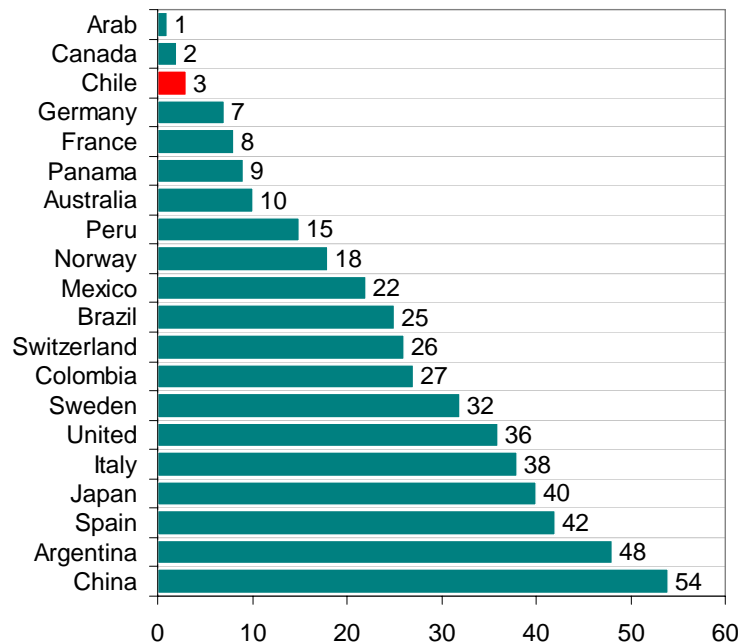
Posición en el ranking de Estabilidad

Factores	2009	2008
Estabilidad monetaria	17	36
Estabilidad bancaria	3	42
Riesgo deuda soberana	19	21
Global	4	31

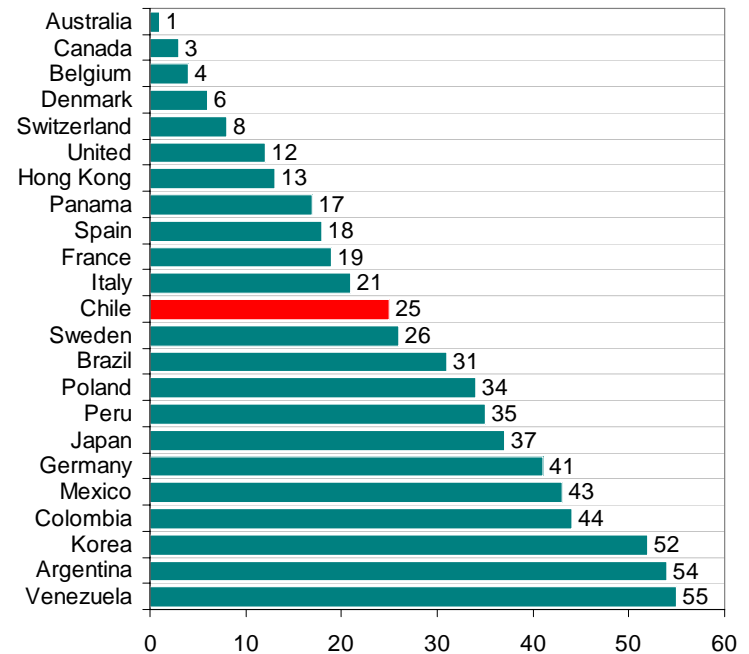
Fuente: Financial Development Report 2009. World Economic Forum

El país ocupa el tercer lugar en el ranking de estabilidad bancaria (pasando del lugar 42 al tercer lugar durante el último año), superando a los países de la región y a muchas economías desarrolladas. Adicionalmente se observa una importante mejoría en las evaluaciones de acceso a servicios financieros, Chile pasó del lugar 35 al lugar 25 durante el último año

Financial Development Index: Rank Banking System Stability 2009 (selected countries)



Financial Development Index: Financial Access 2009 (selected countries)



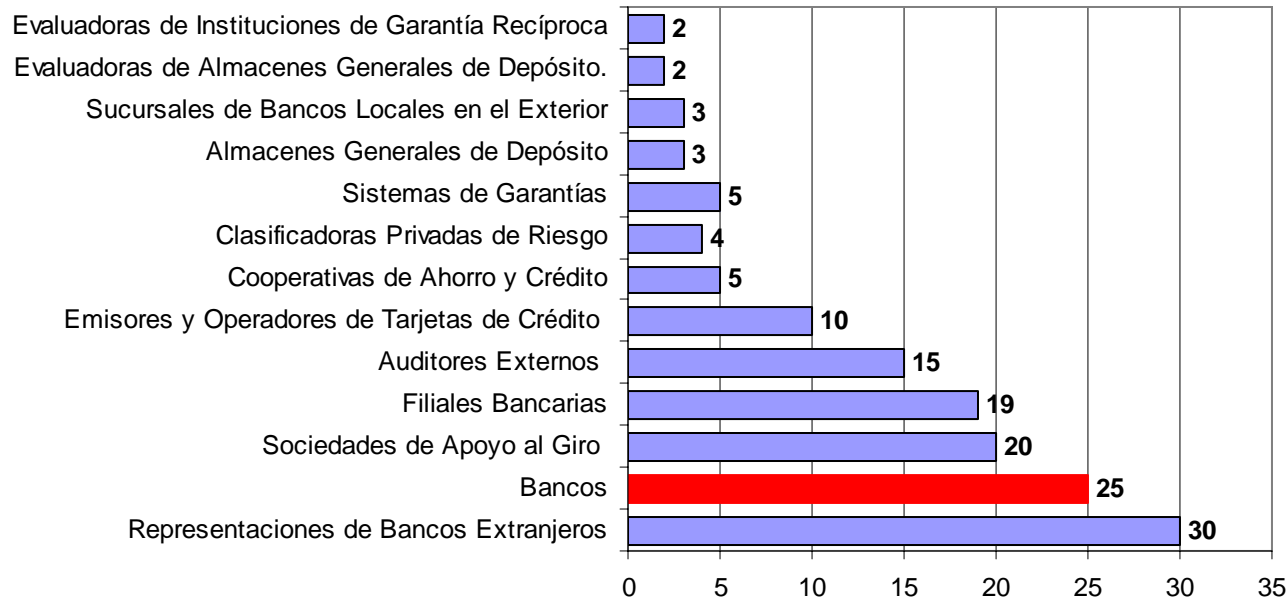
Fuente: Financial Development Report 2009. World Economic Forum

# 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. Durante el periodo 143 instituciones estuvieron dentro de su ámbito de fiscalización directo

**Ámbito de Fiscalización de la SBIF**



## Registro de valores

Inscripción de 29 emisiones por un total de 145 millones de UF.

## Emisión de instrucciones normativas

Se emitieron 67 normas

## Administración de sanciones

Durante el periodo se multó a 7 instituciones bancarias.

## Autorizaciones

Se autorizó: 53 nuevas oficinas bancarias, 3 nuevas entidades (BICE Ag. De Valores S.A.; SMUCORP S.A. y Operadora de Tarjeta de Débito Multitarjeta S.A.); y 4 operaciones de adquisición de entidades bancarias asociadas a Royal Bank of Scotland, Banco Monex, Banco Ripley y Corpbanca.

## Supervisión in situ

Se efectuó un total de 43 visitas incluyendo Bancos, Cooperativas, SAG y Sucursales Regionales. Adicionalmente, en virtud del Art. 70, se visitó a: Banchile y BCI Corredores de Bolsa

# Durante el año, la SBIF desarrolló una extensa agenda de perfeccionamientos regulatorios

## Principales normas emitidas durante el 2009

### BANCOS

- **Circular N° 3.465** (30.01.2009) Perfecciona el cómputo de equivalente de crédito de derivados, incluyendo el tratamiento de los acuerdos de compensación bilateral.
- **Circular N° 3.468** (19.03.2009) Reglamenta Acuerdo del Banco Central de Chile sobre condiciones generales para la apertura de cuentas vista.
- **Circular N° 3.470** (27.03.2009) Conjunta con SVS. Regula condiciones para los contratos de retrocompra.
- **Circular N° 3.471** (31.03.2009) Permite que las garantías del Fisco de Chile, CORFO y FOGAPE se sumen a las provisiones adicionales para el cómputo del patrimonio efectivo durante un período transitorio.
- **Circular N° 3.476** (14.07.2009) Complementa las instrucciones para la aplicación de las nuevas normas sobre provisiones que rigen a contar del 2010 y posterga la opción de aplicar probabilidades de incumplimiento determinadas por los bancos.
- **Circular N° 3.478** (18.08.2009) Conjunta SII. Reemplaza normas sobre tratamiento tributario de provisiones, castigos y remisiones de créditos.
- **Circular N° 3.479** (19.08.2009) Perfecciona la medición del patrimonio efectivo y de los activos ponderados por riesgo, considerando el interés minoritario y todos los activos de los estados financieros consolidados.
- **Circular N° 3.482** (08.10.2009) Modifica las instrucciones sobre operaciones con letras de crédito en concordancia con las nuevas normas del Banco Central de Chile.

### OTRAS ENTIDADES

- **Carta Instrucción N° 1** (07.05.2009) Información periódica que debe proporcionar a la SBIF el administrador del FOGAPE.
- **Circular N° 1 Operadoras de tarjetas de débito** (02.06.2009) Establece normas generales para las operadoras de tarjetas de débito.

# El proceso de implementación del Compendio de Normas Contables, constituye uno de los hitos regulatorios más relevantes de los últimos años

## Estándares contables internacionales

- Implementación de las IFRS

## Fundamentos de la nueva normativa de provisiones

- En noviembre 2007, se informó a los bancos sobre cambios a la metodología de constitución de provisiones (capítulo B1, B2 y B3).
- La nueva normativa enfatiza conceptos como: clasificación de deudores individuales según capacidad de pago, apertura de nuevas categorías, probabilidad de no pago, provisión por créditos contingentes, y tratamiento de garantías, entre otros.
- La implementación de la normativa supone importantes desafíos para la banca y el supervisor:
  - Para los bancos, requiere la cabal adopción de una gestión basada en riesgo (forward-looking) en el proceso de otorgamiento del crédito y monitoreo del riesgo, alineando mejor los incentivos de las áreas comerciales con la exposición al riesgo que el banco está dispuesto a asumir.
  - Demandará mejores sistemas de información y mayor capital humano en las áreas de riesgo de los bancos, dada la importancia de la evaluación individual de deudores.
  - Lo mismo ocurre para el caso de esta Superintendencia, donde la supervisión in-situ se torna más compleja y el análisis extra-situ más necesario.

# El estudio, la generación de conocimiento, la discusión técnica y la generación y difusión de información constituye uno de los pilares fundamentales del quehacer institucional. Ello favorece la disciplina de mercado y la contribución de la institución al diseño de las políticas públicas

## Publicaciones técnicas y presentaciones académicas

En este ámbito se desarrolló una extensa agenda de actividades:

- Documentos de Trabajo (BCCH) → 2
- Revista de Análisis Económico (ILADES) → 1
- Cuadernos de Economía (PUC) → 1
- Documentos de Basilea (SBIF) → 4
- Serie Técnica (SBIF) → 1
- Serie E-newsletter (ASBA) → 1
- Encuentro Anual de la Sociedad de Economía de Chile → 2

## Cronología Bancaria

Durante el año se efectuó el lanzamiento del proyecto Cronología Bancaria, iniciativa que cuenta con Sello Bicentenario y que corresponde a sistema de información cronológica, que ofrece datos de todos los bancos e instituciones financieras desde 1743 hasta nuestros días.

## Actividades interinstitucionales

Durante el periodo se destacan actividades de coordinación e intercambio de información asociada a la evaluación y seguimiento de la crisis. Específicamente se desarrollaron coordinaciones continuas con las autoridades económicas: BCCH, MH, ME, Corfo y Superintendentes entre otros, y reuniones informativas especiales destacándose entre éstas las sostenidas con los gerentes generales y directores de las instituciones fiscalizadas y con el Comité de Retail Financiero. También se destacan la participación de la SBIF en las actividades del GAFISUD: fue parte de equipo evaluador de Uruguay que verificó el cumplimiento de las 49 recomendaciones de GAFI sobre PLA/FT y participación en el IX Taller de Capacitación para Expertos en Evaluaciones Mutuas de GAFISUD

## Publicaciones Web (2009)

Materias	Reportes	Actualizaciones
Nuevos Reportes Financieros	6	49
Indicadores	1	1
Estados Financieros	1	3
Tasas de Interés	5	5
Productos	16	49
Generales Bancos	5	20
Publicaciones	3	15
Consultas y encuestas de Tarifas	9	17
Tasas y comisiones de Pizarra	6	70
Cooperativas	2	15
Emisores No Bancarios	6	14
Información Regional	8	51
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>309</b>

# La inserción internacional del país, el dinamismo y la complejidad del mercado de capitales exigen al Fiscalizador Financiero una participación activa en foros técnicos tanto nacionales como internacionales. Ello facilita la adopción de orientaciones internacionales (mejores prácticas)

## Presentaciones del Superintendente

Dentro de la agenda de presentaciones del Superintendente se destaca:

- Rethinking the supervisory process (Banco de España);
- Riesgo Operacional en Instituciones Bancarias (ASBA);
- The Chilean banking system: structure, strength and performance (Chile Day 2009);
- Estadísticas regionales (Circulo de Gerentes Generales de Antofagasta);
- Estadísticas regionales (Circulo de Gerentes Generales de Puerto Varas);
- Implicancias e impacto de la supervisión 2.0 para la banca chilena (ASBA);
- El concepto de Valor razonable desde la mirada local, un necesario debate interdisciplinario (Comité Técnico IFRS - FEN Universidad de Chile);
- Estructura del mercado bancario nacional, fortalezas y desempeño durante la última década (AIPEF).

## Presentaciones de los Directivos

- Evaluación de Gestión por Riesgos: Enfoque de Supervisión de Instituciones Financieras (Decoop);
- Enfoque de Evaluación de Gestión, Visión de la Superintendencia (Fecrecoop);
- Mesa redonda sobre valor razonable (Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile);
- Supervisión del Riesgo de Crédito: Metodologías de medición y su consideración en la normativa de provisiones (Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas);
- La Banca sin sucursales en America Latina (CGAP);
- Supervisión de los Agentes Bancarios (CGAP);
- Lo que viene para el sector bancario después de la crisis (Banco Mundial);
- Los retos de la regulación en la recuperación económica (SEGIB).

## Participación en Colegios de Supervisores

- Colegio de Supervisores del Banco Scotiabank, organizado por el Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) supervisor de Canada. (realizado en Toronto, Canada)
- Colegio de Supervisores para los Bancos Santander y BBVA, organizado por el Banco de España. (realizado en Madrid, España).

## Intercambio técnico

Se efectuaron pasantías y ciclos de conferencias a fin de transmitir la experiencia local en materia de implementación de los estándares IFRS:

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Perú)
- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (Bolivia)

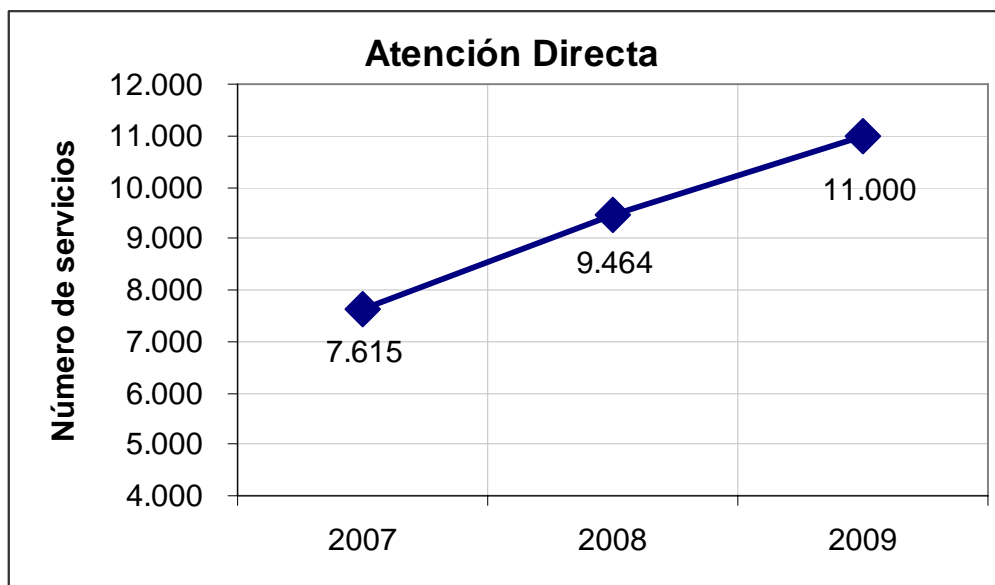


# La estrategia desarrollada por la SBIF para satisfacer los requerimientos de los usuarios de servicios financieros es especializada y multicanal

## Indicadores de atención de público según tipo de canal

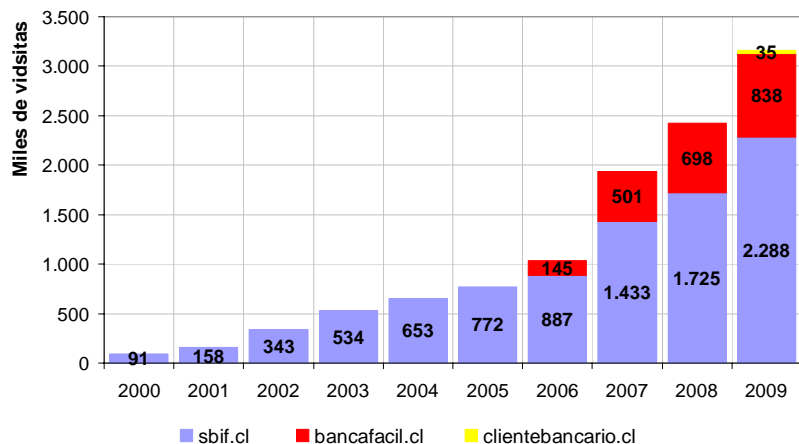
Canal	Tipo de servicio	Número	%
Atención presencial	Atención directa	11.000	5%
	Atención de deudas	106.800	49%
Internet	Informe de deudas	57.000	26%
Call Center	Consultas telefónicas	35.500	16%
Presentaciones escritas	Presentaciones	8.477	4%
<b>Total</b>		<b>218.777</b>	<b>100%</b>

El desarrollo de canales remotos de atención de público ha permitido soportar una demanda creciente y distribuida nacionalmente.



# Importantes esfuerzos para reforzar los mecanismos de asistencia a los usuarios de servicios financieros

Internet (visitas efectuadas a los portales institucionales)



## Internet

Se destaca el lanzamiento del Sitio [clientebancario.cl](http://clientebancario.cl). Conjuntamente los tres portales institucionales superaron los 3 millones de visitas (30% más que el 2008).

## Consultas y reclamos

Se recibieron 8.477 presentaciones (3,6 por cada 10.000 clientes) con un tiempo de respuesta promedio de 14 días hábiles.

## Difusión de tasas y comisiones

Se desarrollaron 18 encuestas de tarifas abarcando bancos, CAC y emisores no bancarios de tarjetas de crédito. Adicionalmente se efectuaron 60 encuestas de comisiones y tasas de pizarras cubriendo con ello 5 regiones del país. Con ello se amplió la cobertura de las encuestas de pizarra a las regiones de Los Lagos y de Los Ríos.

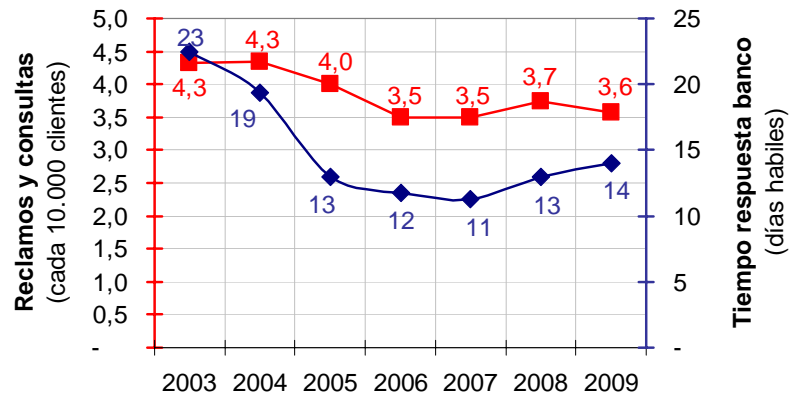
## Educación financiera

En total, se dictaron 62 charlas a distintos grupos de interés, capacitando a más de 3.500 clientes de todo el país en materias asociadas productos y servicios financieros, sus beneficios, costos, obligaciones, manejo y riesgos. También se realizaron 2 campañas radiales, con una duración de 3 semanas cada una y con cobertura nacional a través de la red ARCHI (más de 500 radios del país).

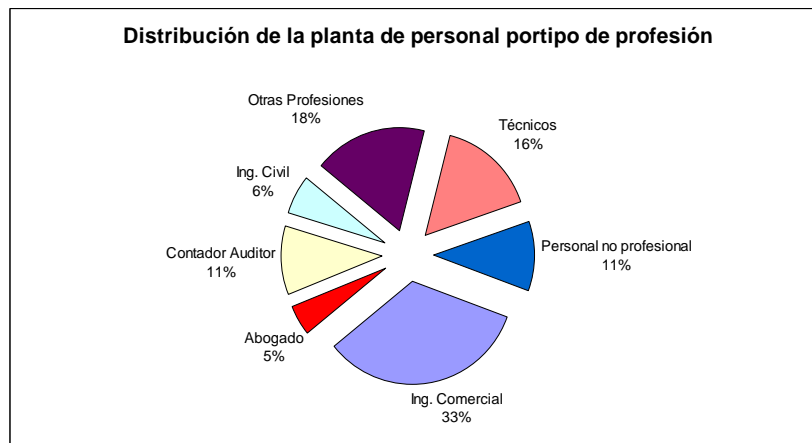
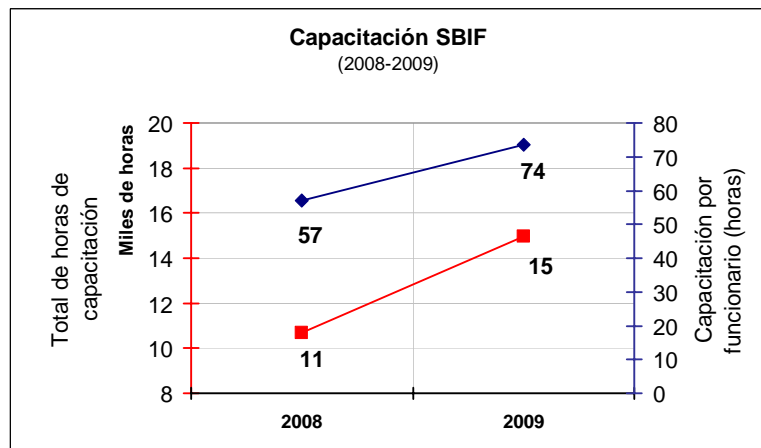
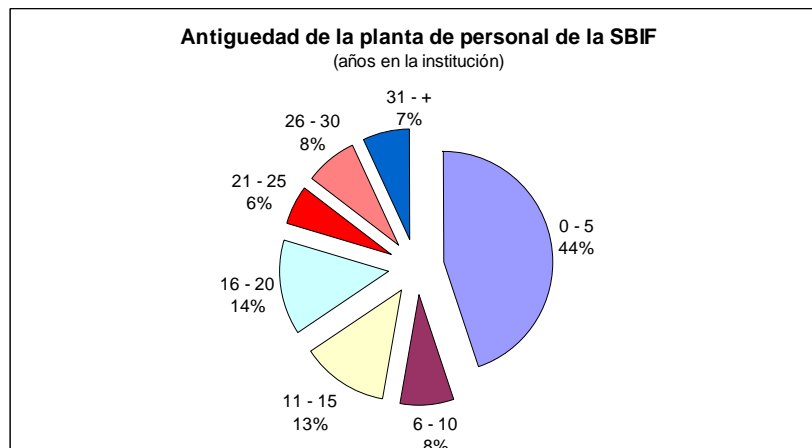
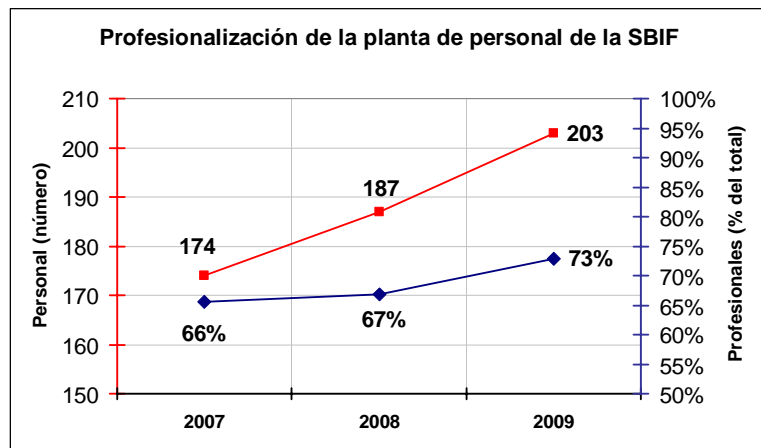
## Otras actividades

Difusión a través de material impreso: Inserto en el diario La Cuarta para [www.clientebancario.cl](http://www.clientebancario.cl) y firma de un acuerdo de colaboración con el FOSIS, para apoyar la confección de un díptico informativo para usuarios del Programa de Acceso al Microcrédito.

## Reclamos y tiempos de respuesta



# Importantes esfuerzos institucionales para enfrentar la mayor complejidad del negocio financiero



Se destaca la remodelación del edificio institucional, la ampliación de la planta de recursos humanos, readecuaciones en el organigrama institucional, la modernización tecnológica y la creciente capacitación y calificación del personal

# La crisis internacional aún no concluye y pasará un tiempo antes que las lecciones derivadas de la misma terminen de escribirse. No obstante, ya puede visualizarse una extensa lista de desafíos

## **La cautela SIEMPRE debe guiar el accionar de supervisores, supervisados e inversionistas.**

- El mercado financiero se torna cada vez más complejo (alta interconectividad, instrumentos financieros sofisticados, mayor velocidad de las transacciones, etc).
- Ante la falta de conocimiento respecto de ciertos productos complejos y deficiencias en la identificación, medición y control de los riesgos asociados, lo pertinente siempre será la prudencia.

## **Desafíos**

- Fortalecer la fiscalización de los conglomerados financieros y la coordinación continua entre los fiscalizadores de cada industria
- Fortalecer la disciplina de mercado, mejorando la calidad y oportunidad de las divulgaciones
- Fortalecer la infraestructura de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros
- Perfeccionar los gobiernos corporativos de las instituciones financieras
- Necesidad de fortalecer el enfoque de gestión de riesgo (perspectiva forward-looking)
- Mejorar los sistemas de información de manera de permitir un monitoreo de las instituciones financieras supervisadas lo más cercano posible al tiempo real

# Iniciativas legales en desarrollo con implicancias directas sobre el quehacer institucional

## **Cambios regulatorios**

Modificación de la Ley General de Bancos  
Proyecto de Ley de Información Comercial Positiva

## **Desafíos**

- La implementación de las orientaciones internacionales en materia de supervisión bancaria (Basilea II), y la discusión en torno a las lecciones derivadas de la crisis internacional, generan la necesidad de efectuar importantes modificaciones en la Ley General de Bancos. La evaluación de dichos cambios, la generación de un proyecto de ley y la discusión de la iniciativa demandará de la SBIF importantes esfuerzos.
- El Proyecto de Ley de Información Comercial Positiva tiene implicancias sustantivas sobre el quehacer institucional del organismo de fiscalización bancaria, las cuales ameritan un seguimiento activo de la tramitación del proyecto. La SBIF no sólo debe estar preparada para aplicar las disposiciones que la ley finalmente le mandate, sino también, para aportar antecedentes técnicos que puedan enriquecer el debate parlamentario.



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

**MUCHAS GRACIAS**

**INFORME DE ACTIVIDADES 2009**  
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E**  
**INSTITUCIONES FINANCIERAS**  
**CHILE**