




banca
asociación de bancos

**LA BANCA
DE CHILE**

2013



LA BANCA
DE CHILE

2013



El nivel de bancarización que ha alcanzado Chile impone el desafío de seguir creciendo y avanzando en materia tecnológica, con los atributos de solvencia, transparencia, liquidez, competitividad y protección al consumidor.

ÍNDICE

04

CARTA DEL PRESIDENTE

06

GOBIERNO CORPORATIVO
DIRECTORIO
DIRECTORES
ADMINISTRACIÓN

10

CAPÍTULO 1
LA BANCA 2013
EN CIFRAS

26

CAPÍTULO 2
DESDE LA BANCA PRESENCIAL Y DE INTERMEDIACIÓN A LA BANCA REMOTA, MASIVA Y TRANSACCIONAL

74

CAPÍTULO 3
REGULACIONES BANCARIAS ESTABLECIDAS EN 2013 Y SUS EFECTOS SOBRE LA INDUSTRIA

86

CAPÍTULO 4
EL VALOR DE LA BANCA PARA CHILE Y LOS CHILENOS



> CARTA DEL PRESIDENTE

Nuestra Banca

La banca responde a la modernidad. De un modelo netamente presencial y de intermediación pasó, en los últimos 30 años, a un sistema transaccional y remoto, y está iniciando una etapa hacia un sistema de pagos móviles.

Estas oportunidades para nuevos servicios, que la banca crea para el bienestar de sus clientes, han tenido una aceptación reflejada en el nivel de bancarización que ha alcanzado Chile respecto de su Producto Interno Bruto, lo que nos desafía a seguir con nuestro avance tecnológico, con los atributos de solvencia, transparencia, liquidez, competitividad y protección al consumidor que nos caracterizan.

Haber llegado a este punto de crecimiento, sin embargo, impone a la banca nuevos desafíos con sus clientes y con la sociedad. Estamos en un entorno cada vez más promisorio, con un consumidor más consciente de sus derechos y obligaciones. Esto nos compromete a que la reputación corporativa sea un concepto permanente de nuestro modelo de negocios.

Como banca queremos encontrar siempre la mejor fórmula para perfeccionar nuestra estructura de oferta de productos y lograr que el consumidor se sienta más cercano. Por ello, en el último trimestre de 2013 evaluamos la satisfacción de nuestros clientes, a través del Índice Global Loyalty Index, realizado por GfK Adimark.

Nadie quiere lo que no conoce y la confianza se traslada a lo conocido como un indicador para todos los bancos. Es por ello que creemos que el mejor camino para que la banca sea más cercana es que nos conozcamos más. Además de contribuir al desarrollo del país, de las familias y las personas en sus anhelos y proyectos, la banca quiere incrementar la confianza de sus clientes - depositantes y deudores-, para disminuir la brecha de información que siente parte de los usuarios de los servicios bancarios.

Para pensar e innovar con exigencias de clase mundial se requiere de una banca que, incluyendo todas sus regulaciones, tanto nacionales como internacionales, siempre reconozca que el consumidor es



Estamos en un **entorno cada vez más promisorio,** con un **consumidor más consciente** de sus derechos y obligaciones.

la razón de sus desafíos y compromisos, y así pasar de un modelo centrado en la oferta a otro centrado en la demanda. Esta industria, que es regulada, debe siempre, junto con cumplir las regulaciones, tener preocupación por lo que significa la sobre-regulación para su eficiente operatividad y competitividad.

Es por ello que debo reiterar la preocupación por las distintas regulaciones aplicadas durante el año 2013, que impactan no sólo en los resultados de la industria, sino particularmente en la atención de los clientes. El mejor ejemplo de ello es lo que ocurrió con la eliminación de las normas RAN de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que afectó la renovación de contratos bajo el sistema de consentimiento tácito e, increíblemente, congeló también el sistema de consentimiento expreso, al no poder usarse los sistemas remotos para tales efectos.

Quisiera destacar la forma como se ha globalizado la industria, que es un reconocimiento de la comunidad internacional al

prestigio de la banca y a la voluntad permanente de sus accionistas a concurrir a los distintos aumentos de capital, todo lo cual permite un desarrollo de una banca solvente, competitiva y con los mejores estándares tecnológicos.

También quisiera resaltar a nuestros asociados y la forma en que han participado en la gestión permanente de esta Asociación, sin lo cual no hubiéramos contado con la excelente colaboración de los ejecutivos de cada banco, quienes han hecho posible tener el mejor conocimiento para las distintas propuestas de políticas públicas, tan necesarias para la moderna banca.

Jorge Awad M.
Presidente



> GOBIERNO CORPORATIVO

> Directorio



1 2 3 4 5 6 7 8 9

1. Presidente

Jorge Awad M.
Banco de Chile

2. Primer Vicepresidente

Luis Enrique Yarur R.
Banco de Crédito e Inversiones

3. Segundo Vicepresidente

Mauricio Larraín G.
Banco Santander Chile

4. Jorge Andrés Saieh G.

CorpBanca

5. José Said S.

BBVA

6. Francisco Javier Sardón d T.

Scotiabank

7. Boris Buvinic G.

Banco Itaú Chile

8. Bernardo Matte L.

Banco Bice

9. Renato Peñafiel M.

Banco Security



10 11 12 13 14 15 16 17 18

10. Patricio Parodi G.

Banco Consorcio

11. Carlos Alberto Délano A.

Banco Penta

12. Manuel Irrarázaval A.

Deutsche Bank Chile

13. Ronaldo Simon Ferreira

Banco do Brasil

14. Gustavo Costa A.

HSBC Bank Chile

15. Luis Alberto Apóstolo

Banco de la Nación Argentina

16. Alejandro Rubilar C.

JPMorgan Chase Bank

17. Leo Lendekamp

Rabobank Chile

18. Julio Jaraquemada L.

Banco Internacional

> ADMINISTRACIÓN



1 2 3 4 5

1. Ricardo Matte E.
Gerente General

2. Juan Pablo Araya M.
Fiscal

3. Francisca Lira D.
Gerente de Estudios (I)

4. Roberto Jiménez F.
Gerente de Operaciones y Tecnología

5. Patricio Vio B.
Gerente de Información y Análisis Financiero

6. Ernst & Young Ltda.
Auditores Externos





1.

LA BANCA 2013 EN CIFRAS

Los resultados obtenidos en **2013** muestran la **solidez** que **presenta la banca** y refleja su **continuo aporte** al desarrollo de la economía nacional.

BALANCE CONSOLIDADO DE LA BANCA

> Cifras en millones de pesos (MM\$) nominales

	Al 31 dic. 2013	Al 31 dic. 2012
Activos	158.750.622	140.525.867
Total colocaciones	114.196.656	100.763.185
Colocaciones comerciales	70.770.873	62.747.676
Colocaciones de consumo	15.833.583	13.479.715
Colocaciones para vivienda	27.592.200	24.535.794
Provision por cartera constituida	(2.759.534)	(2.307.931)
Provisiones colocaciones comerciales	(1.552.520)	(1.255.198)
Provisiones colocaciones de consumo	(999.140)	(857.885)
Provisiones colocaciones para vivienda	(207.874)	(194.848)
Depósitos en el Banco Central de Chile	5.478.616	5.592.223
Efectivo y depósitos en bancos	5.996.900	4.389.665
Operaciones con liquidación en curso	3.055.098	2.777.077
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	760.976	461.519
Adeudado por bancos	2.042.683	2.619.925
Inversiones financieras	18.414.208	16.887.659
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	12.221.400	10.829.390
Instrumentos de Inversión hasta el vencimiento	297.995	174.612
Instrumentos para negociación	5.894.813	5.883.657
Activo fijo	1.230.050	1.146.696
Otros activos	5.178.767	4.442.026
Inversiones en sociedades	149.467	114.748
Intangibles	1.270.917	859.923
Impuestos Corrientes	112.147	147.992
Impuestos Diferidos	1.592.955	1.329.857
Activos para Leasing	402.902	275.603
Bienes recibidos en pago o adjudicados	41.891	44.731
Otros activos	1.608.488	1.669.172
Contratos de derivados financieros	5.156.202	3.753.823

Fuente: SBIF.

BALANCE CONSOLIDADO DE LA BANCA

> Cifras en millones de pesos (MM\$) nominales

	Al 31 dic. 2013	Al 31 dic. 2012
Total pasivos y patrimonio	158.750.622	140.525.867
Pasivos	145.848.946	129.273.856
Depósitos y otras obligaciones a la vista	29.596.929	25.067.788
Depósitos y otras captaciones a plazo	67.554.725	61.670.206
Depósitos a plazo	63.951.650	57.975.664
Cuentas de ahorro a plazo	3.373.071	3.566.104
Otros saldos acreedores a plazo	230.004	128.438
Operaciones con liquidación en curso	1.988.263	1.821.054
Contratos de derivados financieros	4.904.974	3.518.728
Instrumentos de deuda emitidos	24.895.514	20.295.531
Letras de crédito	2.110.998	2.464.479
Bonos corrientes	17.922.918	13.515.290
Bonos subordinados	4.791.259	4.315.762
Bonos hipotecarios	70.339	0
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	2.498.284	2.483.141
Operaciones con bancos del país	235.824	659.304
Operaciones con otras entidades	2.262.460	1.823.837
Obligaciones con bancos	9.037.733	9.546.474
Bancos del país	658.200	519.374
Bancos del exterior	8.379.533	8.299.672
Otras obligaciones financieras	979.104	1.011.924
Otros pasivos	4.393.420	3.859.010
Impuestos corrientes	272.932	230.348
Impuestos diferidos	679.228	537.835
Provisiones	1.989.769	1.698.373
Otros pasivos	1.451.491	1.392.454
Patrimonio	12.901.676	11.252.011
Capital	7.351.359	6.657.113
Reservas	3.429.304	2.917.510
Cuentas de valoración	(28.631)	21.611
Utilidades retenidas	1.808.671	1.561.420
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	762.683	627.907
Utilidad (pérdida) del ejercicio	1.888.722	1.630.683
Provisión para dividendos mínimos	(842.734)	(697.170)
Interés minoritario	340.973	94.357

Fuente: SBIF.

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA BANCA

> Cifras en millones de pesos (MM\$) nominales

	Diciembre 2013	Diciembre 2012
Intereses netos	4.551.420	3.967.795
Reajustes netos	325.094	345.685
Margen de intereses y reajustes	4.876.514	4.313.480
Operaciones financieras netas de cambio	910.332	716.796
Comisiones netas	1.292.199	1.269.886
Otros ingresos operacionales netos	186.707	158.310
Total ingresos operacionales	7.265.752	6.458.472
Provisiones	(402.539)	(278.532)
Castigos	(1.279.504)	(1.184.792)
Provisiones y castigos	(1.682.043)	(1.463.324)
Recuperaciones de castigos	316.835	246.013
Total gastos netos por riesgo	(1.365.208)	(1.217.311)
Ingreso operacional neto	5.900.544	5.241.161
Remuneraciones y gastos del personal	(1.879.940)	(1.692.173)
Gastos de administración	(1.268.164)	(1.152.476)
Depreciaciones y amortizaciones	(260.104)	(219.982)
Otros gastos operacionales	(217.010)	(239.148)
Total gastos operacionales	(3.625.218)	(3.303.779)
Resultado operacional	2.275.326	1.937.382
Resultado por inversión en sociedades	93.401	8.443
Utilidad antes de impuesto	2.368.727	1.945.825
Impuesto a la renta	(452.735)	(297.339)
UTILIDAD NETA	1.915.992	1.648.486

Fuente: SBIF.

16,23%

Fue el aumento de la utilidad neta en 2013, en comparación al ejercicio anterior.

ESTE INCREMENTO MUESTRA UN REPUNTE EN COMPARACIÓN A LO SUCEDIDO EL AÑO ANTERIOR, DONDE LA UTILIDAD NETA EXPERIMENTÓ UNA BAJA DEL 3,69% EN COMPARACIÓN A 2011.

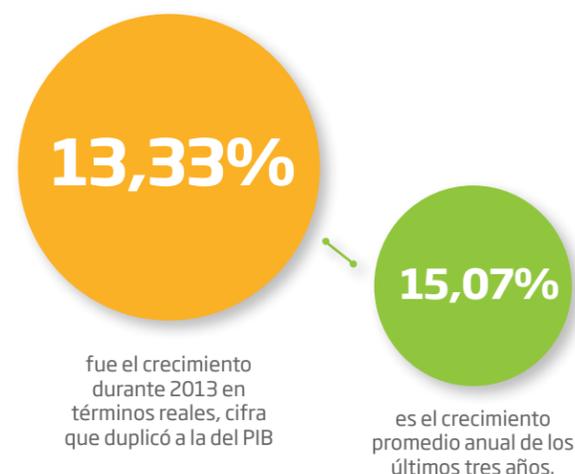


El incremento en el resultado de la banca se explica principalmente por el **aumento en los ingresos operacionales e ingresos por inversiones en sociedades**, que en conjunto superan al incremento tanto de los gastos por riesgo como de los gastos operacionales e impuestos.

EVOLUCIÓN COLOCACIONES TOTALES (INCLUYE FILIALES EXTRANJERAS)



LAS COLOCACIONES MANTUVIERON SU DINAMISMO, CRECIENDO UN 13,33% EN 2013, AUN CUANDO ÉSTE FUE INFERIOR AL INCREMENTO PROMEDIO ANUAL DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.



EVOLUCIÓN COLOCACIONES COMERCIALES



2013

Dicho incremento total se vio reflejado en las distintas categorías de colocaciones, las cuales crecieron a tasas de dos dígitos en los últimos tres años.

EVOLUCIÓN COLOCACIONES VIVIENDA



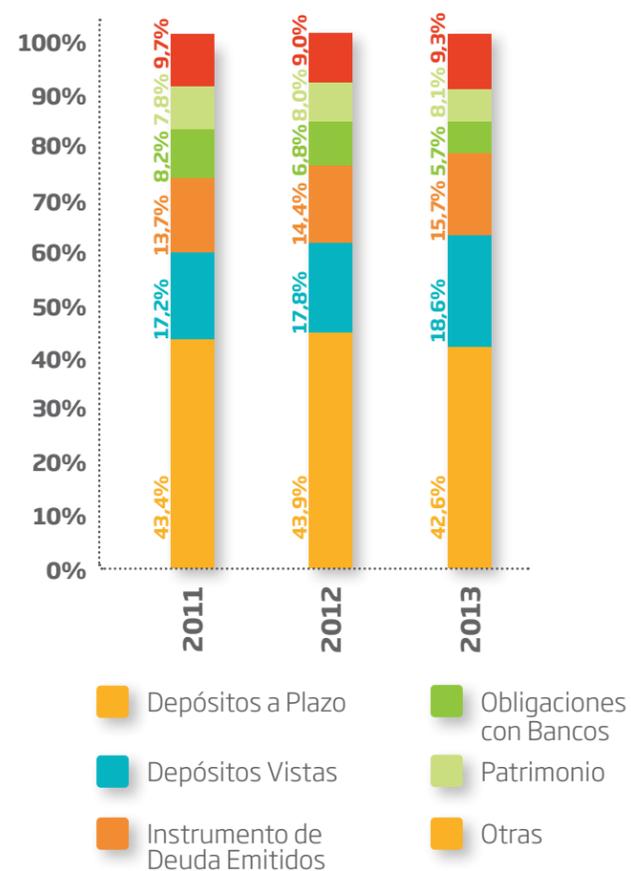
EVOLUCIÓN COLOCACIONES DE CONSUMO



El sostenido crecimiento en las colocaciones muestra la solidez que presenta la banca y **refleja su continuo aporte al desarrollo de la economía nacional**, a través del otorgamiento de créditos.

Durante 2013 destacó el **aumento de las colocaciones de consumo**, las cuales crecieron nuevamente **por sobre el 17%**, aumentando su participación en las colocaciones totales y alcanzando casi un 14% de éstas.

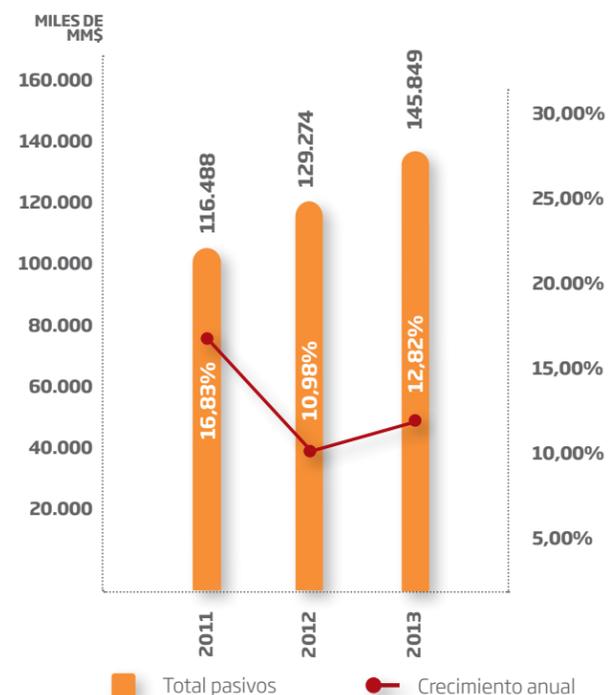
COMPOSICIÓN DE PASIVOS TOTALES



Fuente: SBIF.

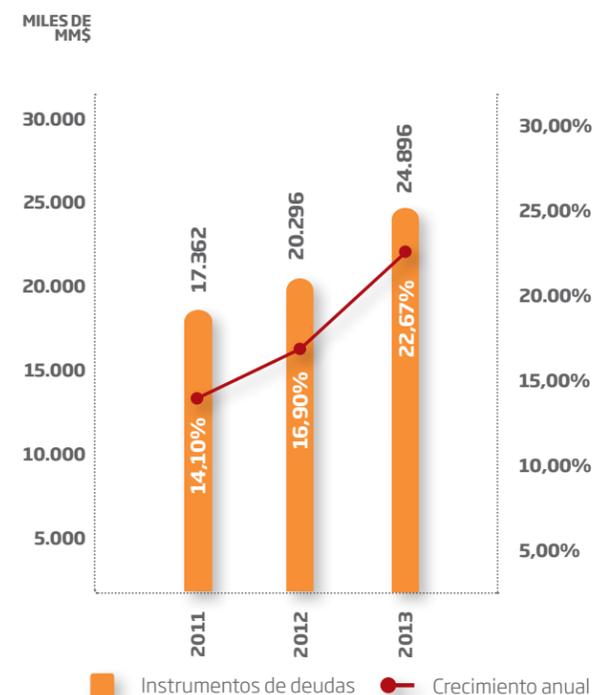
La estructura de financiamiento se mantiene balanceada, con depósitos (vistas y a plazo) que representan más del 60% del total de pasivos.

EVOLUCIÓN PASIVOS TOTALES



Fuente: SBIF.

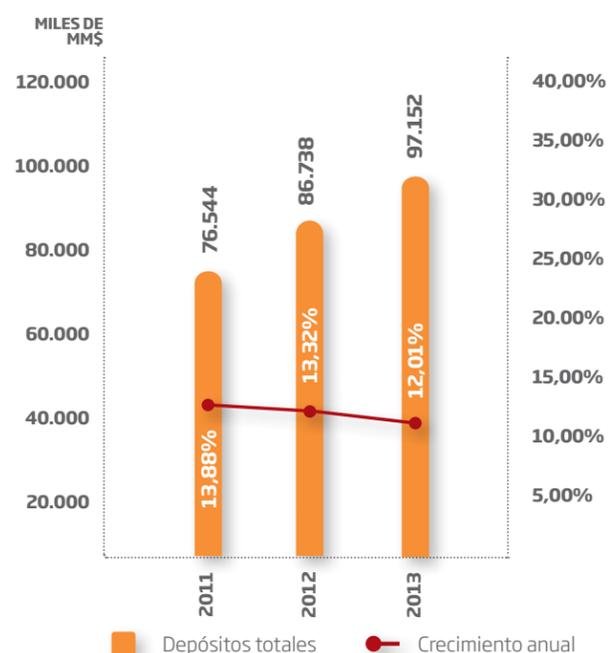
EVOLUCIÓN INSTRUMENTOS DE DEUDAS EMITIDOS



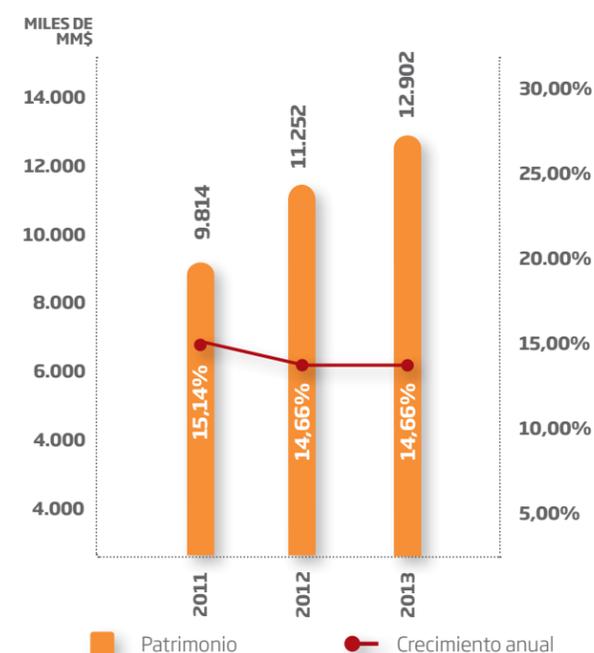
Fuente: SBIF.

LOS INSTRUMENTOS DE DEUDA (BONOS Y LETRAS HIPOTECARIAS) GANARON EN IMPORTANCIA COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO, LO QUE SE EXPLICA PRINCIPALMENTE POR LAS EMISIONES DE BONOS EN EL EXTERIOR.

EVOLUCIÓN DEPÓSITOS TOTALES



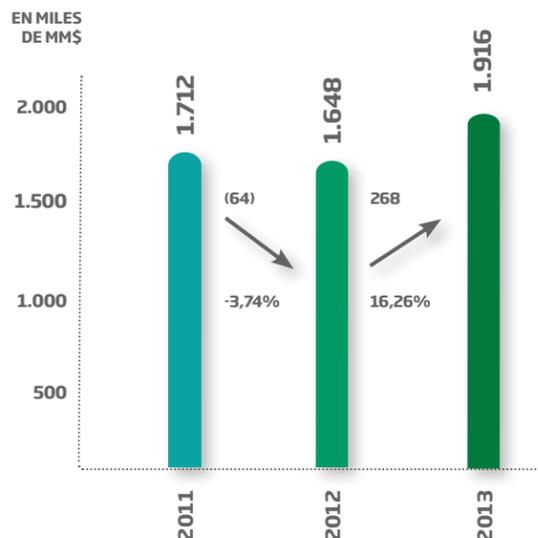
EVOLUCIÓN TOTAL PATRIMONIO



Fuente: SBIF.

EL PATRIMONIO CRECE A UNA TASA SIMILAR AL AÑO PASADO Y LEVEMENTE SUPERIOR AL INCREMENTO DE LAS COLOCACIONES.

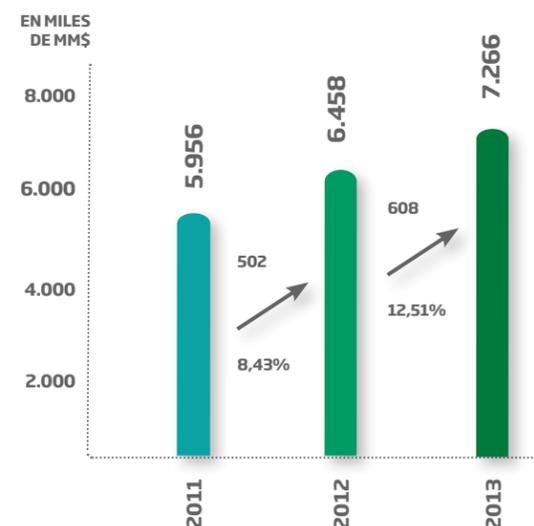
UTILIDAD



Fuente: SBIF.

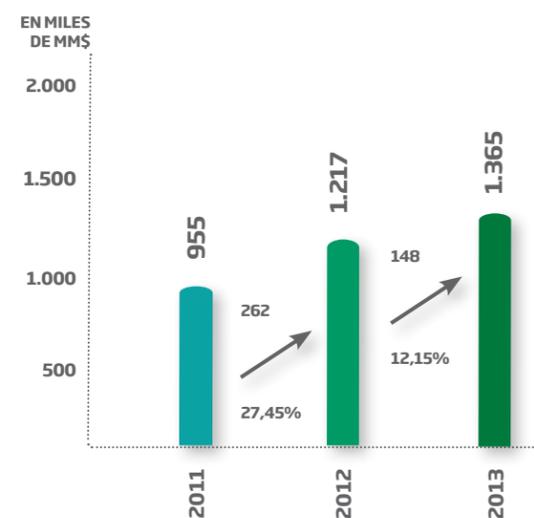
EL INCREMENTO EN LOS RESULTADOS DE LA BANCA EL AÑO 2013 SE EXPLICA POR EL AUMENTO EN LOS INGRESOS OPERACIONALES EN UN 12,51%, ASOCIADOS PRINCIPALMENTE A LOS MAYORES INTERESES Y REAJUSTES NETOS, DERIVADOS DEL CRECIMIENTO DE LAS COLOCACIONES Y A UNA MAYOR GANANCIA EN LAS ACTIVIDADES DE TESORERÍA. ESTE INCREMENTO MÁS QUE COMPENSÓ EL AUMENTO EN GASTOS POR RIESGOS Y LOS GASTOS OPERACIONALES (12,15% Y 9,73% RESPECTIVAMENTE).

INGRESOS OPERACIONALES



Fuente: SBIF.

GASTOS POR RIESGO NETO



Fuente: SBIF.

GASTOS OPERACIONALES



Fuente: SBIF.

INDICADORES DE LA BANCA

I. RENTABILIDAD

	Acumulado a Diciembre 2013	Acumulado a Diciembre 2012
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE)	15,88%	15,76%
Retorno sobre activos totales promedio (ROAA)	1,29%	1,23%
Margen neto de intereses/ Colocaciones totales prom.	4,56%	4,55%
NIM Margen financiero neto/ Activos productivos prom.	4,41%	4,27%
Ingreso operacional neto/ Activos productivos prom.	4,49%	4,45%
Resultado operacional/ Activos productivos prom.	1,73%	1,65%

II. CALIDAD DE LA CARTERA

Gastos netos de riesgo/ Colocaciones promedio	1,28%	1,28%
Comercial	0,85%	0,57%
Consumo	4,93%	5,91%
Vivienda	0,35%	0,60%

Saldo provisiones totales/ Saldo de colocaciones totales	2,42%	2,29%
Saldo provisiones comerciales/ Saldo colocaciones comerciales	2,19%	2,00%
Saldo provisiones consumo/ Saldo colocaciones consumo	6,31%	6,36%
Saldo provisiones vivienda/ Saldo colocaciones vivienda	0,75%	0,79%

Cartera con mora +90 días/ Saldo de colocaciones totales	2,00%	2,13%
Saldo cartera comercial mora +90 días/ Saldo colocaciones comerciales	1,55%	1,43%
Saldo cartera consumo mora +90 días/ Saldo colocaciones consumo	1,90%	2,29%
Saldo cartera vivienda mora +90 días/ Saldo colocaciones vivienda	3,20%	3,82%

Índice de cobertura		
Índice de cobertura con cartera más de 90 días	121,07%	107,62%

III. EFICIENCIA

Eficiencia operacional (Gastos operacionales/ Ingresos operacionales)	49,89%	51,15%
Gastos operacionales/ Activos totales promedio	2,44%	2,47%
Gastos operacionales/ Ingresos operacionales netos	61,44%	63,04%

IV. SOLVENCIA

Patrimonio efectivo/ Activos ponderados por riesgo de crédito	13,32%	13,31%
Capital básico/ Activos totales	7,11%	7,13%

V. LIQUIDEZ

Activos líquidos prom/ Depósitos totales prom	16,02%	17,43%
Funding - Dep. Vistas netos de canje prom/ Colocaciones totales prom.	23,10%	22,30%

Fuente: SBIF.

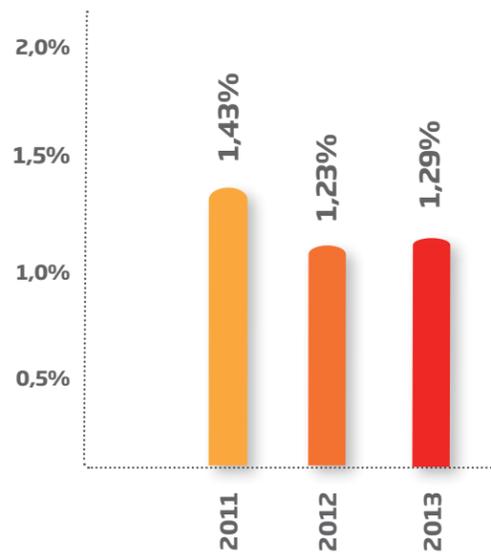


La mayoría de los **indicadores** de la banca **muestran una mejoría en relación al año anterior** y confirman la robustez de ésta en términos de sus **sólidos niveles de capitalización**, de acotados índices de riesgos, con mejoras en eficiencia y **adecuados niveles de liquidez**.



Tanto el **retorno sobre los activos promedio** como el retorno sobre el patrimonio promedio presentan una leve mejora respecto del año anterior, sin embargo, **estas cifras se encuentran muy por debajo de lo obtenido en 2011.**

EVOLUCIÓN RETORNO SOBRE ACTIVOS PROMEDIO



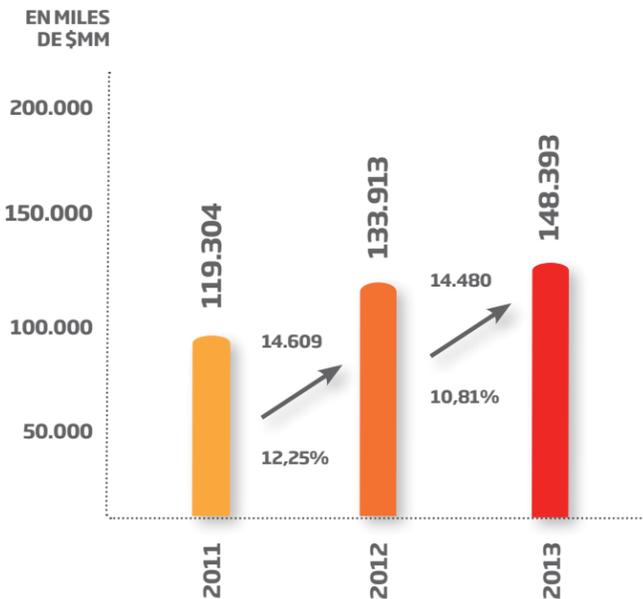
Fuente: SBIF.

UTILIDAD



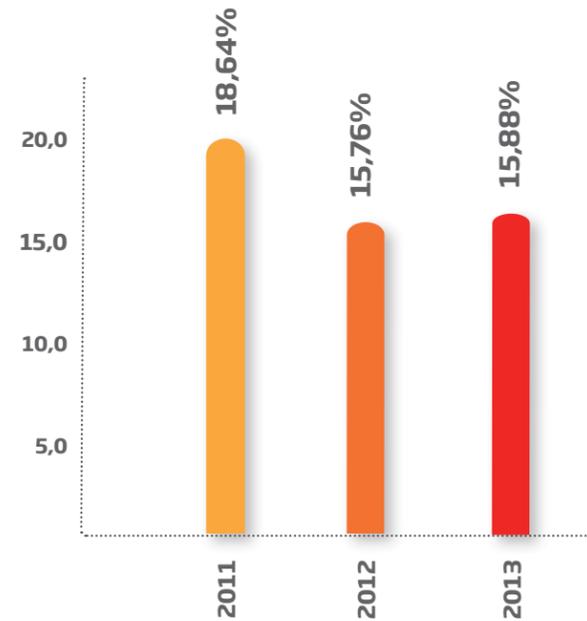
Fuente: SBIF.

ACTIVOS TOTALES PROMEDIO



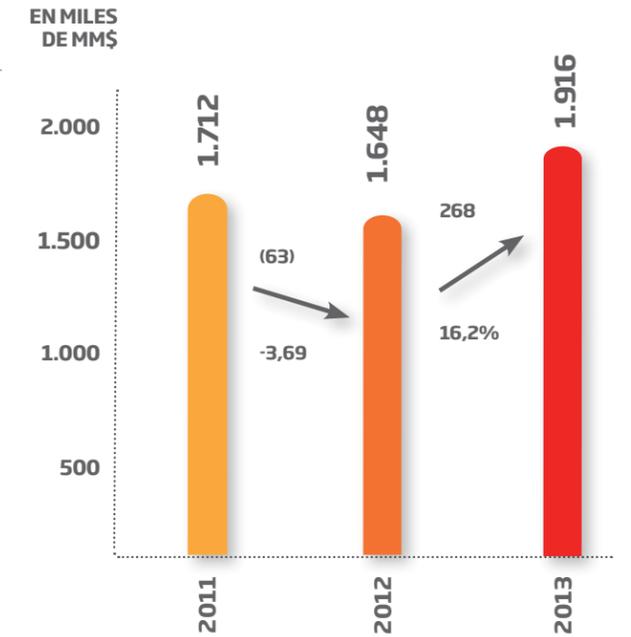
Fuente: SBIF.

EVOLUCIÓN RETORNO SOBRE PATRIMONIO PROMEDIO



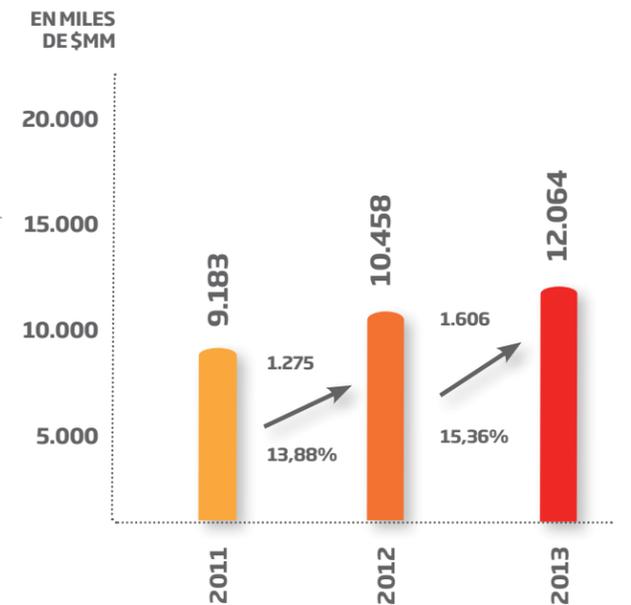
Fuente: SBIF.

UTILIDAD



Fuente: SBIF.

PATRIMONIO PROMEDIO

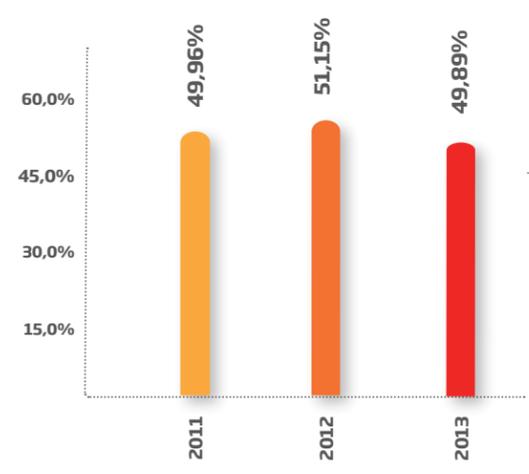


Fuente: SBIF.

49,89%
EFICIENCIA OPERACIONAL

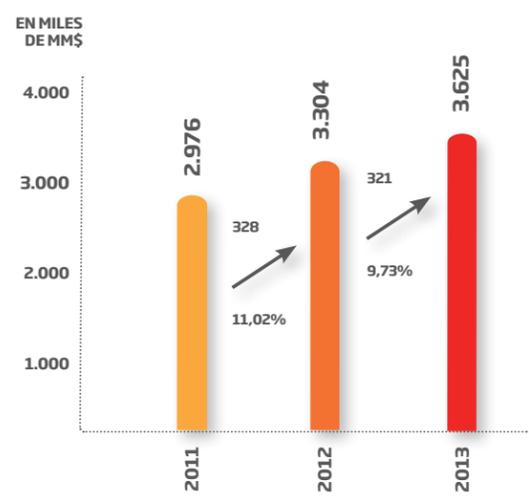
LA EFICIENCIA OPERACIONAL DE LA BANCA, MEJORÓ EN FORMA IMPORTANTE EN 2013, ALCANZANDO EL MEJOR NIVEL DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS, EN DONDE LOS INGRESOS CRECIERON UN 12,5% Y LOS GASTOS SÓLO UN 9,7%

EFICIENCIA OPERACIONAL DE LA BANCA



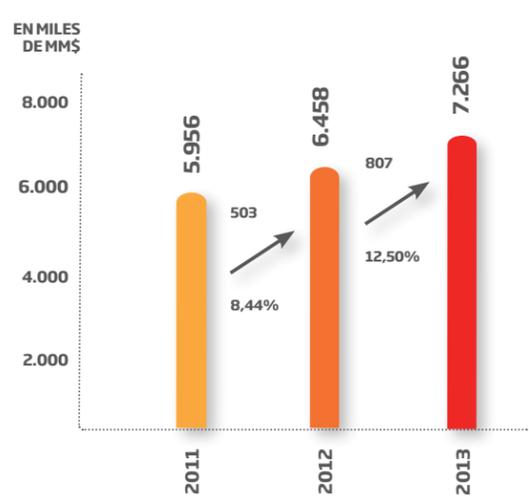
Fuente: SBIF.

GASTOS OPERACIONALES



Fuente: SBIF.

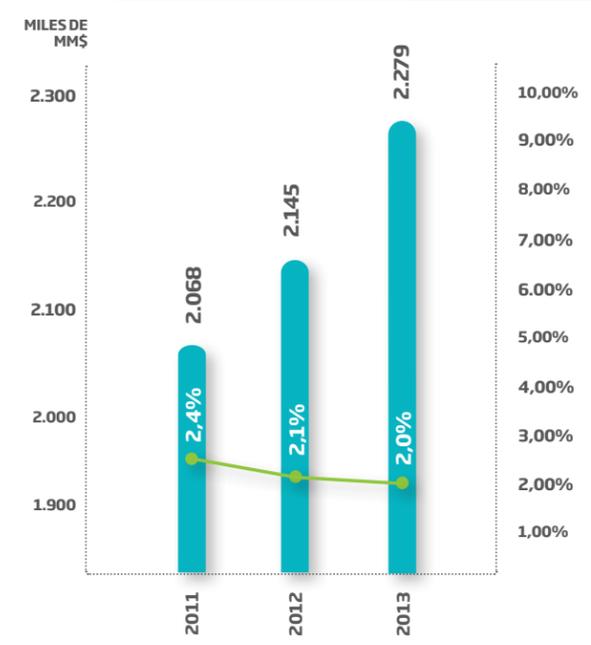
INGRESOS OPERACIONALES



Fuente: SBIF.

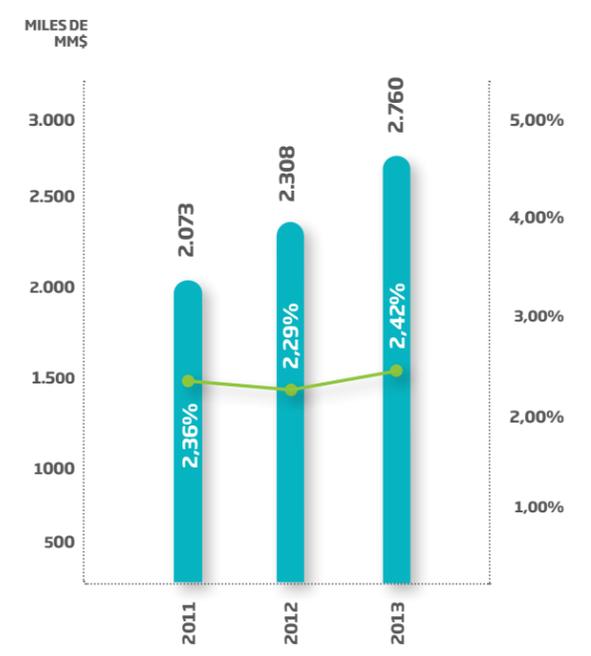
CALIDAD CARTERA

> Evolución Mora +90 días



Fuente: SBIF.
■ Mora más de 90 días
● Mora +90 días / Total colocaciones

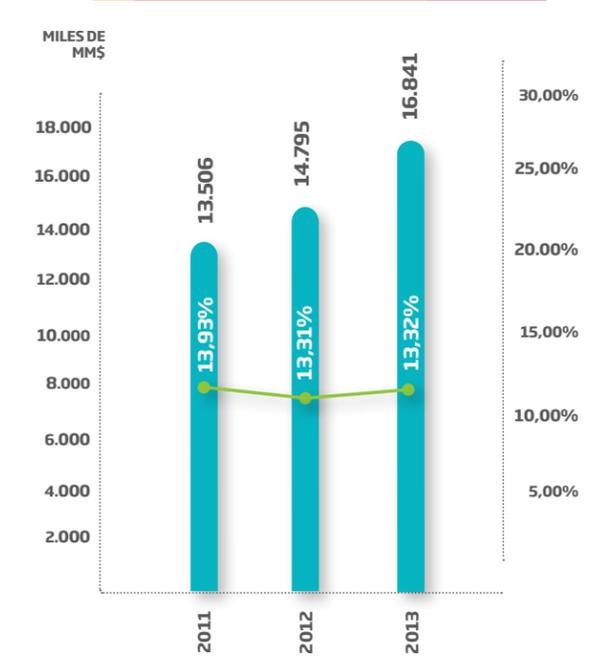
EVOLUCIÓN SALDO PROVISIONES COLOCACIONES



Fuente: SBIF.
■ Provisiones por colocaciones
● Saldo provisiones / Colocaciones totales

PATRIMONIO EFECTIVO / ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

> Basilea



Fuente: SBIF.
■ Patrimonio efectivo
● Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo

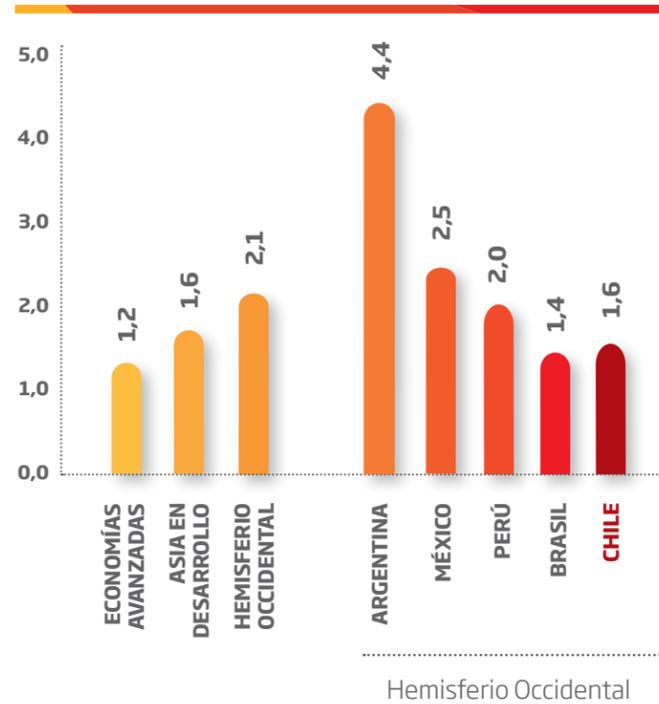
Además de la **estabilidad en la calidad de cartera**, la solidez de la banca se ve reflejada en sus **altos niveles de capitalización**, con niveles de Basilea estables y muy por encima de lo exigido.



BENCHMARK INDICADORES DE LA BANCA CON BANCA INTERNACIONAL

RETORNO SOBRE ACTIVOS PROMEDIO (ANTES DE IMPUESTOS)

> Año 2013



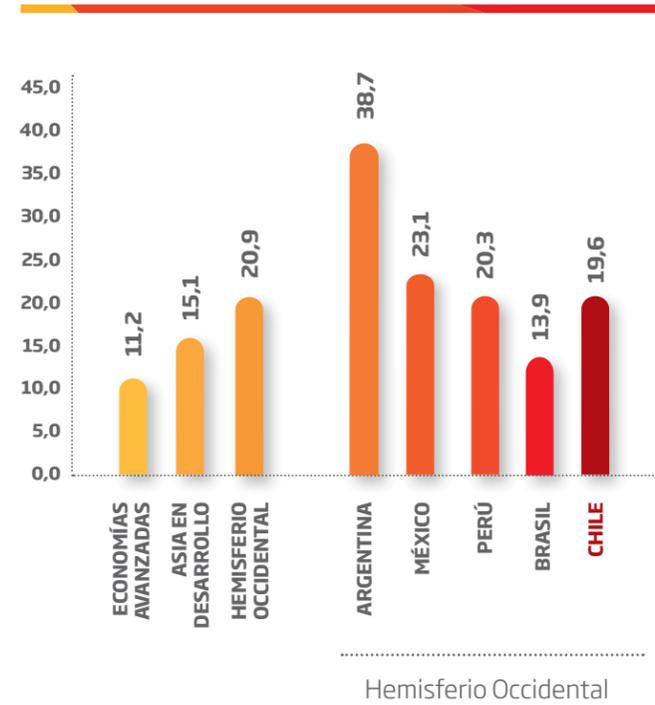
Fuente: SBIF sobre la base del FMI.



La rentabilidad de la banca calculada sobre la base de resultados antes de impuesto, y los activos totales promedio como el patrimonio promedio, son de los menores de la región latinoamericana.

RETORNO SOBRE PATRIMONIO PROMEDIO (ANTES DE IMPUESTOS)

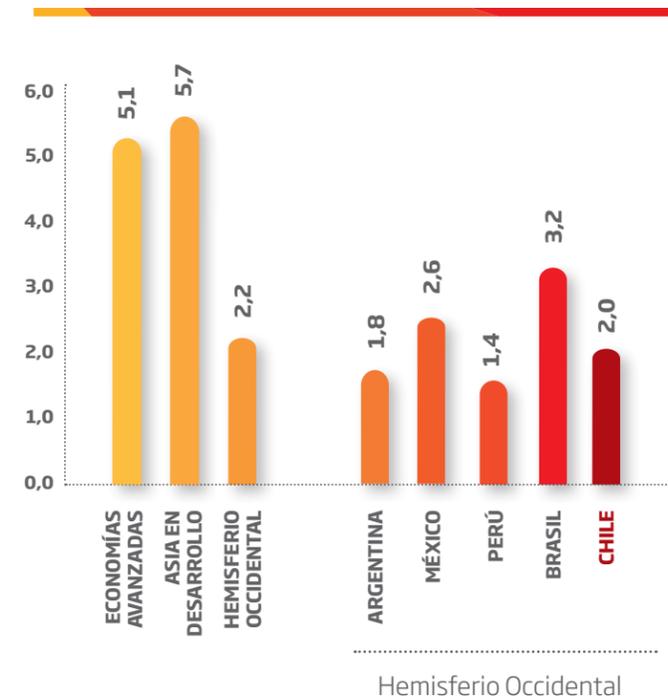
> Año 2013



Fuente: SBIF sobre la base del FMI.

CALIDAD CARTERA: MORA +90 DÍAS / TOTAL COLOCACIONES

> Año 2013



Fuente: SBIF sobre la base del FMI.

AGRUPACIÓN DE PAÍSES POR PARTE DEL FINANCIAL SOUNDNESS INDICATORS

ECONOMÍAS AVANZADAS	ASIA EN DESARROLLO	HEMISFERIO OCCIDENTAL
Australia	Afganistán	Argentina
Austria	Bután	Bolivia
Bélgica	Brunei	Brasil
Canadá	China	Chile
Chipre	India	Colombia
República Checa	Indonesia	Costa Rica
Dinamarca	Malasia	República Dominicana
Estonia	Pakistán	Ecuador
Finlandia	Filipinas	El Salvador
Francia	Samoa	Guatemala
Alemania	Sri Lanka	Honduras
Grecia	Tailandia	México
Hong Kong		Panamá
Islandia		Paraguay
Irlanda		Perú
Israel		Uruguay
Italia		Venezuela
Japón		
Corea		
Luxemburgo		
Malta		
Países Bajos		
Nueva Zelanda		
Noruega		
Portugal		
Singapur		
República Eslovaca		
Eslovenia		
España		
Suecia		
Suiza		
Reino Unido		
Estados Unidos		

Fuente: FMI



2.

DESDE LA BANCA PRESENCIAL Y DE INTERMEDIACIÓN, A LA BANCA REMOTA, MASIVA Y TRANSACCIONAL

Los avances tecnológicos junto con el esfuerzo continuo de la banca por incorporar a una clientela cada vez más amplia han permitido acceder a una gama de servicios bancarios, sin necesidad de acercarse a una sucursal.



2.1 INTRODUCCIÓN

La banca ha experimentado una serie de cambios e innovaciones durante la última década, lo que ha derivado en un crecimiento explosivo tanto del número de clientes como de las transacciones financieras totales.

En los últimos 30 años, los avances de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) han provocado profundos cambios en muchos ámbitos de nuestra vida cotidiana. La banca no ha estado ajena a estas transformaciones.

Durante los años 80 y hasta mediados de los años 90, la banca era esencialmente **presencial**. La relación con el cliente se basaba en la atención personal; el canal de contacto por excelencia eran las sucursales bancarias distribuidas a lo largo del país.

Durante los años 90 surgieron nuevas formas de comunicación con el cliente. Con el inicio de los servicios de banca telefónica y la banca por Internet empezó la transformación hacia la era de la banca **remota**. Las innovaciones tecnológicas que se llevaron a cabo en aquel entonces permitieron que el cliente accediera a una amplia gama de servicios bancarios desde la comodidad de su hogar, o bien, desde su lugar de trabajo, sin necesidad de acercarse a una sucursal bancaria, ahorrándole tiempo y costos de traslado, a la vez de brindarle más seguridad.

Durante la primera década de los años 2000, la masificación del acceso a Internet permitió complementar -y en parte sustituir- la atención presencial, dando auge al acceso remoto vía los portales web de los bancos. Hoy en día, para muchos clientes la banca remota en línea constituye el canal más importante para comunicarse con su banco.

A modo de ejemplo, entre los años 2000 y 2013, el número de transacciones electrónicas de fondos (TEF) vía Internet creció de ocho millones a más de 250 millones anuales. En el mismo período, el número de cheques presentados a cobro disminuyó de 305 millones a 179 millones al año (Gráfico 1).

HOY EN DÍA, PARA MUCHOS CLIENTES LA BANCA REMOTA EN LÍNEA CONSTITUYE EL CANAL MÁS IMPORTANTE PARA COMUNICARSE CON SU BANCO.

Las transformaciones que han afectado a la industria no sólo han producido cambios estructurales en la composición de los canales de atención. Los avances tecnológicos, junto con el esfuerzo continuo de la banca por incorporar a una clientela cada vez más amplia, llevaron a lo que podría llamarse la transición hacia una **banca masiva y transaccional**. Entiéndase por tal una rápida expansión de los servicios bancarios no crediticios, tales como administración de cuentas y provisión de medios de pago, hacia una situación de cobertura casi universal, proceso que va acompañado de un crecimiento explosivo tanto del número de clientes como del número de transacciones financieras totales.

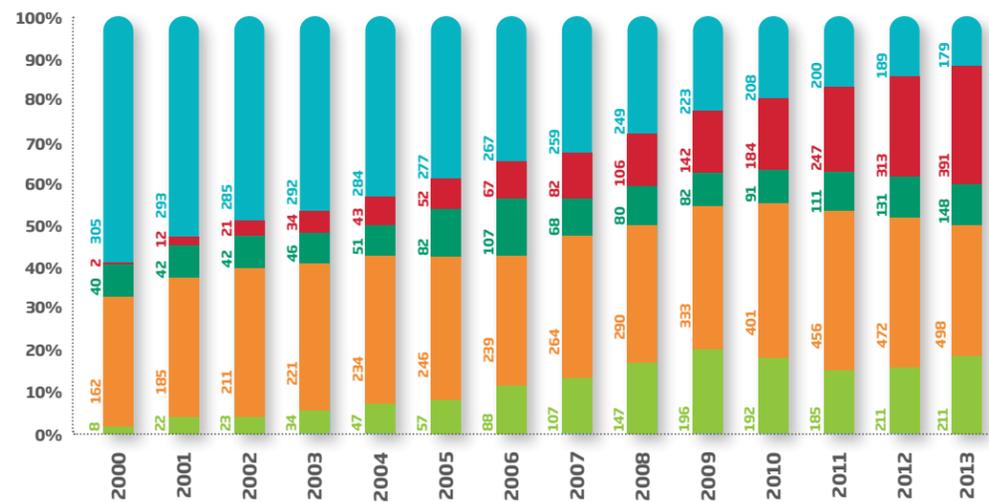
Como consecuencia de estos desarrollos, el ámbito de negocios de la banca se ha ido expandiendo a lo largo de las últimas tres décadas, dando mayor importancia al papel de la banca como oferente de medios de pago y canalizador de transacciones, tarea que vino a complementar la función tradicional **de intermediación** de créditos. Hasta bien entrados los años 90, la actividad de la banca consistía principalmente en recibir depósitos y otorgar créditos, transformando plazos, manejando riesgos y proveyendo liquidez al mercado, mientras que el número de clientes y el número de transacciones procesadas eran aún acotados. En el marco del proceso de masificación de la banca, que se inicia a partir de mediados de los años 90, aproximadamente, el procesamiento de pagos y transferencias se convirtió en un servicio bancario de suma relevancia.



Así, entre 2003 y 2013, el número de cuentas corrientes más que se duplicó, de 1,6 millones a 3,4 millones; y el número de cuentas vistas se multiplicó por un factor mayor a seis, de 2,2 millones a 14,8 millones de cuentas. Al mismo tiempo, el número de tarjetas de crédito creció de 2,6 millones a 6,5 millones de plásticos, y el número de tarjetas de débito casi se quintuplicó de 3,6 millones a 16,5 millones de unidades (Gráfico 2). Como consecuencia, el número de transacciones realizadas mediante cheques, tarjeta de débito o crédito, cajero automático o vía Internet, se incrementó de 628 millones en 2003 a 1.468 millones de transacciones en 2013 (Gráfico 1).

GRÁFICO 1. EVOLUCIÓN DE PRINCIPALES MEDIOS DE PAGO

> Número de transacciones con instrumentos distintos de efectivo (millones de unidades)



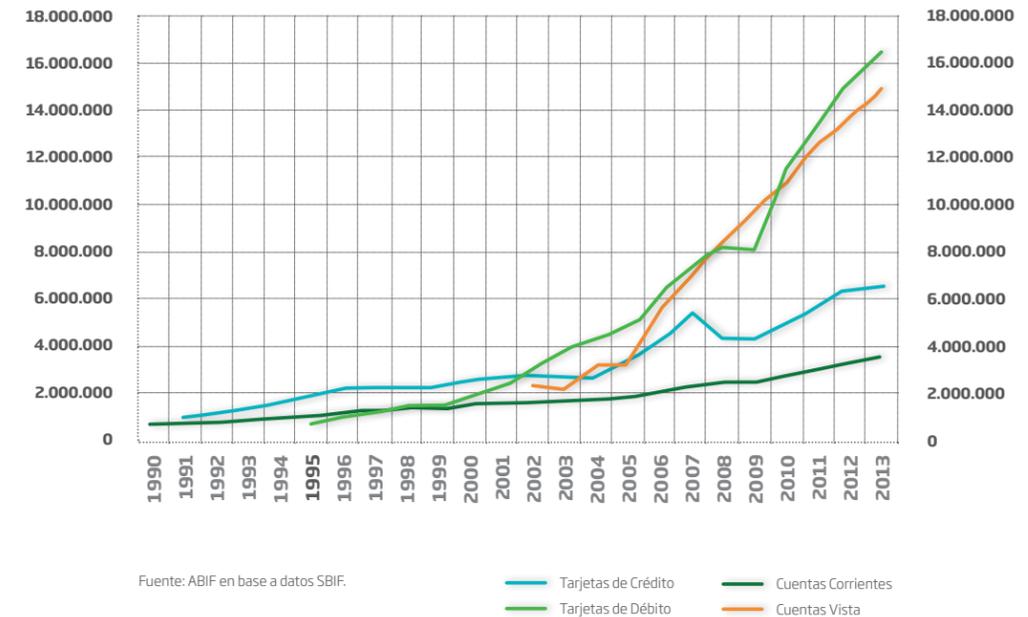
Fuente: ABIF en base a datos SBIF.

- (1) Cheques presentados.
- (2) Transacciones con tarjeta de débito. Incluye compras y pagos. Excluye giros en cajero automático.
- (3) Transacciones con tarjeta de crédito. Incluye compras, pagos y avances en efectivo.
- (4) Transacciones en cajero automático. Incluye giros, depósitos y otras transacciones.
- (5) Transferencias electrónicas de fondos (TEF) vía Internet (instantáneas y diferidas).

- Cheque (1)
- Tarjetas Débito (2)
- Tarjeta Crédito (3)
- ATM (4)
- TEF (Internet) (5)

GRÁFICO 2. EL SURGIMIENTO DE LA BANCA MASIVA

> Evolución del número de cuentas y tarjetas bancarias (1990 - 2013)



Fuente: ABIF en base a datos SBIF.

- Tarjetas de Crédito
- Cuentas Corrientes
- Tarjetas de Débito
- Cuentas Vista

NÚMERO DE TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE CHEQUES, TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO, CAJERO AUTOMÁTICO O VÍA INTERNET



En los últimos dos años, la masificación de los smartphones, tablets y otros dispositivos electrónicos portables ha dado lugar al nacimiento de lo que se conoce como la banca móvil.



DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DE FONDOS (TEF) VÍA INTERNET SE REALIZARON EN 2013.

Pero la evolución no terminó con eso. En los últimos dos años, 2012 y 2013, la masificación de los teléfonos inteligentes (smartphones), tablets y otros dispositivos electrónicos portables, que permiten el acceso móvil a Internet, ha dado lugar al nacimiento de lo que se conoce como la **banca móvil**. Bajo este término se resume el acceso remoto a servicios bancarios desde dispositivos portables, usando pequeñas aplicaciones de software (banking apps), que permiten al cliente comunicarse con el banco mediante mensajes de texto de telefonía (SMS) u otro tipo de mensajería, como la utilizada en redes sociales.

En el año 2012, los bancos en Chile empezaron a habilitar sus sitios web para permitir la conexión remota desde dispositivos portables y ya en 2013 se iniciaron los primeros pilotos para ensayar las tecnologías de las transferencias electrónicas de fondos (TEF) en línea (de ejecución instantánea) desde teléfonos móviles, servicio cuya masificación se espera para la segunda mitad de la década presente.

De acuerdo a una encuesta realizada en 2013 por la consultora Bain & Company, en Chile un 55%, aproximadamente, de todas las interacciones entre cliente y banco se realizan desde un computador con conexión a Internet o vía banca móvil, usando dispositivos portables, tales como tablets o smartphones; cerca de un 25% corresponde a transacciones desde cajeros automáticos y sólo un 12% de las interacciones se realizan en sucursales bancarias; el restante 8% se distribuye entre banca telefónica y otros canales de atención (Gráfico 3).

La misma encuesta revela que durante el segundo trimestre de 2013, un 57% de las personas encuestadas en Chile usaron dispositivos móviles para comunicarse con su banco, vía aplicaciones especiales o ingresando a la página web del banco a través del browser del equipo, y un 40% usó dichos canales para efectuar pagos.

Desde el punto de vista del cliente bancario, las transformaciones tecnológicas al interior de la banca y la modernización de los canales de comunicación, que se han materializado en el contexto de la evolución desde la banca presencial, vía la banca remota, hasta la banca móvil, han desembocado en importantes mejoras en materia de transaccionalidad y medios de pago, que se pueden resumir bajo las siguientes categorías: **mayor comodidad, mayor rapidez, menor costo y mayor seguridad** en sus operaciones bancarias.

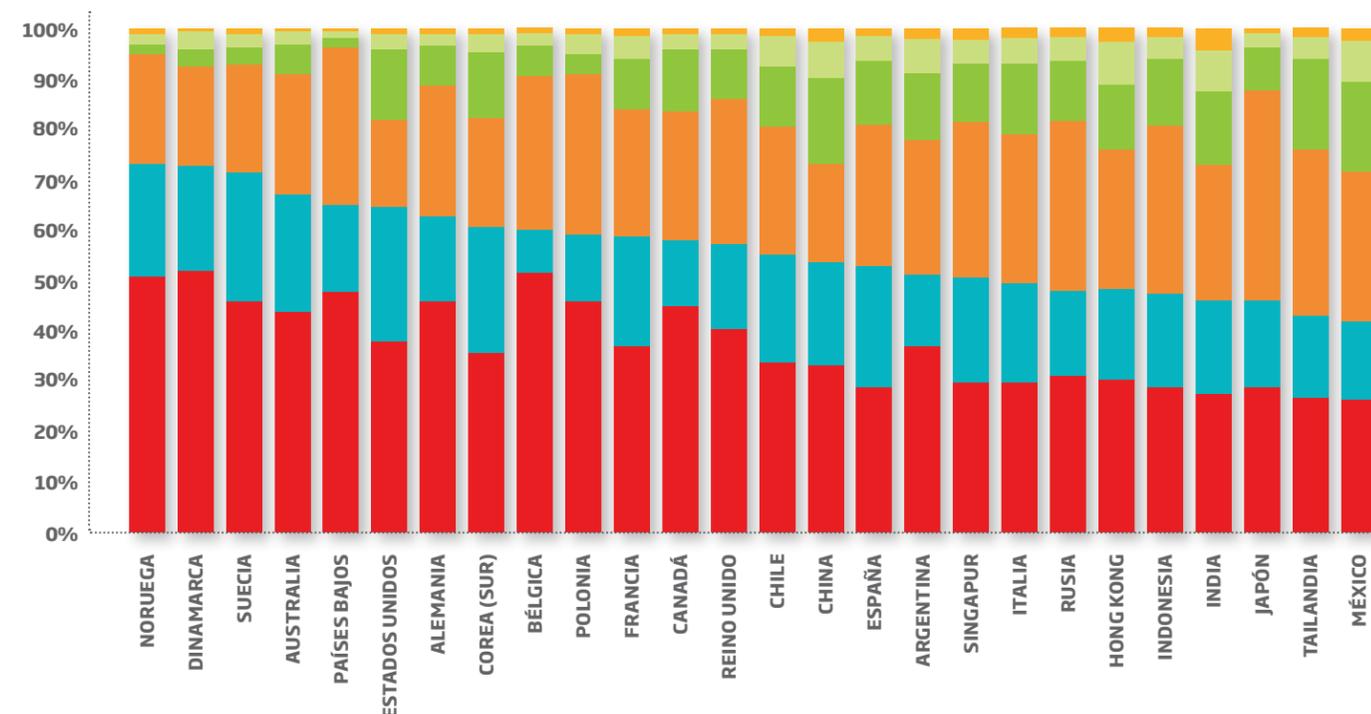
INTERACCIONES

De acuerdo a una encuesta realizada en 2013 por la consultora Bain & Company, en Chile:



GRÁFICO 3. USO DE CANALES PARA INTERACTUAR CON EL BANCO. COMPARACIÓN INTERNACIONAL (2013)

> Participación relativa de cada canal (%)



Fuente: Bain & Company (2013): "Customer Loyalty in Retail Banking: Global Edition 2013".

Nota: Resultados de encuestas realizadas por las empresas de investigación de mercado Research Now y GMI. Se encuestó a un total de 190.200 consumidores y en 27 países. Las encuestas fueron realizadas entre julio y agosto de 2013.

- Internet (Fijo)
- Smartphone/Tablet
- ATM
- Sucursal
- Teléfono
- Otro



2.2 INNOVACIONES TECNOLÓGICAS Y TRANSACCIONES COTIDIANAS

La comunicación entre el banco y el cliente se ha optimizado y los canales disponibles para realizar transacciones cotidianas se han multiplicado.

Las innovaciones de la banca durante los últimos 30 años no solamente han introducido nuevos productos y servicios bancarios, sino que, además, han transformado la comunicación entre el banco y el cliente, lo cual ha resultado en importantes ganancias en términos de comodidad, tiempo, costo y seguridad de una amplia gama de transacciones bancarias. Para ilustrar lo anterior, basta mirar cómo se han multiplicado los canales disponibles para realizar algunas de las transacciones bancarias más frecuentes en nuestro país. A continuación, se revisan a modo de ejemplo la evolución de cuatro operaciones típicas: girar dinero en efectivo, traspasar fondos a terceros, pagar cuentas de servicios básicos y pagar compras en establecimientos comerciales.

> Giro de dinero en efectivo

Hasta mediados de los años 80, una persona que quería girar dinero en efectivo contra su cuenta bancaria no tenía más alternativas que acercarse a una sucursal de su banco y hacer la fila para ser atendida por un cajero. A veces, tenía que pasar largas esperas hasta que finalmente llegara su turno para retirar el dinero en la ventanilla, sobre todo cuando no tenía la posibilidad de concurrir al banco fuera del horario punta. Esta situación cambió con la llegada de los primeros cajeros automáticos (ATM) a partir de 1984 y su posterior masificación durante los años 90.

La rápida expansión de la red de cajeros automáticos, instalados dentro y fuera de las sucursales bancarias, hacía posible girar dinero en efectivo a cualquier hora del día, usando una tarjeta de acceso y una clave secre-

ta, además de multiplicar el número de puntos de giro. De esta manera, fue posible reducir significativamente el flujo de personas y, por consiguiente, el tiempo de espera en las sucursales, mejorando así la experiencia para el cliente al aumentar su comodidad.

El siguiente hito importante fue la creación, a partir del año 2005, de las corresponsalías puntos de atención al cliente, que se instalan fuera de las sucursales bancarias, al interior de establecimientos comerciales, quioscos y pequeños almacenes. En las corresponsalías se pueden realizar operaciones bancarias mediante terminales punto de venta (POS, por sus siglas en inglés), conectados a las redes transaccionales de los bancos. Entre otras, permiten realizar consultas, depósitos, transferencias, pagos de créditos y de cuentas de servicios y giros de dinero contra una cuenta bancaria. En los últimos años, el crecimiento de las redes de corresponsalías ha contribuido a ampliar considerablemente la cobertura de puntos de atención disponibles para realizar operaciones bancarias, incluso fuera del horario de atención de los bancos y en zonas rurales de baja densidad poblacional.

> Traspasar fondos a terceros

Los cambios son aún más evidentes para aquellas transacciones que no involucran el traspaso físico de dinero en efectivo. Los vertiginosos avances de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) han hecho posible transferir fondos a través de medios electrónicos, en forma remota e instantánea, desde cualquier punto del país.



En 2008, la banca dio un paso más allá con el inicio del servicio de transferencias electrónicas de fondos (TEF) instantáneas.

En los años 80 esto era muy diferente. Para traspasar dinero a otra persona, las alternativas disponibles en aquel entonces eran todas presenciales -a saber: entregarlo personalmente (en forma de efectivo o cheque) o acercarse a una sucursal bancaria y depositar en la cuenta del beneficiario.

Con la introducción de los cajeros automáticos, a mediados de los años 80, se agregó la posibilidad de realizar transferencias electrónicas de fondos desde una cuenta bancaria a la cuenta de un tercero, administrada en el mismo o en cualquier otro banco, lo que constituía una importante mejora de comodidad.

Sin embargo, hasta entonces todavía era necesario acudir a un punto fijo de acceso (el ATM) para realizar la transacción. Esto cambió, a partir de 1996, con la llegada de las transferencias de fondos mediante banca telefónica, servicio que dio inicio a la era de la banca remota en Chile. En el mismo año, los primeros bancos nacionales lanzaron sus propios sitios web, sentando las bases para la posterior masificación de los servicios de banca en línea, que se inicia a partir del año 2000, aproximadamente. El servicio de banca por Internet (o en línea) permitía al clien-

te ordenar transferencias de fondos desde un computador personal, las cuales eran procesadas por el banco, con una diferencia temporal, en el marco de un proceso de abonos y cargos masivos (batch).

En 2008, la banca dio un paso más allá con el inicio del servicio de transferencias electrónicas de fondos (TEF) instantáneas. A diferencia del servicio de transferencias electrónicas mediante procesos masivos, que ya existía desde inicios de la década, el servicio de las TEF instantáneas permite al cliente no sólo ordenar la transferencia vía Internet, sino autorizarla a ser procesada de forma automatizada e inmediata, acortando así fuertemente los tiempos de espera de cada transacción. Como consecuencia, una transferencia que antes tomaba uno o dos días, hoy se demora escasos segundos.

Además, durante el año 2013, los bancos habilitaron la posibilidad de autorizar traspasos de fondos desde dispositivos móviles (celular y tablet). De esta manera, se empodera al cliente para realizar sus transacciones bancarias en cualquier horario, desde cualquier punto del país, con apoyo en la red de comunicaciones de que disponga. Además, durante el año 2013 se iniciaron los primeros pilotos para ensayar la tecnología de TEF instantáneas ejecutadas a través de dispositivos móviles.

> Pagar cuentas de servicios básicos

Otra transacción común que ha experimentado transformaciones durante las últimas décadas es el pago de cuentas de servicios básicos, tales como luz, agua, gas y teléfono.

En los años 80, la única alternativa que tenían las personas en Chile para pagar sus cuentas de servicios era acercarse -una por una- a las oficinas de las respectivas empresas de servicios y allí cancelar las cuentas, pagando con efectivo o cheque. Más tarde, los bancos ofrecieron el servicio de recaudación a través de sus cajas. El primer cambio importante ocurrió en 1990, cuando la empresa Servipag inició operaciones, ofreciendo la posibilidad de pagar todas las cuentas en un solo lugar, lo cual implicaba un notable ahorro de tiempo.

Sin embargo, todavía era necesario acercarse físicamente a un punto de atención para cancelar las cuentas de servicios. La transición hacia el pago remoto se inició en 1994, año en que los bancos empezaron a ofrecer el servicio de pago automático de cuentas con cargo en cuenta corriente (PAC) u otro tipo de cuenta bancaria. Este servicio simplificó considerablemente el pago de las cuentas, ya que de allí en adelante bastaba que el cliente diera un mandato inicial a su banco y otro a la empresa de servicios para organizar el pago automatizado en frecuencia regular, sin necesidad de autorizar cada transacción por separado, con lo cual el cliente bancario podía despreocuparse de tramitar el pago de sus cuentas. En 2002 se sumó, como una nueva variante, el pago automático de cuentas con cargo en tarjeta de crédito (PAT).

Con la masificación de la banca por Internet, a partir del año 2000 también se ofreció la posibilidad de contratar el pago automático de cuentas a través del sitio web del banco. Además, se agregó la opción de ordenar en línea el pago de cuentas en forma ocasional, en una fecha especificada por el cliente, mediante el ingreso manual de los detalles de pago a través del sitio web.

En 2005 se creó la posibilidad de pagar las cuentas de servicios en los puntos de atención dispuestos por las distintas redes de corresponsalías, lo cual constituía una facilidad sobre todo para aquellas personas que viven en zonas distantes de sucursales bancarias.

 **> 1994**

Los bancos empezaron a ofrecer el servicio de pago automático de cuentas con cargo en cuenta corriente (PAC) u otro tipo de cuenta bancaria.

 **> 2000**

Se ofreció la posibilidad de contratar el pago automático de cuentas a través del sitio web del banco.

 **> 2005**

Se creó la posibilidad de pagar las cuentas de servicios en los puntos de atención dispuestos por las distintas redes de corresponsalías.



>Pagar compras

Los cambios tecnológicos de la banca durante las últimas tres décadas también han traído consigo (han acarreado) profundos cambios en materia de medios de pago.

La forma más tradicional de pagar compras y servicios, sea en un supermercado, una casa comercial, un restaurante o un centro médico, es con efectivo o mediante cheque. Hacia finales de los años 70 aparecieron, como medio de pago alternativo, las primeras tarjetas de crédito bancarias, las cuales permitían pagar compras en algunas tiendas y restaurantes.

En 1995 se sumaron las tarjetas de débito, mediante las cuales podían realizarse pagos, cargando los montos correspondientes directamente en la cuenta corriente o cuenta vista asociada a la tarjeta.

Tanto la red de comercios aceptantes de tarjetas de crédito y débito como el número de plásticos en circulación experimentaron un rápido crecimiento durante los años 90. El pago mediante tarjeta, usando los terminales electrónicos de punto de venta (POS), instalados en numerosos comercios, alcanzó altos niveles de popularidad, transformándose en un medio de pago de amplia difusión y aceptación en todo Chile.

En los últimos años, como consecuencia lógica de la masificación de los smartphones, la banca ha estado explorando diferentes sistemas de pago móvil, que permiten intercambiar detalles de pago entre un dispositivo móvil y un terminal POS, para la posterior transacción a través de un sistema de pagos en línea.

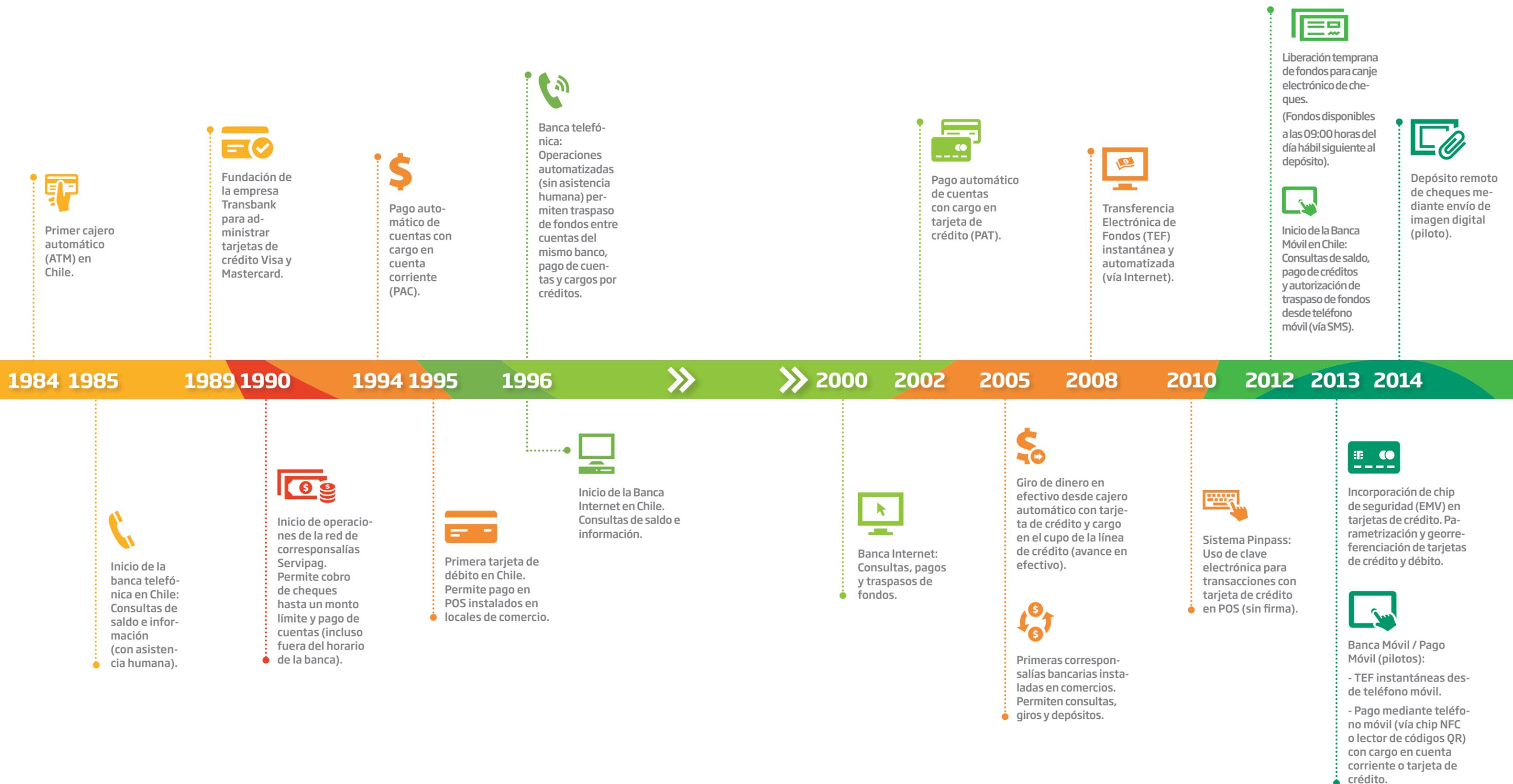
Estas tecnologías permiten al cliente bancario pagar con su celular, el cual queda asociado a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, donde se cargan los montos correspondientes a las compras efectuadas.

Durante el año 2013, se han iniciado varios proyectos pilotos en Chile para introducir estos sistemas de pagos. Se espera que se conviertan en un medio de pago masivo dentro de la década presente.

**EN LOS ÚLTIMOS AÑOS,
LA BANCA HA ESTADO
EXPLORANDO DIFERENTES
SISTEMAS DE PAGO
MÓVIL, QUE PERMITEN
INTERCAMBIAR DETALLES
DE PAGO ENTRE UN
DISPOSITIVO MÓVIL Y UN
TERMINAL POS.**

PRINCIPALES HITOS E INNOVACIONES DE LA BANCA EN MATERIA

DE TRANSACCIONALIDAD Y MEDIOS DE PAGO (1984 - 2014)



Fuente: ABIF

2.3 EVOLUCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE PAGO

Con el transcurso del tiempo se ha ido ampliando la gama de operaciones que se pueden realizar a través de los cajeros automáticos, sumándose nuevas opciones.

>Cajero automático

El primer precursor del cajero automático se remonta al año 1967, cuando el Banco Barclays en Londres (Inglaterra) instaló un dispensador de dinero que era capaz de leer cheques emitidos especialmente para este fin. Los cheques eran impregnados con una sustancia ligeramente radiactiva (carbono 14), que era reconocida por la máquina y servía para almacenar un código que -como forma de autenticación- debía coincidir con la clave de identificación personal que el cliente ingresaba a través de un teclado. El dispensador, que fue desarrollado por la empresa De la Rue Company Limited PLC sobre la base de los trabajos de John Stephard Barron, retenía los cheques y luego liberaba la cantidad de dinero equivalente al valor del cheque.



Barclaycash
El primer cajero automático con función de dispensador de dinero.

Los cheques con carbono 14 rápidamente fueron reemplazados por tarjetas con bandas magnéticas (desde 1969), que almacenaban la información personal del cliente. A la vez, empezaron a aparecer las primeras redes de cajeros automáticos interconectados, que permitían la comunicación con el banco. El primer cajero

automático moderno con funcionalidades similares a las que conocemos hoy día fue el IBM 2984, instalado en Lloyds Bank en Essex (Inglaterra), en diciembre de 1972. La máquina permitía giros de dinero de montos variables que se cargaban de inmediato en la cuenta bancaria del cliente.

En Chile, los primeros cajeros automáticos empezaron a operar en el año 1984. A través de ellos, los clientes bancarios podían efectuar giros contra la cuenta que poseían en el mismo banco. En 1987 se constituyó la sociedad de apoyo al giro bancario Redbanc S.A. para formar una red compartida de cajeros automáticos, que empezó a operar en 1988. De esta manera, los clientes bancarios podían girar dinero en efectivo desde los cajeros automáticos pertenecientes a cualquiera de los bancos conectados, no sólo en los ATM de su propio banco.

¿Qué es un ATM?

Un cajero automático, también llamado ATM, por sus siglas en inglés (Automated Teller Machine), es un dispositivo electrónico que permite realizar operaciones bancarias; la función clásica es la de girar dinero en efectivo contra una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, utilizando una tarjeta de acceso (débito o crédito). Hoy en día, los cajeros automáticos también están habilitados para realizar otro tipo de operaciones, como consultas de saldo, depósitos, transferencias y pago de servicios.



En Chile, los primeros cajeros automáticos empezaron a operar en el año 1984.

En 1992, Redbanc inició las operaciones de la Red Bancaria Interconectada (RBI), una infraestructura de comunicaciones que permite efectuar transferencias electrónicas de fondos, entre cuentas dentro de un mismo banco o en diferentes bancos. En 2003 se empiezan a interconectar las redes de cajeros automáticos de Redbanc y BancoEstado; y a partir de 2004 se incorporan también -a través de subredes- el Banco Ripley, el Banco Paris y el Banco Falabella. En la actualidad, todos los bancos que atienden a público forman parte de la RBI.

Con el transcurso del tiempo se fue ampliando la gama de operaciones que se pueden realizar a través de los cajeros automáticos, sumándose nuevas opciones a las funcionalidades clásicas de consulta de saldo, giro y transferencia bancaria. Desde 1994, algunos bancos ofrecen, además, la posibilidad de depositar cheques y efectivo en un sobre que se introduce en una ranura del ATM; desde 2001 es posible hacer recargas de minutos de prepago en telefonía móvil y desde el año 2002, efectuar pagos de cuentas de servicios en cualquiera de los cajeros automáticos de Redbanc. En la actualidad, incluso es posible pagar contribuciones (impuesto a la propiedad de bienes raíces) a través de un cajero automático.

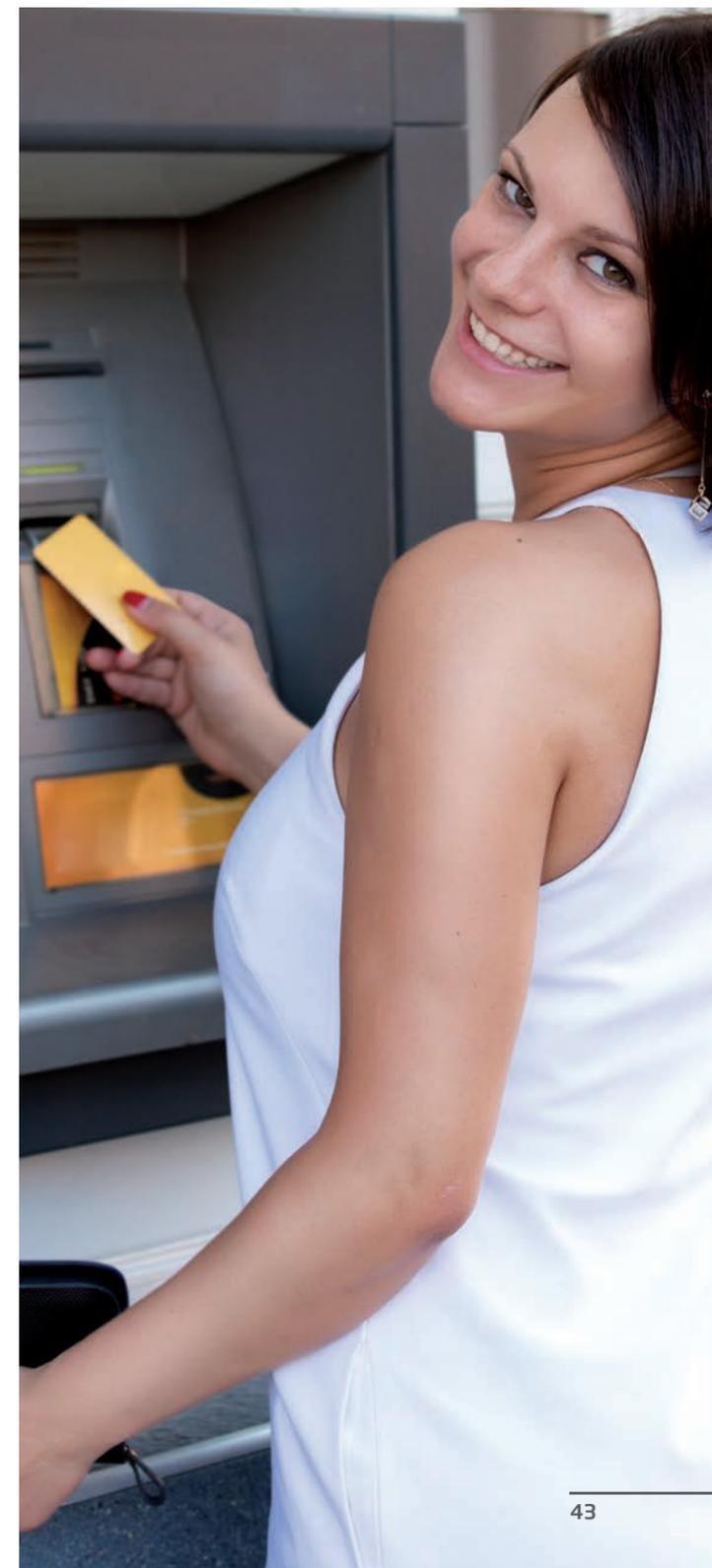
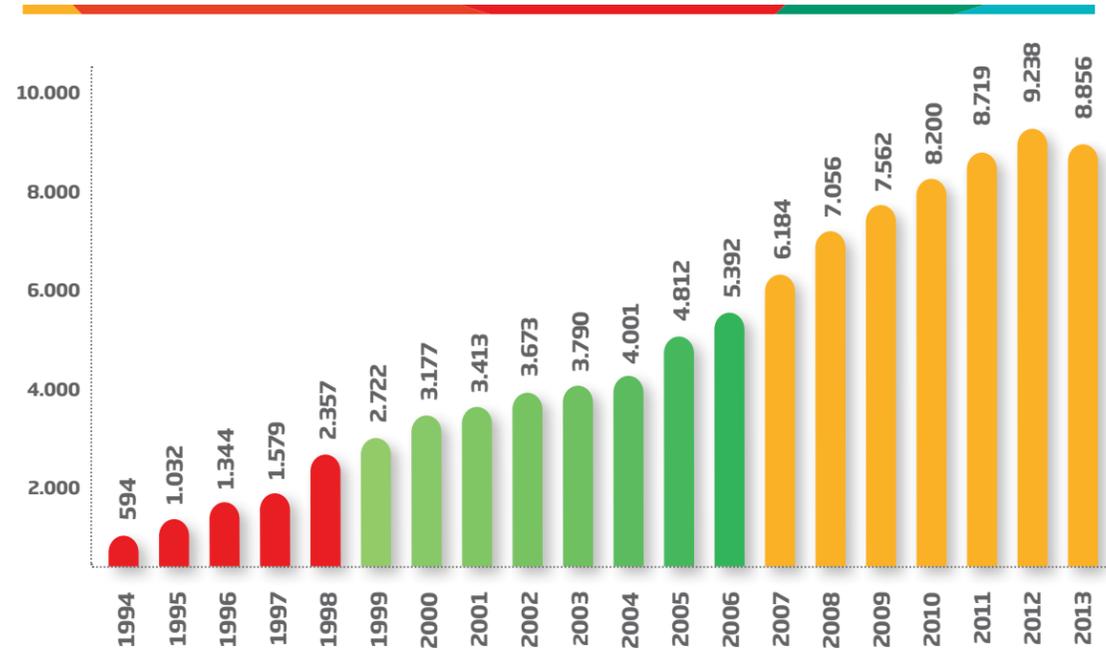


GRÁFICO 1. EVOLUCIÓN DE ATM

> Número de Cajeros Automáticos en Chile (1994 - 2013)



Fuente: SBIF.

Pero no sólo ha crecido la variedad de operaciones disponibles, sino también la cobertura del servicio. Mientras que al cierre del año 1995 existían algo más de 1.000 ATM en todo Chile, en el año 2000 ya fueron más de 3.000 cajeros; en 2005, 4.800; en 2010, 8.200 y en diciembre de 2012, más de 9.200 cajeros (Gráfico 1). La leve disminución que se observa para el año 2013, se explica principalmente por el actual proceso de recambio y modernización del parque de cajeros automáticos de los bancos.

A nivel de regiones, la cobertura de cajeros automáticos, medida como el número de ATM por cada 100.000 habitantes adultos, a diciembre de 2013 varía entre 43,6 en la Región del Maule y 86,2 en la Región de Magallanes, siendo el promedio a nivel del país de 64,2 cajeros por cada 100.000 adultos (Tabla 1).

TABLA 1. COBERTURA DE ATM POR REGIÓN (2013)

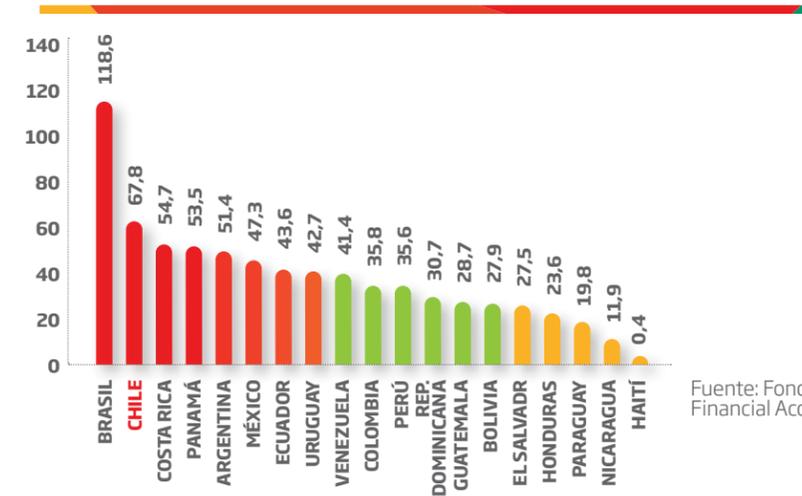
REGIÓN	Nº ATM	Nº HABITANTES ADULTOS ⁽¹⁾	Nº ATM / 100.000 HABITANTES ADULTOS
Arica y Parinacota	96	139.351	68,9
Tarapacá	168	257.119	65,3
Antofagasta	384	453.977	84,6
Atacama	167	219.328	76,1
Coquimbo	320	583.386	54,9
Valparaíso	944	1.445.673	65,3
Metropolitana	4.115	5.568.936	73,9
O'Higgins	388	714.465	54,3
Maule	354	811.506	43,6
Biobío	825	1.635.317	50,4
La Araucanía	382	771.219	49,5
Los Ríos	163	301.088	54,1
Los Lagos	388	672.762	57,7
Aysén	52	82.115	63,3
Magallanes	110	127.545	86,2
TOTAL	8.856	13.783.787	64,2

Fuente: ABIF en base a datos de SBIF e INE.

(1) Proyecciones de población mayor de 15 años del INE, basadas en datos del Censo de 2002.

GRÁFICO 2. COBERTURA DE ATM EN AMÉRICA LATINA

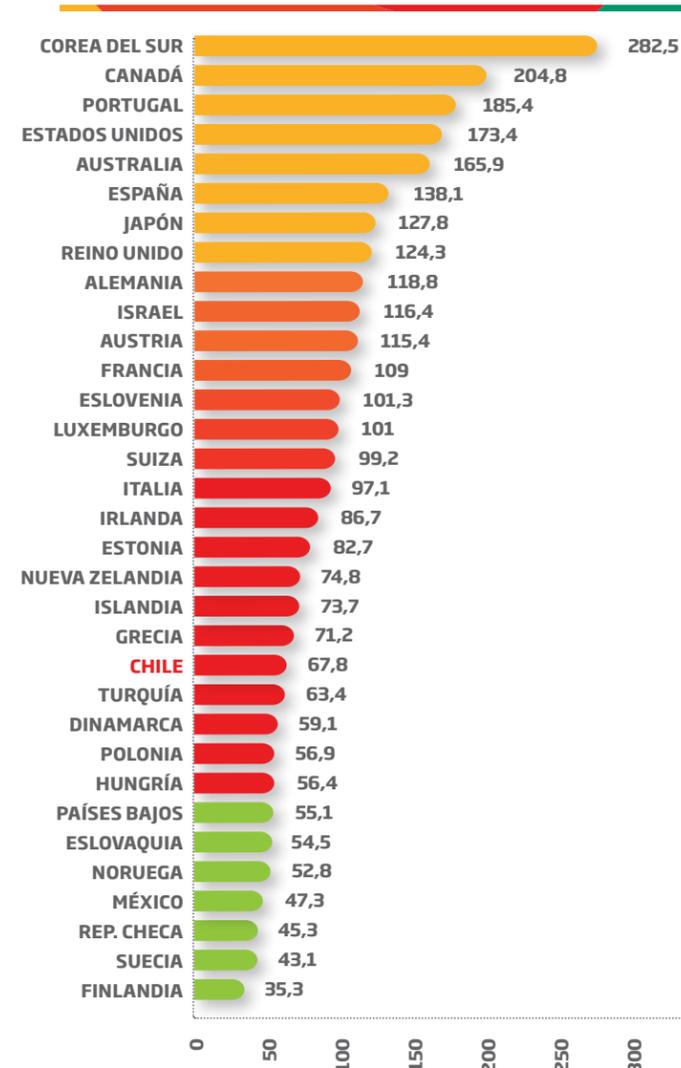
> Número de ATM por cada 100.000 adultos (Países latinoamericanos, 2012)



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI), Financial Access Survey.

GRÁFICO 3. COBERTURA ATM EN PAÍSES OCDE

> Número de ATM por cada 100.000 adultos (Miembros OCDE, 2012)



Fuente: IMF, Financial Access Survey.

Esta cifra se compara favorablemente a nivel internacional. En Chile, la cobertura de ATM por cada 100.000 adultos es la segunda mayor entre los países latinoamericanos, superada sólo por Brasil (Gráfico 2). Comparado con los países miembros de la OCDE, Chile queda en una posición algo por debajo -si bien no lejos- del promedio (Gráfico 3).

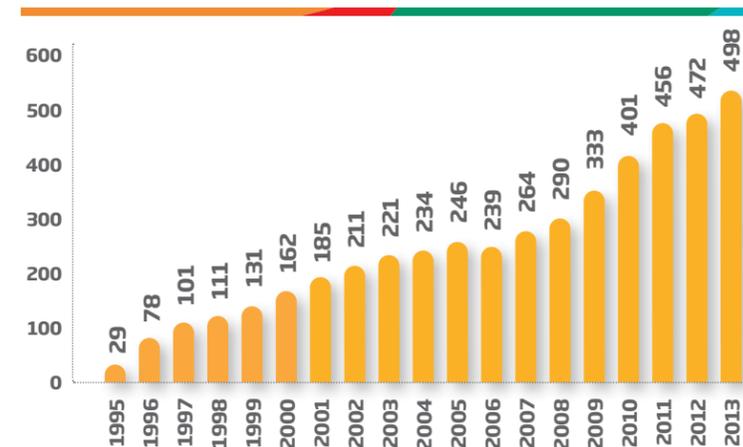


MONTO TOTAL DE OPERACIONES EFECTUADAS DESDE CAJEROS AUTOMÁTICOS

1995
US\$ 1.400
MILLONES

2013
US\$ 46.000
MILLONES

GRÁFICO 4. NÚMERO DE TRANSACCIONES DESDE CAJEROS AUTOMÁTICOS (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: SBIF.

GRÁFICO 5. MONTO DE TRANSACCIONES DESDE CAJEROS AUTOMÁTICOS (US\$ MILES DE MILLONES)



Fuente: SBIF.

operaciones por cerca de US\$ 1.400 millones, en 2013 el monto total superó los US\$ 46.000 millones (Gráfico 5).

El número de transacciones efectuadas a través de cajeros automáticos -incluyendo consultas, giros, depósitos, transferencias y otras transacciones- también ha ido en aumento a lo largo del tiempo, desde menos de 30 millones en 1995, hasta 500 millones de transacciones en 2013 (Gráfico 4), de los cuales un 70% corresponde a giros.

Asimismo, el monto total de las operaciones efectuadas desde cajeros automáticos se ha multiplicado en las últimas décadas. Mientras que en 1995 se realizaron

En materia de seguridad, cabe mencionar la instalación reciente de dispositivos lectores de chip EMV (Europay - MasterCard - Visa) para la interoperabilidad de tarjetas de crédito en los casi 9.000 cajeros automáticos ubicados a lo largo del país, proceso que se inició en 2013. El chip EMV es un microprocesador que se encuentra implantado en todas las tarjetas de crédito bancarias emitidas desde el año 2013 en adelante; es el nuevo estándar de seguridad para la autenticación de operaciones bancarias mediante tarjetas de crédito en cajeros automáticos y terminales punto de venta (POS). La instalación de lectores de tarjetas con chip EMV se enmarca en un plan de modernización de la banca, tanto en cajeros automáticos como en POS. En 2013 los bancos iniciaron la renovación del parque más antiguo de cajeros automáticos y entre las nuevas funcionalidades de los ATM se incorporan dispositivos lectores de tarjetas con chip.

> Pago automático de cuentas

En Chile, el pago automático de cuentas con cargo en cuenta corriente (PAC) se ofreció por primera vez en 1994. En aquel entonces, el PAC existía sólo en la modalidad llamada de "monobanco". Es decir, el cliente podía ordenar el pago automático de sus cuentas sólo con aquellas empresas de servicios que tenían un convenio de recaudación y mantenían una cuenta corriente en su banco.

Con los avances de la tecnología de la información, a inicios de la década pasada, el servicio de pago automático de cuentas recibió un nuevo impulso. En 2000, se introdujo el PAC en la modalidad llamada de "multibanco". Esta permitía a los clientes bancarios pagar a través de su banco las cuentas de cualquiera de las empresas de servicios básicos, independiente si éstas tuvieran o no convenio de recaudación y una cuenta corriente con su banco. En caso de no existir un convenio, el banco del cliente realizaba una transferencia electrónica de fondos vía el Centro de Compensación Automatizado (CCA) a otro banco que sí tenía convenio con la empresa de servicios.

Con la masificación de la banca por Internet, además de ofrecer la posibilidad de contratar el pago automático de cuentas a través del sitio web del banco, se agregó la opción de ordenar en línea el pago de cuentas en ocasiones puntuales, en una fecha especificada por el cliente, mediante el ingreso manual de los detalles de pago. Esta modalidad se conoce como pago electrónico de cuentas o pago de cuentas en línea contra cuenta corriente o cuenta vista.



Servicio financiero las 24 horas

El pago automático de cuentas es un servicio financiero, que los bancos ofrecen a sus clientes, que consiste en el pago de cuentas de servicios básicos (agua, luz, gas, teléfono, Internet, etc.) en fechas predeterminadas y en frecuencia regular, típicamente al fin de cada mes o en la fecha de vencimiento de la respectiva cuenta, cargando los montos a pagar en la cuenta corriente o cuenta vista del cliente (PAC) o en una tarjeta de crédito (PAT).

Para ello, se requiere que el cliente, en un momento inicial, dé un mandato a la empresa de servicios, instruyéndola a comunicar a su banco, en forma regular, los montos a cobrar por concepto de los servicios prestados, además de un mandato a su banco, autorizándolo a pagar -contra su cuenta bancaria- los montos correspondientes, evitando así la necesidad de que el cliente tenga que ordenar y autorizar cada una de las transacciones en forma separada. De esta manera, el cliente bancario puede despreocuparse de tramitar el pago de cada una de sus cuentas de servicio.

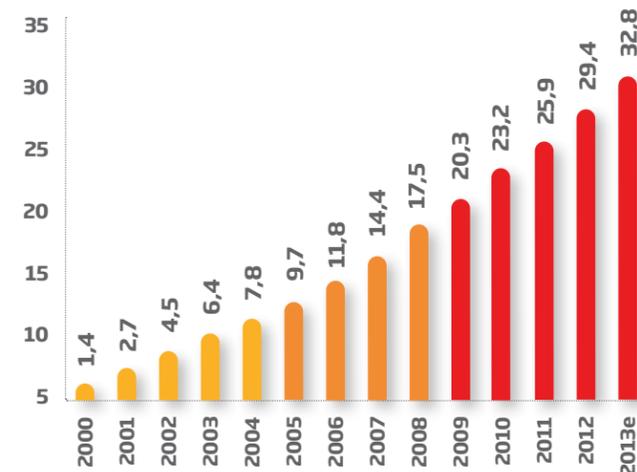
Desde el año 2002 existe también la variante del pago automático de cuentas con cargo en tarjeta de crédito (PAT). A diferencia del PAC, donde el monto pagado es cargado inmediatamente en la cuenta bancaria del cliente, el PAT es una operación de crédito, en que la fecha de pago de la cuenta de servicios difiere temporalmente de la fecha en que el banco le cobra al cliente.

Desde el inicio de la década pasada, el número de pagos automáticos de cuentas ha ido en constante aumento. Mientras que

en el año 2000 en Chile se realizaron 1,4 millones de pagos automáticos con cargo en cuenta bancaria (PAC), en 2010 fueron 23,2 millones. En la actualidad existen casi 2.000 empresas de servicios a lo largo de todo Chile que tienen convenios para PAC, con las cuales se realizó un total de 32,8 millones de pagos durante el año 2013 (Gráfico 1).

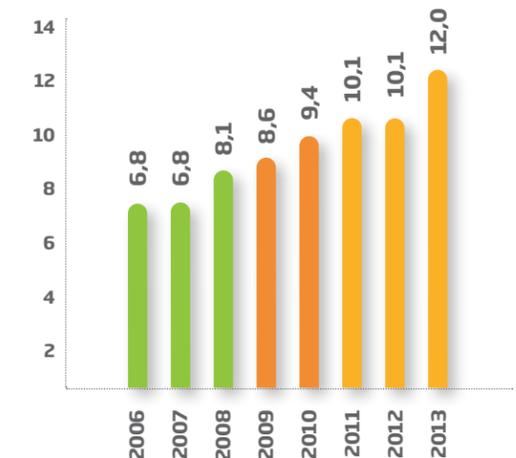
En el caso de los pagos automáticos con cargo en tarjeta de crédito (PAT), se dispone de cifras para el mes de diciembre de cada año, para el período de 2006 en adelante. Anualizando las cifras mensuales, se puede constatar que durante este período el número de transacciones anuales ha crecido aproximadamente de 6,8 millones en 2006 a 12 millones en 2013 (Gráfico 2).

GRÁFICO 1. NÚMERO DE PAGOS AUTOMÁTICOS DE CUENTAS CONTRA CUENTA CORRIENTE O CUENTA VISTA (PAC) (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: CCA.
Nota 1: Cifra estimada para 2013.

GRÁFICO 2. NÚMERO DE PAGOS AUTOMÁTICOS DE CUENTAS CONTRA TARJETA DE CRÉDITO (PAT) (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: Transbank.
Nota: Cifras anualizadas (diciembre de cada año*12).



> Banca telefónica

La difusión de la banca telefónica en Chile se remonta a los años 80, cuando la masificación de los aparatos telefónicos residenciales -a mediados de la década existía alrededor de un millón de líneas telefónicas de red fija- llevó a los bancos a impulsar el desarrollo de la atención vía canales remotos, lo cual permitía ofrecer servicios bancarios las 24 horas del día, los siete días de la semana, en horarios en que las sucursales se encontraban cerradas al público.

La comunicación por vía telefónica, además de extender el horario de atención de los bancos, redujo la necesidad de desplazamiento físico del cliente hasta las sucursales bancarias, a veces distantes geográficamente, lo cual implicó un importante ahorro de costo y tiempo para los clientes.

Inicialmente, los servicios de banca telefónica eran atendidos únicamente por personas y los servicios ofrecidos consistían esencialmente de consultas de saldo e información sobre el cobro de cheques girados, además de algunas instrucciones básicas, como las órdenes de no pago de cheques y el bloqueo de tarjetas de crédito, luego de que estas últimas ingresaron al mercado.

A mediados de los años 90, la banca telefónica migró a un sistema de autoservicio robótico, permitiendo al cliente interactuar con el banco mediante el teclado de su teléfono, con la opción de recurrir a asistencia humana para determinadas operaciones. Esta automatización mejoró considerablemente la eficiencia, lo que también permitió ampliar la gama de servicios ofrecidos, incorporando la posibilidad de realizar traspasos de fondos entre cuentas en el mismo banco, pagos y cargos por créditos, entre otras operaciones.

La banca telefónica clásica vía red de telefonía fija fue precursora de la banca vía telefonía celular y de otras modalidades de comunicación remota actuales. A pesar de la aparición de canales transaccionales alternativos -en particular, la banca Internet- y su masificación durante la década pasada, las operaciones clásicas de la banca telefónica no han pasado de moda y aún dan vida a este canal remoto, que sigue constituyendo un importante respaldo para la banca y sus clientes.

Actualmente, todos los bancos comerciales en Chile disponen de este sistema de atención a sus clientes, ofreciendo numerosas opciones de menú, que combinan la telefonía clásica con diversas tecnologías usadas en comunicaciones, tales como mensajería de texto y de voz.



Acceso vía teléfono

La banca telefónica es el acceso a servicios bancarios mediante teléfono. La comunicación remota entre el cliente y el banco se puede realizar mediante un sistema automatizado, en el cual el cliente debe escoger entre un menú de opciones, presionando teclas (tecnología DTMF) o usando una tecnología de reconocimiento de voz, o bien mediante la interacción vía teléfono con un ejecutivo en el banco.

> Banca Internet

Los inicios de la banca por Internet están estrechamente relacionados con el desarrollo de Internet mismo. En este contexto, un hito importante fue en 1991 la eliminación de las restricciones impuestas por la National Science Foundation (NSF) de EE.UU. en relación al uso comercial de Internet. La aparición de los primeros navegadores web (browser) con interfaz gráfica a partir de 1993, facilitó el acceso a Internet para usuarios no expertos, creando así las condiciones para una rápida expansión de las ofertas comerciales en Internet.

La industria bancaria no tardó en reconocer el potencial de esta nueva vía de comunicación. En 1994, la Stanford Federal Credit Union fue el primer banco en el mundo en ofrecer a sus clientes servicios de banca por Internet a través de un navegador web, con acceso durante las 24 horas del día, tal como lo conocemos hoy día.

Tras la conexión de Chile a Internet en 1992, en el año 1996 los primeros bancos lanzaron sus propias páginas web. Inicialmente, éstas sólo permitían consultas de estados de cuentas y estado de solicitudes de productos, a la vez de ofrecer información sobre productos bancarios. Pero la gama de servicios bancarios disponibles vía Internet rápidamente fue creciendo. En el año 2000 se empezaron a masificar los servicios de banca en línea, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos (pagos de cuentas y traspasos de fondos).

Hoy es posible realizar una variedad de operaciones bancarias en forma remota, vía Internet desde un computador personal o bien desde un dispositivo móvil, sin necesidad de concurrir físicamente a una sucursal bancaria. Entre otras, se pueden realizar consultas de saldo, transacciones electrónicas de fondos (TEF), pagos de servicios bancarios y no bancarios, cotizaciones de tarifas, adquisición o venta de activos financieros (online brokerage) y contratación de préstamos y seguros.

Una innovación que acortó significativamente los tiempos de transacción de las transferencias electrónicas de fondos (TEF) fue la introducción, el 1 de enero de 2008, de las llamadas TEF en línea.

Hasta entonces, las transferencias por medios electrónicos entre cuentas administradas en diferentes bancos,

incluyendo aquellas transacciones que el cliente ordenaba vía Internet, no se efectuaban en forma instantánea, sino mediante abonos y cargos masivos (procesos batch). En esta modalidad transaccional -que todavía se encuentra en uso- el cliente bancario, a través del sitio web de la institución, da instrucciones a su banco de realizar una determinada transacción; al final del día, el banco envía al Centro de Compensación Automatizado (CCA) un archivo (batch) que contiene un listado de todos los pagos a efectuar hacia una institución receptora, los cuales son abonados en la cuenta del beneficiario en el día hábil bancario siguiente.

En cambio, con la modalidad de TEF en línea vía el CCA, los cargos y abonos y, en consecuencia, la puesta a disposición de los fondos al beneficiario se efectúan de forma inmediata, en el mismo día que se ordena la transacción. De esta manera, una transferencia que antes tomaba uno o dos días hoy se demora escasos segundos.



Vía Internet

La banca por Internet, también llamada banca Internet, banca en línea y banca online (online banking, en inglés), es el acceso a productos y servicios bancarios mediante Internet. Por lo tanto, el término banca por Internet es más estrecho que el de banca electrónica o e-banking, que hace referencia a operaciones bancarias por medios electrónicos, incluyendo la banca telefónica y la banca Internet.

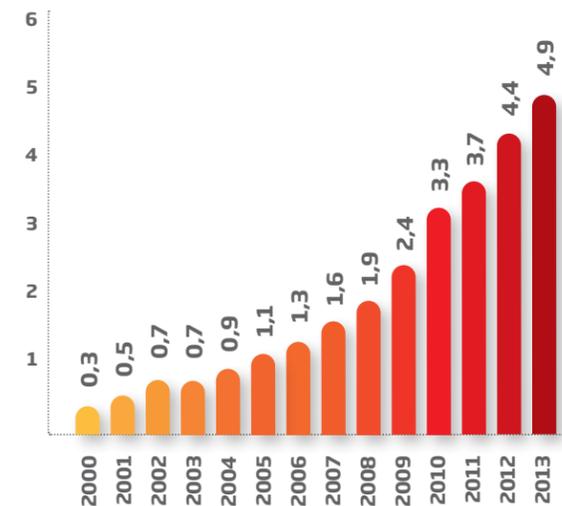
A medida que en Chile ha aumentado el número de hogares que disponen de conexiones a Internet, también ha crecido el número de usuarios de los servicios de banca por Internet. En diciembre de 2000, unos 285.000 clientes (incluyendo personas naturales y empresas) se conectaron al sitio web privado de su banco mediante clave de seguridad. En diciembre de 2005, el número de clientes conectados sobrepasó el millón y en diciembre de 2013 la banca alcanzó 4,9 millones de clientes en línea (Gráfico 1).

De manera similar, el número de transferencias bancarias efectuadas a través de Internet (incluyendo pagos de servicios y traspasos de fondos) ha crecido de forma sostenida desde sus inicios, desde ocho millones de transferencias en el año 2000 hasta más de 250 millones en 2013 (Gráfico 2).



Tras la conexión de Chile a Internet en 1992, cuatro años más tarde los primeros bancos lanzaron sus propias páginas web.

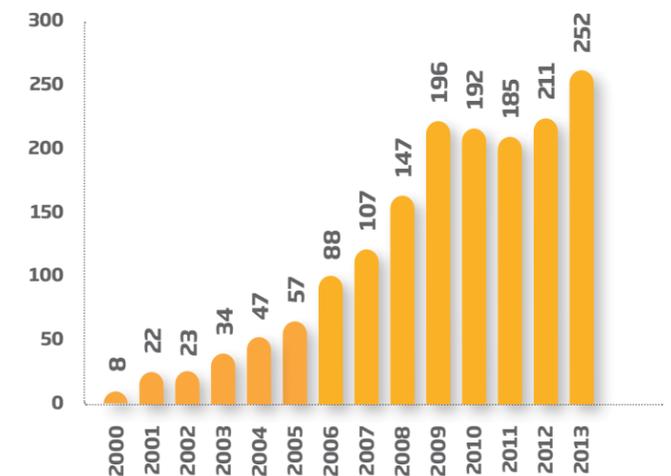
GRÁFICO 1. NÚMERO DE CLIENTES CONECTADOS A PORTALES WEB DE BANCOS (MILLONES DE CLIENTES)



Fuente: SBIF.

Nota: Se considera en la medición la cantidad de visitantes únicos, independiente del número de visitas efectuadas por cada cliente durante el periodo.

GRÁFICO 2. NÚMERO DE TEF VÍA INTERNET (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: SBIF.

Nota: Cifras anuales corresponden a una anualización de datos mensuales publicadas en frecuencia semestral: (junio+diciembre) / 2*12.

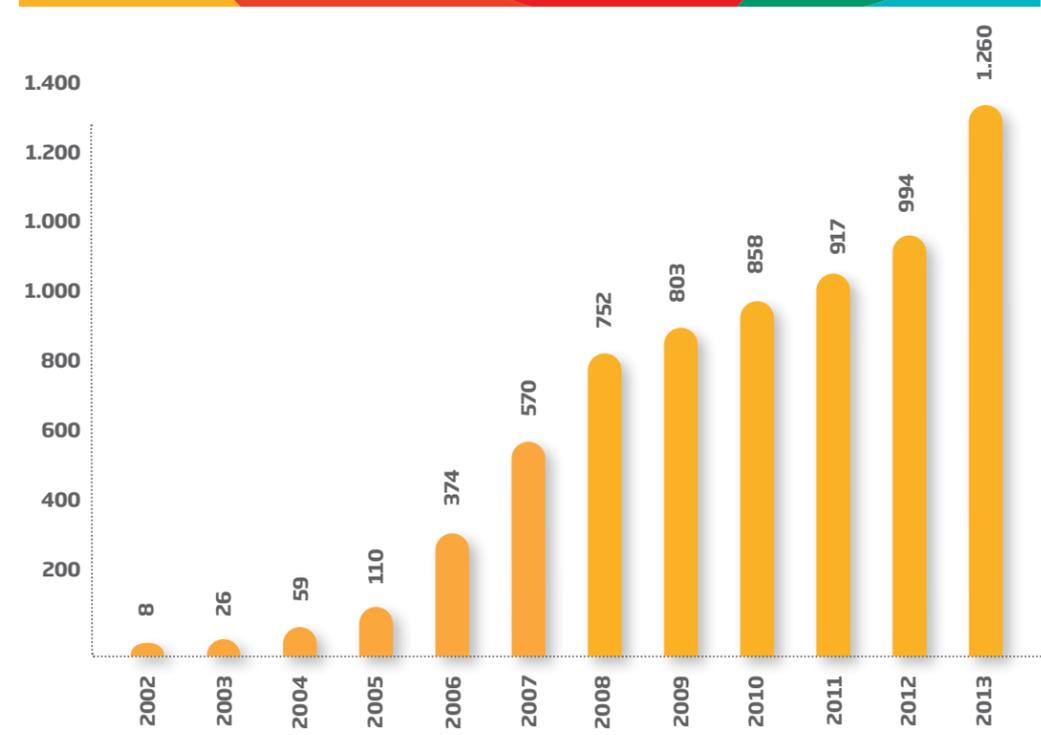


A medida que en Chile ha aumentado el número de hogares que disponen de conexiones a Internet, también ha crecido el número de usuarios de los servicios de banca en línea.

El incremento de los montos transferidos a través de Internet ha sido aún más explosivo. Desde US\$ 8.000 millones en 2002, el importe total de dinero transferido vía Internet se elevó hasta US\$ 1.260.000 millones en 2013 (Gráfico 3), monto equivalente a más de 4,5 veces el PIB de Chile.

HOY ES POSIBLE REALIZAR UNA VARIEDAD DE OPERACIONES BANCARIAS EN FORMA REMOTA, USANDO INTERNET DESDE UN COMPUTADOR PERSONAL O BIEN DESDE UN DISPOSITIVO MÓVIL, SIN NECESIDAD DE CONCURRIR FÍSICAMENTE A UNA SUCURSAL BANCARIA.

GRÁFICO 3. MONTO DE TEF VÍA INTERNET (US\$ MILES DE MILLONES)



Fuente: SBIF
 Nota: Las cifras para 2009 y 2010 son interpolaciones.



>Corresponsalías

La primera red de corresponsalías que inició operaciones en Chile nació en 1990 con la fundación de la empresa Servipag, asociada al Banco de Crédito e Inversiones (BCI) y el Banco de Chile. Inicialmente, los servicios de Servipag se limitaban al pago de cuentas (mediante cheque o efectivo) y el cobro de cheques hasta un monto límite. Con el tiempo fue creciendo la gama de servicios ofrecidos, que hoy en día incluyen consultas de saldo, giros, depósitos, pago de créditos y avances en efectivo, pago de remuneraciones y pensiones y pago de cuentas diversas, entre otras cosas.

El desarrollo de las corresponsalías recibió un nuevo impulso en el año 2005, con la aparición de CajaVecina de BancoEstado. A diferencia de Servipag, que opera en sucursales de dedicación exclusiva, CajaVecina es una red de puntos de atención instalados al interior de pequeños almacenes y quioscos, los cuales, además de sus productos tradicionales, ofrecen transacciones bancarias básicas, que se efectúan mediante terminales punto de venta (POS). Entre los servicios ofrecidos cuentan giros y depósitos (hasta un monto límite), transferencias electrónicas de fondos entre cuentas de BancoEstado, pago de cuotas de créditos, avances en efectivo y pago de cuentas diversas.

En los últimos años, varios bancos abrieron redes de corresponsalías, que operan al interior de pequeños comercios. En 2005 inició operaciones la red de corresponsalías de la división de consumo BCI Nova, del Banco BCI; en 2011 se sumó el Banco de Chile con su corresponsalía ChileCaja, asociada a la división de consumo CrediChile, y en 2012 empezó a funcionar SuperCaja, del Banco Santander.



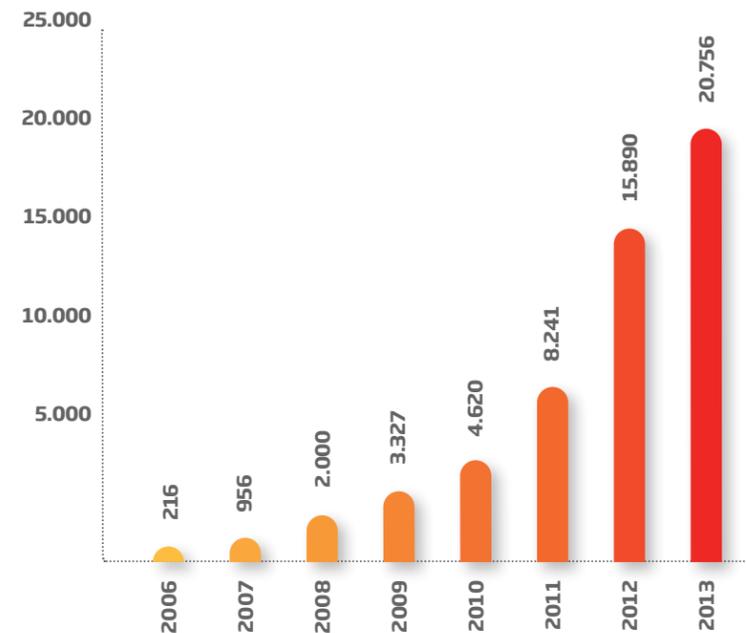
Puntos de atención al cliente

Las corresponsalías son puntos de atención al cliente que se instalan fuera de las sucursales bancarias tradicionales, y se ubican en establecimientos comerciales desde donde se pueden realizar operaciones bancarias, tales como consulta de saldos, giro, depósitos, cobro de cheques, pago de cuentas de empresas de servicios básicos y créditos.

Las redes de corresponsalías aprovechan la infraestructura existente de quioscos y pequeños almacenes para ofrecer servicios bancarios básicos mediante terminales electrónicos de puntos de venta (POS), conectados a las redes comunicacionales de los bancos.

Para la banca, las corresponsalías son un instrumento eficiente para incrementar la cobertura de su red de atención presencial, pudiendo ofrecer servicios fuera del horario de atención de los bancos y en zonas rurales de baja densidad poblacional.

GRÁFICO 1. NÚMERO DE CORRESPONSALÍAS BANCARIAS INSTALADAS EN COMERCIOS



Fuente: ABIF en base a información de bancos.

Nota: Cifras incluyen corresponsalías de CajaVecina (BancoEstado), ChileCaja (Banco de Chile), SuperCaja (Banco Santander) y BCI Nova (BCI).

EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, VARIOS BANCOS ABRIERON REDES DE CORRESPONSALÍAS QUE OPERAN EN PEQUEÑOS COMERCIOS.

Desde su inicio en el año 2005, el número de corresponsalías bancarias instaladas en comercios ha crecido de forma explosiva. Mientras que al cierre del año 2006 había un total de 216 corresponsalías a lo largo de todo Chile, en diciembre de 2009 había 3.327, en diciembre de 2012 ya existían 15.890, y en diciembre de 2013 el número de corresponsalías instaladas en comercios sobrepasó los 20.000 puntos de atención (Gráfico 1).

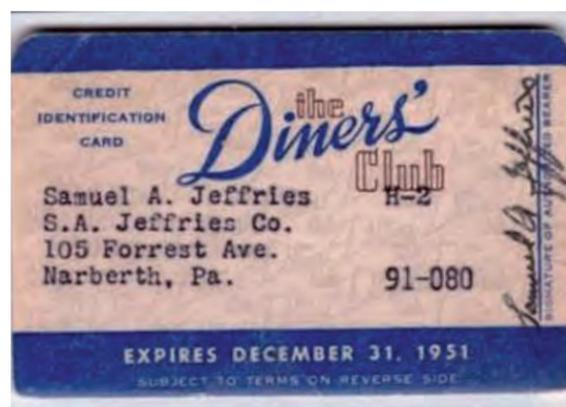


Caja Vecina
Fuente: BancoEstado

> Tarjetas de crédito

La historia de las tarjetas de crédito se remonta al año 1914, cuando en EE.UU. la empresa Western Union emitió la primera tarjeta de crédito del mundo, que permitía a un selecto grupo de clientes acceder a una línea de crédito (sin cargos). En las décadas siguientes, hasta finales de los años 40, varias empresas en EE.UU. empezaron a emitir sus propias tarjetas de crédito. Sin embargo, su uso estuvo limitado a realizar compras en las tiendas propias de las empresas emisoras.

El año 1950 apareció la primera tarjeta de crédito de uso universal, emitida por la recién fundada empresa Diners Club. La tarjeta permitía pagar en múltiples establecimientos comerciales, lo cual eliminaba la necesidad de portar diferentes tarjetas para cada tienda. El modelo de negocios de Diners Club consistía en hacer de intermediario entre el comerciante y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantención al segundo.



Una de las primeras tarjetas de crédito



¿Cómo funciona una tarjeta de crédito?

La tarjeta de crédito es un medio de pago y un instrumento de crédito. La tarjeta de crédito permite a su dueño adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales. Al momento de realizar la transacción -tras un proceso de autenticación- la institución emisora (bancaria o no bancaria) de la tarjeta paga al comerciante por los productos adquiridos, generándose una relación de crédito entre la institución emisora y el tarjeta-habiente. Este se compromete a cancelar una vez al mes la totalidad o una parte del saldo adeudado más los intereses por el crédito. Hoy, la mayoría de las tarjetas de crédito bancarias se ofrecen con una línea de crédito rotativa asociada.

Durante los años 50, otros oferentes -como American Express- entraron al mercado de las tarjetas de crédito, lo cual llevó a una rápida expansión de la red de comercios aceptantes.

Esas tarjetas de crédito tempranas aún requerían que su portador pagara la totalidad del saldo adeudado al fin de cada mes, un concepto que hoy se conoce como charge card. En 1958, el Bank of America lanzó BankAmericard, la primera tarjeta de crédito con una línea de crédito rotativa, la cual en 1975 cambiaría su nombre a Visa.

En 1966 apareció en el mercado estadounidense la tarjeta MasterCharge, que en 1979 fue renombrada como MasterCard. Durante los años 60, el negocio de las tarjetas de crédito se fue expandiendo en el mundo, también fuera de los EE.UU.

En Chile, las primeras tarjetas de crédito fueron emitidas por la industria del comercio retail, a mediados de los años 70. Estas tarjetas estaban destinadas al financiamiento de compras en tiendas propias de las empresas emisoras. En 1978, Diners Club introdujo en Chile las primeras tarjetas de amplia aceptación.

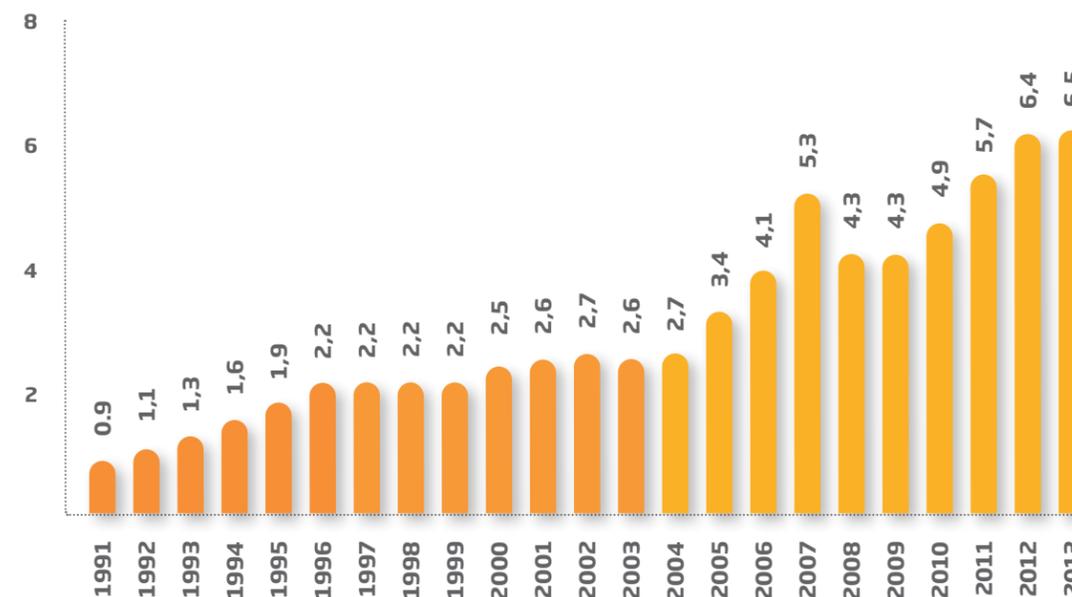
En 1979 se constituyó la empresa Bancard Administradora de Tarjetas de Crédito, sociedad que dio impulso a la emisión bancaria de tarjetas de crédito (Visa y MasterCard) en Chile.

En 1986, una reforma a la Ley General de Bancos creó la

figura de las Sociedades de Apoyo al Giro Bancario (SAG), lo cual facilitó el desarrollo de redes comunicacionales y transaccionales compartidas por varios bancos. En 1989, siete bancos chilenos se unieron para formar la Sociedad Interbancaria Administradora de Tarjetas de Crédito S.A., que luego cambiaría su nombre en Transbank S.A. Durante los años 90, Transbank -junto con los emisores bancarios- incorporó nuevas marcas a su operación (Visa, Diners Club, MasterCard y Magna) y fue expandiendo sucesivamente la red de comercios adheridos.

A medida que crecía la red de comercios aceptantes de tarjetas de créditos, también fue aumentando el número de plásticos emitidos. A diciembre de 1991, el número de tarjetas de crédito bancarias emitidas apenas alcanzaba 900.000; en 2000 ya existían 2,5 millones de plásticos, en 2010 eran casi cinco millones; actualmente, en Chile hay más de 6,5 millones de tarjetas de crédito bancarias vigentes y activas (Gráfico 1).

GRÁFICO 1. NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS (MILLONES)



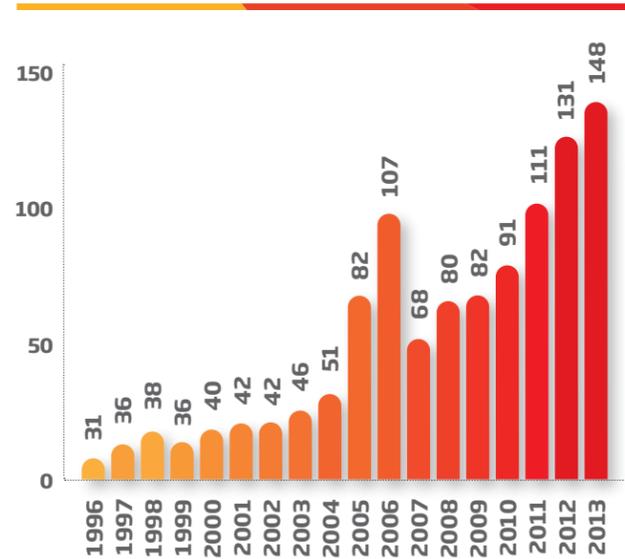
Fuente: SBIF.

Nota: La caída del número de tarjetas de crédito entre 2007 y 2008 se debe a un ajuste en los criterios de reporte de la SBIF. A partir de 2008 se contabilizan sólo las tarjetas en condiciones de realizar transacciones, quedando afuera las tarjetas pendientes de activación.



Durante la primera década de los años 2000 se incorporaron nuevas funcionalidades a las tarjetas de crédito, lo cual impulsó aún más su popularidad. Así, en el 2000 la empresa Transbank lanzó el sistema Webpay, que permite pagar cuentas y hacer compras con tarjeta de crédito (y débito) a través de Internet; en 2002 se implementó el servicio de Pago Automático de Cuentas con cargo en Tarjeta de Crédito (PAT) y en 2005 se creó la posibilidad de girar dinero en efectivo desde cajeros automáticos, usando la línea de crédito de la tarjeta (avance en efectivo).

GRÁFICO 2. NÚMERO DE TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS (MILLONES DE UNIDADES)

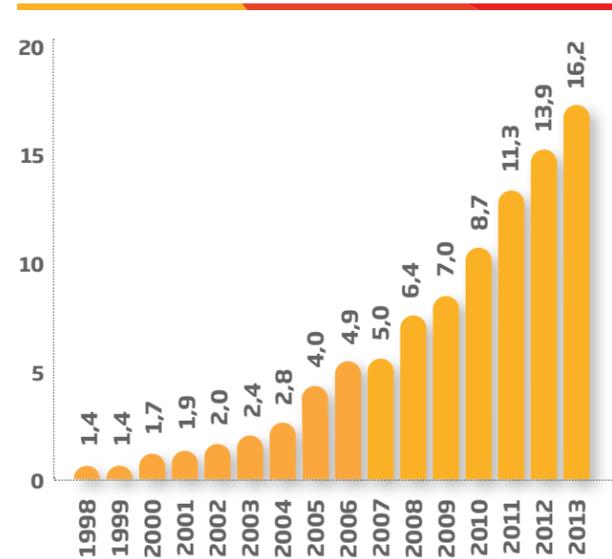


Fuente: SBIF.

Nota: Los años 2005 y 2006 incorporan información de las tarjetas de Presto y de Consorcio, las cuales a partir de 2007 fueron contabilizadas en el Informe Trimestral de Tarjetas de Crédito No Bancarias de la SBIF.

En consecuencia, tanto el número como el volumen de las transacciones efectuados con tarjetas de crédito bancarias experimentaron un crecimiento exponencial durante la década pasada. Entre 2003 y 2013 el número de transacciones por año creció de 46 millones a 148 millones (Gráfico 2); de manera similar, el monto total involucrado en estas transacciones se incrementó de US\$ 2.400 millones en 2003 a US\$ 16.200 millones en 2013 (Gráfico 3).

GRÁFICO 3. MONTO DE TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS (US\$ MILES DE MILLONES)



Fuente: SBIF.

Nota: Los años 2005 y 2006 incorporan información de las tarjetas de Presto y de Consorcio, las cuales a partir de 2007 fueron contabilizadas en el Informe Trimestral de Tarjetas de Crédito No Bancarias de la SBIF.

En el contexto de masificación del uso de tarjetas de crédito bancarias, la banca se ha preocupado no sólo por ampliar la gama de servicios ofrecidos, sino también por mejorar constantemente la comodidad y seguridad de las transacciones. Así, en 2009, la empresa Transbank lanzó el sistema Pinpass, que a partir de 2010 empezó a funcionar de forma obligatoria en todos los comercios asociados. Con el sistema Pinpass, el cliente, al realizar una compra, debe ingresar una clave secreta de cuatro dígitos, eliminándose la necesidad de firmar el comprobante de pago.

Una innovación reciente en materia de seguridad es la implantación del chip EMV (Europay, MasterCard, Visa) en todas las tarjetas de crédito emitidas a partir del año 2013 en adelante, el cual reemplazará paulatinamente la banda magnética como mecanismo de autenticación. El chip contiene información y algoritmos que ofrecen mayor seguridad en las transacciones y protegen al cliente ante intentos de clonación de la tarjeta. Se espera que el recambio del stock de tarjetas de crédito emitidas y activas por plásticos con el nuevo chip EMV se complete en algo más de cuatro años.

EN EL CONTEXTO DE MASIFICACIÓN DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS, LA BANCA SE HA PREOCUPADO POR MEJORAR CONSTANTEMENTE LA COMODIDAD Y SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES.

Durante el año 2013 también partió el servicio de parametrización y georreferenciación de tarjetas bancarias, el cual permite a los usuarios de tarjetas de crédito y débito establecer -a través del sitio web

del banco u otro canal- montos, lugares, horarios y destinatarios habituales para sus transacciones. Cualquier intento de hacer operaciones que difieran de este patrón predefinido, activarán una alerta en el sistema de seguridad del banco, ante la cual el cliente tendrá la posibilidad de confirmar o bloquear la operación.

Así, por ejemplo, es posible configurar la tarjeta de manera tal que los giros de dinero en efectivo desde cajeros automáticos y los pagos en establecimientos comerciales se acepten sólo en una determinada zona geográfica o en un horario o plazo específicos, por ejemplo, durante viajes de negocios. También es posible habilitar o bloquear el uso de la tarjeta en el extranjero. Cuando el cliente lo desee, puede permitir o desactivar la opción de realizar compras con la tarjeta en Internet, establecer montos máximos (diarios o mensuales) para giros y permitir o prohibir varias otras formas de uso. De esta manera se busca mejorar aún más la seguridad de las transacciones, ofreciendo mayor protección al cliente frente a posibles intentos de fraude.



Tarjeta de crédito con chip EMV

EL NÚMERO DE TARJETAS DE DÉBITO EN CIRCULACIÓN HA CRECIDO EN FORMA VERTIGINOSA DESDE COMIENZOS DEL AÑO 2000.



> Tarjetas de débito

Las primeras tarjetas de débito del mundo fueron emitidas en 1966 por el Bank of Delaware en EE.UU., en el marco de un proyecto piloto. En 1972, el City National Bank de EE.UU. fue el primer banco en comercializar una tarjeta exclusivamente de débito (sin funciones de crédito). Otros bancos en EE.UU. siguieron poco después. Estas primeras tarjetas de débito sólo servían para girar dinero desde un cajero automático (ATM), pero no para pagar compras en comercios, ya que la tecnología de terminales electrónicos de punto de venta (POS) estaba aún por inventar.

Desde 1976 empiezan a aparecer en EE.UU. los primeros terminales POS, instalados en comercios; primero en supermercados y gasolineras y luego en otros locales comerciales. Sin embargo, no fue hasta comienzos de los años 90 que despegó el crecimiento de la tecnología de terminales POS para transacciones de débito, impulsado por la conformación de redes nacionales para transferencias electrónicas de fondos.

En 1995, la empresa Transbank emite la primera tarjeta de débito en Chile. Bajo la marca Checkline, se empieza a habilitar una red de comercios aceptantes de tarjetas de débito como medio de pago. En 2000, Checkline es renombrado en Redcompra. El mismo año se lanza el sistema Webpay, que permite pagar vía Internet cuentas y otras obligaciones de comercios adheridos, usando tarjetas de débito o crédito.

Desde 2006, con la introducción del servicio "Redcompra da Vuelto", los usuarios de tarjetas de débito que realizaban compras vía POS en comercios adheridos también tenían la opción de retirar pequeños montos de dinero en efectivo (hasta \$ 20.000), los cuales eran cargados en la cuenta bancaria del cliente al momento de realizar la transacción.



Vía electrónica

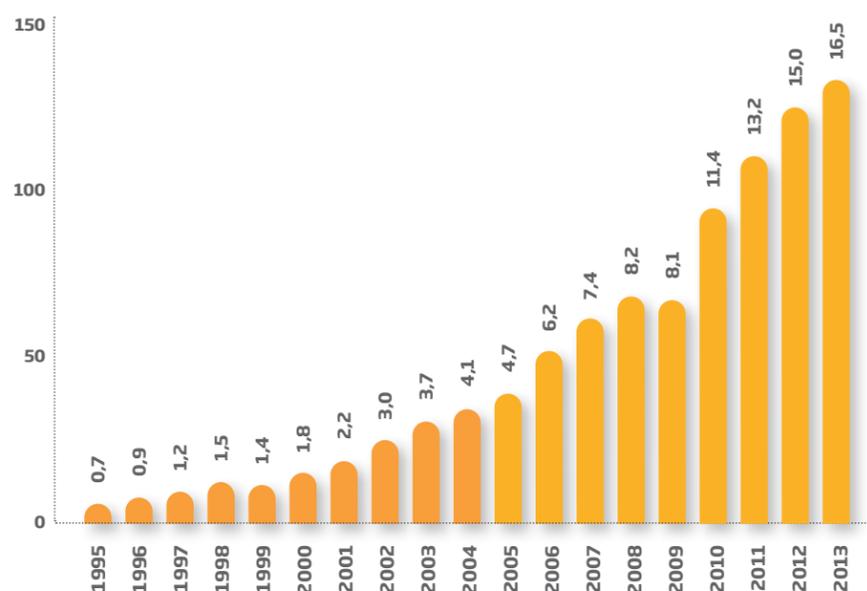
La tarjeta de débito es un medio de pago electrónico mediante el cual el usuario accede a su cuenta bancaria para pagar compras en establecimientos comerciales, para girar dinero en efectivo o para hacer transferencias electrónicas desde un cajero automático local o extranjero.

A diferencia de lo que sucede con las tarjetas de crédito, el uso de una tarjeta de débito no da lugar a un crédito, ya que al momento de pagar con una tarjeta de débito, el importe correspondiente es cargado de inmediato en la cuenta bancaria del titular de la tarjeta y abonado en la cuenta del vendedor. Para efectuar un pago con tarjeta de débito -además de autorizar la operación mediante un sistema de autenticación- se debe validar que en la cuenta asociada a la tarjeta existan suficientes fondos para cubrir la transacción.



Primera tarjeta de débito en Chile
Fuente: Transbank.

GRÁFICO 1. NÚMERO DE TARJETAS DE DÉBITO (MILLONES DE UNIDADES)

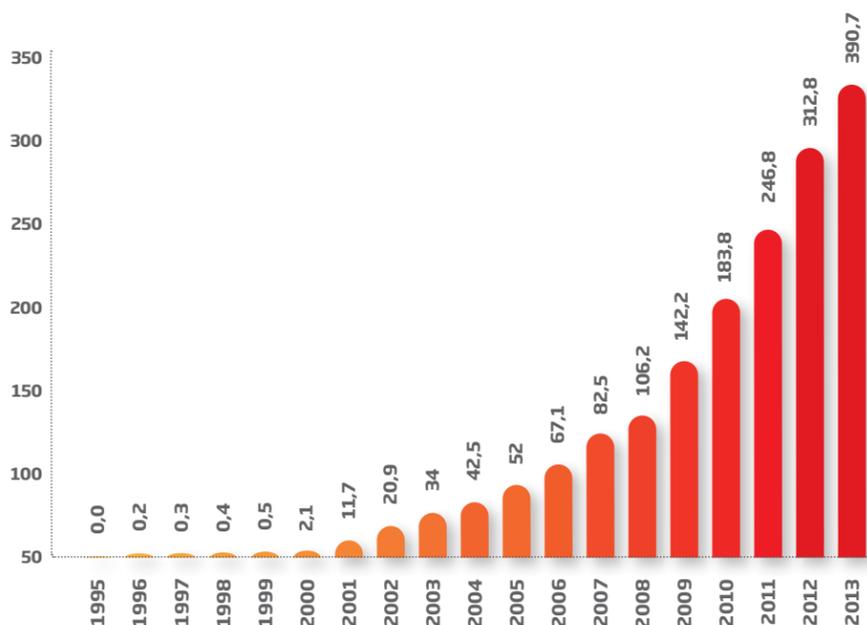


Fuente: SBIF.

En los primeros años tras su introducción, el desarrollo del sistema de transacciones de débito fue relativamente lento. Esta situación cambió radicalmente cuando en 2000 Redbanc dio un nuevo impulso a la expansión de la red de comercios adheridos. Como consecuencia, el número de tarjetas de débito en circulación ha crecido en forma vertiginosa desde comienzos de los años 2000. Mientras que al cierre del año 2000 existían 1,8 millones de tarjetas de débito en todo Chile, en 2013 ya existían 16,5 millones (Gráfico 1).

En línea con el crecimiento de la cantidad de tarjetas en circulación, también han ido en aumento las transacciones de débito. Tanto el número de transacciones como el volumen total de las operaciones de débito han experimentado un crecimiento exponencial durante la década pasada.

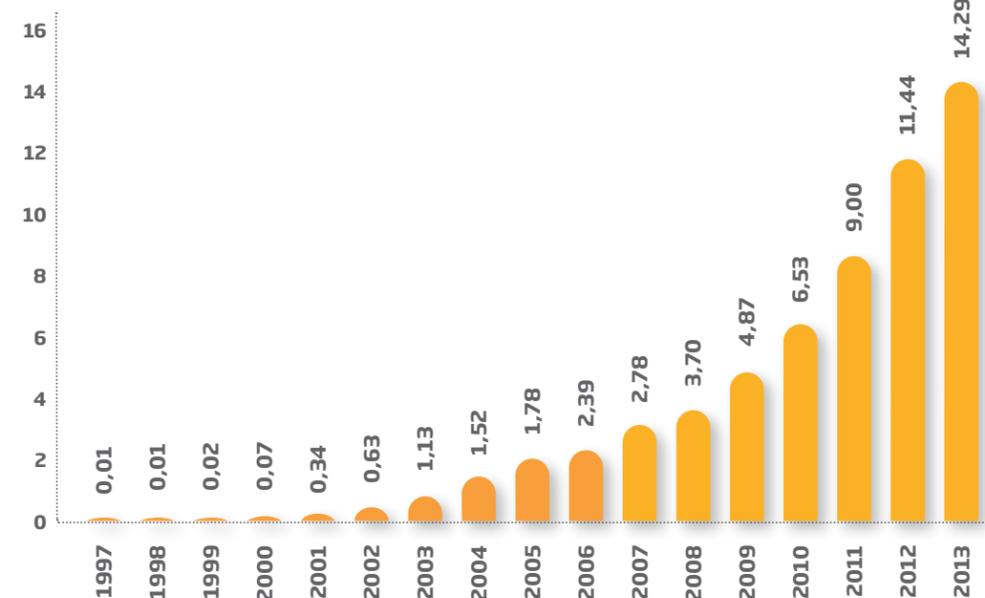
GRÁFICO 2. NÚMERO DE TRANSACCIONES CON TARJETAS DE DÉBITO (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: SBIF.

Nota: Excluye giros de dinero con tarjeta de débito en ATM.

GRÁFICO 3. MONTO DE TRANSACCIONES CON TARJETAS DE DÉBITO (US\$ MILES DE MILLONES)



Fuente: SBIF.

Nota: Excluye giros de dinero con tarjeta de débito en ATM.

En 1999, en todo Chile se realizaron algo más de 500.000 operaciones con tarjeta de débito -excluyendo los giros en cajero automático- por un monto total cercano a US\$ 20 millones. Dos años después, en 2001, ya fueron 12 millones de transacciones por un volumen total de US\$ 340 millones. En 2013 se registraron 390 millones de transacciones de débito por un monto total de más de US\$ 14.300 millones.

“
En 2013 se registraron 390 millones de transacciones de débito por un monto total de US\$ 14.300 millones.”

>Cheques

Durante las últimas décadas, el cheque ha sido el medio de pago por excelencia en Chile, fuera del efectivo, y todavía es usado extensamente a lo largo de todo el país.

No obstante lo anterior, su importancia relativa y absoluta como medio de pago, medida por el número y el volumen de las transacciones realizadas, ha venido disminuyendo desde fines de los años 90. El número de cheques presentados a cobro llegó a un máximo de 324 millones en el año 1998, para luego empezar a disminuir continuamente. En 2013 se presentaron a cobro un total de 179 millones de cheques (Gráfico 1).

Asimismo, el monto total cobrado mediante cheque llegó a un máximo de US\$ 1.073.000 millones en 2002. En 2013, en cambio, el importe total se elevó a sólo US\$ 576.000 millones.

LA BANCA HA IDO INVIRTIENDO EN LA MODERNIZACIÓN DEL CHEQUE, QUE SIGUE SIENDO UN IMPORTANTE RESPALDO PARA EL SISTEMA DE PAGOS DEL PAÍS.

Esta disminución en el uso del cheque se explica por la aparición de nuevos instrumentos de pago alternativos, en particular las tarjetas de débito y las transferencias electrónicas de fondos (TEF) vía Internet, que experimentaron un rápido crecimiento durante la década pasada. Ver Gráfico 1 (Introducción).



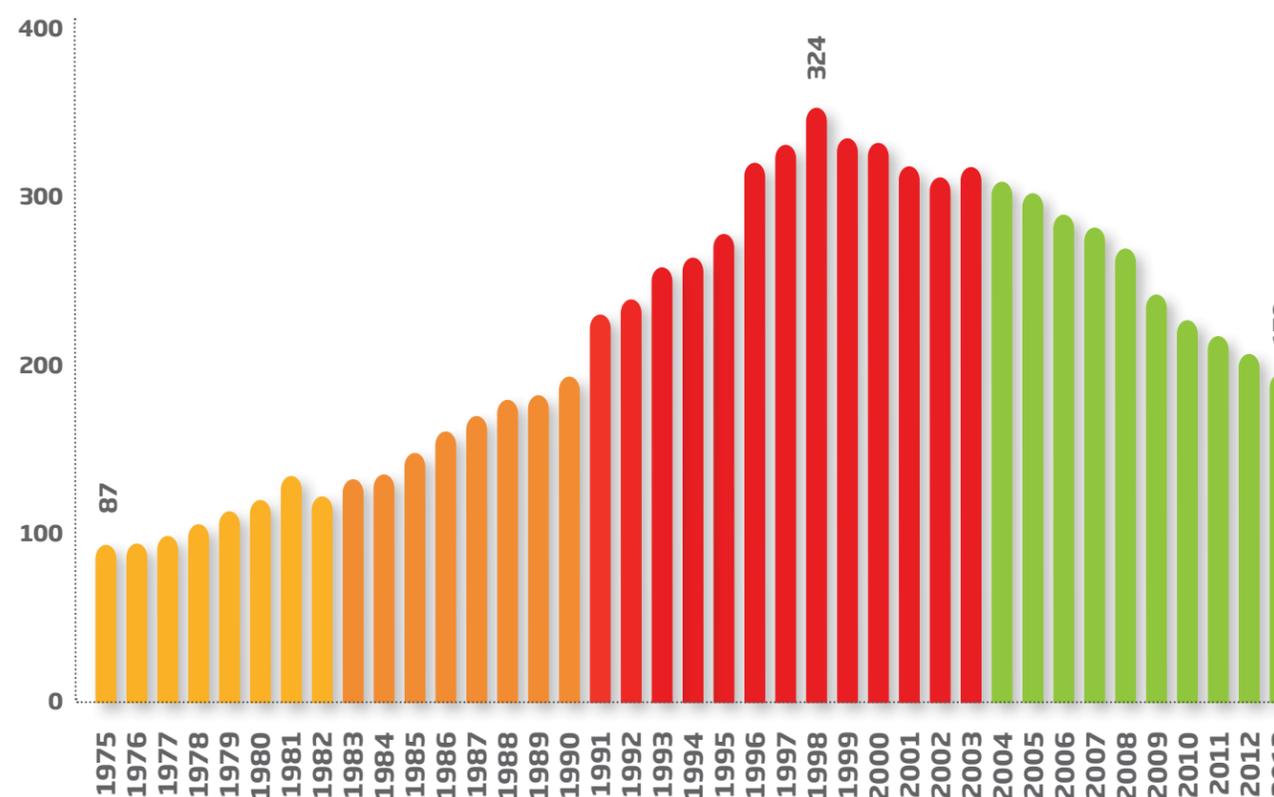
Giro de cheques

Un cheque es un título de valor y una orden escrita, mediante la cual una persona autorizada para extraer dinero de una cuenta bancaria, llamada librador, ordena a su banco el pago de un determinado monto de dinero a favor de una tercera persona, llamada beneficiario.

La facultad de girar cheques está asociada a las cuentas corrientes. Es responsabilidad del librador proveer de fondos suficientes a la cuenta corriente para cubrir el monto del cheque.

Al momento de presentarse el cheque al banco, éste debe pagar al beneficiario (o al portador) del cheque el monto total impreso en el documento, descontando su valor de los fondos que el cliente depositó previamente en la cuenta corriente o utilizando una línea de crédito pactada con el banco si la tuviere.

GRÁFICO 1. NÚMERO DE CHEQUES PRESENTADOS A COBRO (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: SBIF.



A partir del año **2013**, los bancos han iniciado la **modernización de sus procesos internos para el intercambio de cheques.**



A pesar de este reemplazo parcial del cheque por otros medios de pago, la banca ha ido invirtiendo en la modernización del cheque, que sigue siendo un importante respaldo para el sistema de pagos del país.

A comienzos de la década de los 90, el Banco Central de Chile solicitó a la Asociación de Bancos (ABIF) que, a través de su filial SINACOFI, evaluara la factibilidad de agilizar el proceso de canje de cheques y la administración de las cámaras de compensación, tanto en Santiago como en regiones, con el fin de acortar los plazos máximos para la liberación de fondos de los cheques depositados en cuenta corriente.

Entre los años 1993 y 2012 se implantó el sistema de Canje Electrónico y Liberación Temprana de Fondos, que permitió reducir sucesivamente el plazo máximo de retención, de 21 días a fines de los años 90, a 15 días en el año 2000, a tres días en 2006, a 1 día en 2010 y a sólo horas en 2012 (Gráfico 3).

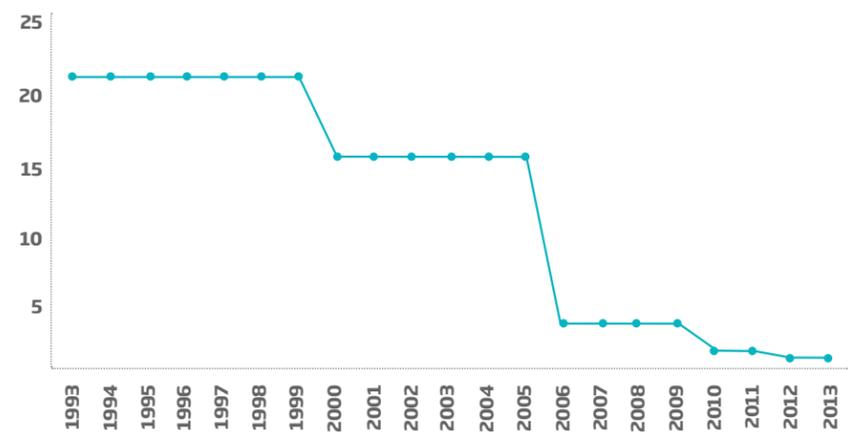
Hoy, a fines de 2013, el 92% de los cheques se libera -a más tardar- a las 9:00 horas del día hábil siguiente a su depósito en cuenta corriente. De esta manera, el cheque, medio de pago ampliamente utilizado en el comercio e industria, dio un gran paso de cara a la modernidad y otorgó nuevas oportunidades a sus usuarios.

Sin embargo, el desafío para la banca no termina aquí. El año 2013 los bancos han iniciado la modernización de sus procesos internos para agilizar el intercambio de cheques. En la actualidad, se

está probando el uso de imágenes de los documentos de modo de evitar el traslado físico de los mismos y acelerar la disponibilidad de efectivo en cuentas de los clientes. Desde agosto de 2013 esta modalidad está funcionando en la localidad de Caldera y en marzo de 2014 se inició un proceso de pruebas en Valparaíso, Rancagua y Concepción de manera de abarcar todo el país dentro del mismo año. Esta modernización considera innovar en aspectos de ley de modo de dar validez legal a la imagen del cheque, por lo que ya en 2013 se iniciaron una serie de gestiones con ese objetivo. Es sistema debería estar en plena producción el año 2015.

Todo lo anterior busca acelerar, de manera económica y eficiente, el procesamiento de los cheques y la liberación y disponibilidad de los fondos.

GRÁFICO 3. TIEMPO MÁXIMO HASTA LIBERACIÓN DE FONDOS PARA CANJE DE CHEQUES (DÍAS HÁBILES)



Fuente: SBIF.



APLICACIÓN DE BANCA MÓVIL

> Banca móvil

La tecnología para proveer servicios de banca móvil funciona a través de pequeñas aplicaciones de software (banking apps), instalados en smartphones, tablets u otros dispositivos electrónicos portables, que permiten comunicarse con el banco para ordenar transacciones financieras, usando mensajes de texto de telefonía tradicional (SMS) u otro tipo de mensajería, como la utilizada en las redes sociales.

En el año 2012, los bancos empezaron a habilitar sus sitios web para permitir la conexión remota desde dispositivos portables, mediante aplicaciones que usan mensajería tradicional de telefonía, con la finalidad de llevar sus servicios bancarios a todos los clientes usuarios de dispositivos portables (actualmente existen cerca de 16 millones de aparatos activos en Chile). Estas aplicaciones bancarias -que se encuentran en etapa de prueba- permiten consultas de saldo,

transferencias de fondos, pago de créditos y diversas gestiones entre el cliente y el banco.

Además, en los últimos años los bancos han estado explorando sistemas de mensajería alternativos, que harán más livianas estas aplicaciones, lo que se traduciría en menores tiempos de conexión.



Desde un dispositivo portable

La banca móvil es el acceso remoto a servicios bancarios desde un dispositivo portable (smartphone, tablet, etc.), usando un sistema de mensajería de telefonía o Internet móvil.

El término de banca móvil no se refiere a una tecnología o un canal en particular, sino a un conjunto de sistemas comunicacionales y transaccionales, cuya característica común es que permiten al cliente bancario acceder a sus cuentas o tarjetas -para realizar consultas, transferencias o pagos- desde cualquier punto geográfico y a cualquier hora del día.



ENTRE LAS TECNOLOGÍAS DE PAGO MÓVIL DESTACAN LA COMUNICACIÓN DE CAMPO CERCANO (NFC, POR SU NOMBRE EN INGLÉS: NEAR FIELD COMMUNICATION).

Durante el año 2013 se han iniciado iniciativas piloto en Chile para probar servicios de transferencias electrónicas de fondos (TEF) instantáneas desde aplicaciones bancarias en aparatos móviles, tecnología que se mantendrá en pruebas en los próximos años hasta verificar su estabilidad, seguridad y aceptación por parte de los clientes.

De igual manera, la Asociación de Bancos colabora con las instituciones asociadas en crear conciencia sobre la importancia de esta iniciativa tecnológica. Lo anterior se realizó, entre otras, a través de un seminario organizado por la ABIF, en el cual se difundió la experiencia de Australia en materia de banca móvil, país en el que se han implementado exitosos pilotos para una amplia gama de servicios bancarios a través de telefonía móvil.

Para el año 2014 se mantendrá la difusión de esta importante materia mientras los bancos evalúan otras funcionalidades complementarias para el cliente.

Cabe mencionar que las aplicaciones de banca móvil son distintas de las tecnologías de pago móvil, las cuales constituyen un servicio complementario a la banca móvil. Las tecnologías de pago móvil permiten al cliente pagar en diversos establecimientos comerciales usando su teléfono móvil.

Entre las tecnologías de pago móvil destacan la Comunicación de Campo Cercano (NFC, por su nombre en inglés: Near Field Communication), que opera mediante un chip instalado en el teléfono móvil para la comunicación (sin contacto físico) entre el celular y un terminal de punto de ventas (POS) y la tecnología de generación y lectura de códigos QR (Quick

Response Code), que permite intercambiar detalles de pago entre dispositivos móviles o entre un dispositivo móvil y un terminal POS, para la posterior transacción a través de un sistema de pagos en línea.

Una característica común a los diferentes sistemas de pago móvil bancarios es que el dispositivo portable, que el cliente bancario usa para efectuar pagos en establecimientos comerciales, queda asociado a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, en la cual se cargan los respectivos montos.

En Chile, durante el año 2013 han surgido proyectos pilotos de estos sistemas de pago móvil, que permiten realizar compras en diversos locales comerciales, quioscos y estaciones de servicio y combustible.



En los últimos años, los bancos han estado explorando sistemas de mensajería alternativos, que harán más livianas estas aplicaciones, lo que se traduciría en menores tiempos de conexión.



3.

REGULACIONES BANCARIAS ESTABLECIDAS EN 2013 Y SUS EFECTOS SOBRE LA INDUSTRIA

Las nuevas leyes y la incertidumbre respecto del procedimiento aplicable para modificar los contratos **están afectando el quehacer de la banca.**



3.1 INTRODUCCIÓN

En 2012 continuó la tendencia regulatoria con énfasis en los consumidores-deudores.

El enfoque de la regulación bancaria en Chile tradicionalmente ha estado orientado a preservar la estabilidad y solvencia de los bancos, y a lograr la protección equilibrada de los consumidores-deudores (quienes demandan financiamiento bancario) y los consumidores-depositantes, que son quienes confían sus fondos a la banca y permiten que ésta pueda cumplir su función de intermediación financiera. Sin embargo, a partir del 2012 el enfoque regulatorio tendió a una suerte de desbalance en favor de los consumidores-deudores, al conferir a este grupo una mayor atención o relevancia, en desmedro de los intereses de los depositantes.

Durante 2013 continuó la tendencia regulatoria iniciada el año anterior con la aprobación de las leyes conocidas como "No Más Dicom" y "Sernac Financiero", respectivamente, que entraron en vigencia durante el primer trimestre del 2012. La primera legislación se tradujo en alzas de costos para el sistema financiero -con la consiguiente pérdida de eficiencia- pues al no contar con información referente a la situación morosa de la deuda beneficiada por el denominado "borronazo", se dificultó la evaluación de riesgos, al tiempo que fue necesario recalibrar los modelos de credit scoring.

Por su parte, la implementación de los cambios introducidos por las normas del Sernac Financiero, por ejemplo, en lo referente a mayores requerimientos de información, entre los que destaca la exigencia de informar el costo anual equivalente (CAE) para créditos en cuotas, redundaron también en un mayor esfuerzo operacional por parte de la banca.

> Rebaja en la TMC

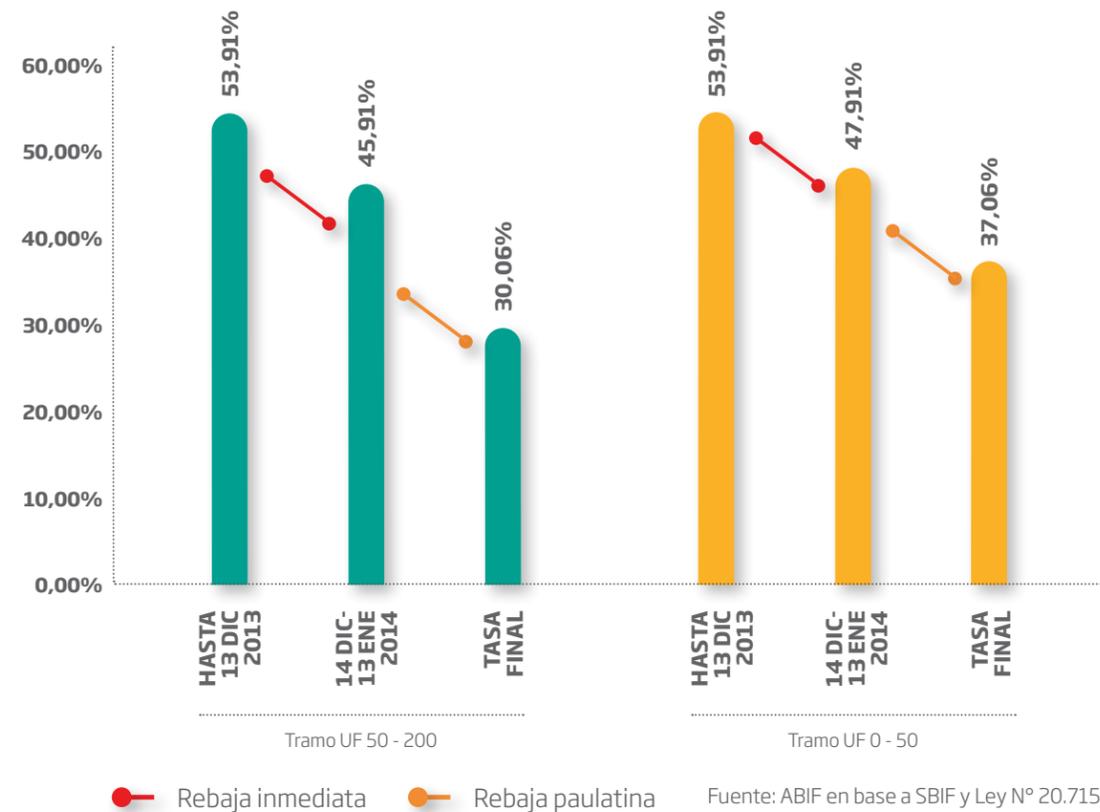
Luego de varios meses de discusión parlamentaria, se aprobó, en diciembre de 2013, la Ley N° 20.705, que establece nuevos límites en materia de interés máximo convencional aplicable a las operaciones de crédito de dinero e introduce diversas otras modificaciones que inciden en el otorgamiento de crédito y su cobranza. Entre otras materias, determina una rebaja para los créditos en moneda nacional en el tramo de hasta 200 unidades de fomento y con plazos de 90 días o más. Si bien, la aplicación de los cambios dispuestos en materia de tasas es gradual, la magnitud final de las reducciones para esos segmentos tendrán un efecto considerable y podrían involucrar a un porcentaje no despreciable de deudores.

En el gráfico a continuación se ilustra la magnitud de las disminuciones: la TMC pasaría de 53,9% hasta 30,1% en el tramo de UF 50-200 y desde 53,9% hasta 37,1% en el tramo de créditos de UF 0-50, lo que representa rebajas de 24 puntos porcentuales y 17 puntos porcentuales, respectivamente.

EN DICIEMBRE DE 2013 SE APROBÓ LA LEY N° 20.705, QUE ESTABLECE NUEVOS LÍMITES EN MATERIA DE INTERÉS MÁXIMO CONVENCIONAL APLICABLE A LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO E INTRODUCE DIVERSAS OTRAS MODIFICACIONES QUE INCIDEN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU COBRANZA.

REBAJAS PREVISTAS PARA TMC

> TMC para operaciones en moneda nacional y a más de 90 días



Fuente: ABIF en base a SBIF y Ley N° 20.715

Nota: calculado sobre la base de las tasas vigentes al momento de la publicación en el Diario Oficial (13 de diciembre de 2013).

“ ”

Los bancos **incurren en mayores costos** en la medida en que disminuye el **monto del crédito otorgado**.

Entre el grupo de deudores que se encuentran con créditos a tasas por sobre la tasa máxima convencional (TMC) objetivo, algunos se podrían ver beneficiados con las rebajas de tasas, mientras que hay otros que quedarían susceptibles de perder el acceso al crédito formal. Esto debido a que los bancos incurren en mayores costos en la medida en que disminuye el monto del crédito otorgado, lo que ocurre por el mayor costo operacional unitario que significan los gastos de mantención y otorgamiento. Asimismo, los mayores gastos por riesgo se asocian también a créditos de bajos montos, donde la renta suele ser baja o los empleos más inestables.

2013

ENTRE OTRAS MATERIAS, LA NUEVA LEY DETERMINA UNA REBAJA PARA LOS CRÉDITOS EN EL TRAMO DE HASTA 200 UNIDADES DE FOMENTO Y CON PLAZOS DE 90 DÍAS O MÁS.

ENTRE EL GRUPO DE DEUDORES QUE SE ENCUENTRAN CON CRÉDITOS A TASAS POR SOBRE LA TMC, ALGUNOS SE PODRÍAN BENEFICIAR CON LA REBAJA DE TASAS.

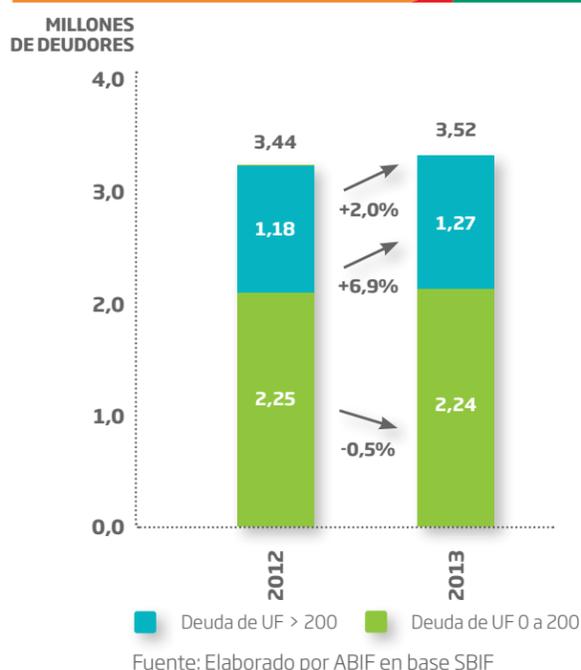
Ante la inminencia de la nueva regulación que finalmente entró en vigencia a fines de 2013, las últimas cifras disponibles indican que los créditos bancarios habrían mostrado un retroceso en los segmentos de menores montos. En efecto, durante 2013, los deudores con deudas unitarias efectivas menores a las UF 200 experimentaron un leve retroceso de 0,5% para alcanzar los 2,2 millones de personas.

En contraste, aquellos deudores con deudas superiores a las UF 200 mostraron un aumento de 6,9% en el lapso considerado, pasando de 1,18 millones en diciembre de 2012 hasta 1,27 millones de personas en diciembre de 2013 (ver gráfico). Asimismo, las respectivas deudas en dinero mostraron un descenso real de 0,1% para deudas bajas y un incremento de 10,9% para deudas de más de UF 200, redundando en un crecimiento agregado del crédito de consumo de 8,7% real.

Hubiera sido de importante resguardo y equilibrio, para no afectar el acceso al crédito, que en conjunto con la ley antes mencionada se hubiese aprobado el proyecto sobre deuda comercial consolidada (Sistema de Obligaciones Económicas, SOE), cuya discusión parlamentaria empezó alrededor de la misma época, pero que a la fecha no registra mayor avance en su tramitación legislativa.

Este proyecto contempla establecer un nuevo sistema de información de deudas, a cargo de la Superintendencia de Bancos, que no sólo registre las obligaciones morosas, sino también los niveles de endeudamiento y el comportamiento de pago de las personas, tanto respecto de bancos como de otros oferentes de crédito (casas comerciales, cooperativas, etc.). La aprobación de esta iniciativa legal posibilitaría mejorar la evaluación y gestión de riesgos, favoreciendo al mismo tiempo la aplicación de tasas más bajas, ya que permitiría a los deudores con buena conducta de pago y adecuado nivel de endeudamiento hacer uso de esa información positiva ante los oferentes de crédito que reciban su autorización para conocerla, atenuándose de esta forma el riesgo de una eventual pérdida de acceso al crédito formal producto de las rebajas en la TMC.

NÚMERO DE CLIENTES DE CONSUMO BANCARIOS SEGÚN TRAMOS



STOCK DE DEUDA DE CONSUMO BANCARIA SEGÚN TRAMOS



ANTE LA INMINENCIA DE LA NUEVA REGULACIÓN QUE FINALMENTE ENTRÓ EN VIGENCIA A FINES DE 2013, LAS ÚLTIMAS CIFRAS DISPONIBLES INDICAN QUE LOS CRÉDITOS BANCARIOS HABRÍAN MOSTRADO UN RETROCESO EN LOS SEGMENTOS DE MENORES MONTOS.

> **Derogación de criterios e instrucciones de la SBIF para modificar los contratos mediante "consentimiento tácito".**

El cambio de mayor impacto que ocurrió a nivel regulatorio en 2013, especialmente por la forma abrupta en que tuvo lugar y la incertidumbre jurídica que generó, al no considerar el establecimiento al mismo tiempo de una normativa de reemplazo, fue la dictación de la Circular N° 3.549 de la SBIF, de 30 de abril de 2013.

Mediante ésta se derogaron diversas instrucciones impartidas por dicho organismo a los bancos, en uso de su facultad legal para interpretar todas las leyes, reglamentos y demás normas que los rigen. Dentro de tales instrucciones destacan aquellas que señalaban los criterios aplicables a la modificación de los contratos de servicios bancarios en materia de comisiones (tarifas); contemplando para tal efecto la modalidad de "consentimiento tácito", sistema ampliamente utilizado para la contratación masiva en todo el mundo y que la legislación chilena también admite desde sus orígenes. La citada derogación trajo como efecto que los contratos bancarios pasaron a quedar "congelados" de facto, ya que a partir de ese momento dejó de existir certeza acerca del procedimiento aplicable para su modificación.

Si bien recién a fines de 2013 se dictó un reglamento del Ministerio de Economía, regulando la celebración,

modificación y terminación de los contratos de servicios financieros, mediante la manifestación expresa de la aceptación del consumidor por medios remotos -procurando resolver parcialmente el problema, pero sin hacerse cargo de la solución de fondo, que pasa por regular la aceptación tácita, con los perfeccionamientos y resguardos correspondientes- lo cierto es que las posteriores impugnaciones de que fue objeto dicho reglamento ante el Tribunal Constitucional vinieron a prolongar la incertidumbre generada a partir de la supresión de las instrucciones de la SBIF, cuyo corolario fue la derogación de dicho reglamento anunciada el 17 de marzo de 2014.

Al respecto, la banca ha planteado que lo que existe hoy en la ley no es suficiente, ya que ésta se caracteriza por fijar normas generales y abstractas, pero cuya aplicación práctica exige contar con reglas más precisas y concretas. Por ejemplo, en materia de canales o medios remotos admisibles para manifestar en forma segura la voluntad, número y forma de dar avisos, plazos, etc., todo lo cual no aparece regulado en la ley, lo que se explica por el carácter estable de esta última y que le impide evolucionar a la misma velocidad que el cambio tecnológico.

De allí que ante la necesidad de disponer de reglas más concretas, éstas deban ser determinadas por las autoridades facultadas para interpretar la ley con carácter general y obligatorio, lo cual es especialmente relevante tratándose de la contratación masiva en industrias reguladas, que requieren contar con estándares y criterios uniformes que otorguen seguridad a todos los actores de esos mercados.

Lo anterior explica que tradicionalmente -y a falta de otra autoridad facultada para ello- la SBIF haya sido la encargada de señalar los criterios e instrucciones que deben observar los bancos en la aplicación de las leyes, en uso de su atribución para interpretar administrativamente todas las normas que rigen a estas instituciones.

En lo que respecta específicamente al tema del consentimiento, la única norma de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) que se refiere a la forma de manifestar la voluntad de las partes, es su artículo 12- A, a propósito de la contratación por medios electrónicos o cualquier otra forma de contratación a distancia, la cual exige que la aceptación del consumidor se otorgue de forma inequívoca.

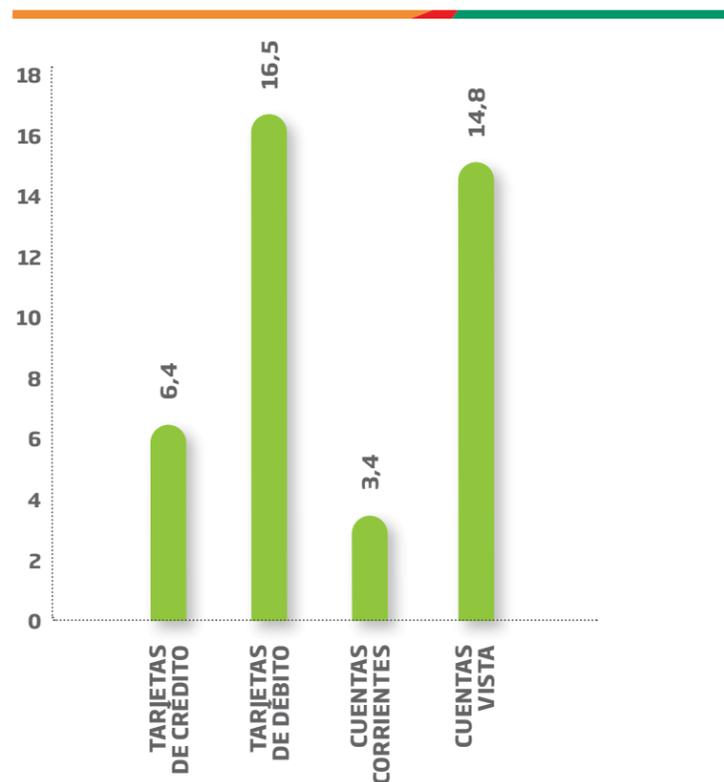
Es decir, ni la ley, como tampoco el fallo recaído en el denominado "caso Cencosud", utilizan el término aceptación "expresa o explícita", sino que lo que exigen es que la voluntad se manifieste inequívocamente, concepto que, tal como lo han reconocido diversos juristas, comprende tanto la aceptación expresa como la tácita, en la medida en que una y otra cumplan con los requisitos de información que garanticen con certeza que el consumidor ha tomado conocimiento de las condiciones propuestas por el proveedor.

Por lo tanto, no se debe confundir el silencio (prohibido por la ley) con la aceptación tácita admitida tanto por la legislación general como por la propia LPDC al fijar el estándar de consentimiento inequívoco.

Considerando que la banca mantiene alrededor de 30 millones de contratos con clientes, resulta fundamental que se llene el vacío en esta materia y que, en definitiva, empresas y personas cuenten con reglas claras y uniformes para que puedan proponer y aceptar, respectivamente, las modificaciones contractuales necesarias para reflejar los ajustes en las estructuras de costos derivados, por ejemplo, de nuevas exigencias legales, mayores cargas regulatorias, cambios tecnológicos y, en general, variables no cubiertas mediante el reajuste por IPC.

Los productos que se ven afectados por este vacío regulatorio son principalmente aquellos relacionados con tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y cuentas vista, cuyas cantidades estimadas para el cierre de 2013 son de consideración, según se ilustra en el gráfico a continuación.

NÚMERO DE PRODUCTOS A DICIEMBRE DE 2013 (MILLONES DE UNIDADES)



Fuente: SBIF

Nota: tarjetas de crédito son a noviembre



**DE CONTRATOS
MANTIENE
ACTUALMENTE
LA BANCA.**

El cobro de comisiones es necesario por cuanto éstas cubren los costos efectivos por los servicios prestados en cuentas corrientes, cuentas vista, apertura de líneas de crédito, tarjetas, etc.; especialmente considerando que, por ejemplo, el saldo en cuenta corriente de un cliente promedio no alcanza a cubrir dichos costos, fenómeno atribuible a la masificación de la banca (incorporación de clientes con menores saldos) y el carácter cada vez más transaccional de sus servicios, todo ello unido a la paulatina disminución de la inflación que comenzó a ocurrir en los años 90.

En consecuencia, los bancos se vieron en la necesidad de empezar a cobrar comisiones por la mantención de cuentas corrientes, a fin de cubrir la parte del costo de transacción no cubierto por la inflación.

Así, a comienzos de los años 90, casi la totalidad de los ingresos de los bancos eran intereses y reajustes, mientras que las comisiones aportaban sólo un 1,8%. En 2012, en cambio, más del 15% de los ingresos de la banca venían de comisiones. A esto se agrega que los costos de los bancos aumentaron debido a mayores requerimientos de capital: mientras en 1990 un peso de ingresos requería alrededor de un peso de capital, en 2012 cada peso de ingreso requirió alrededor de dos pesos de capital.

Considerando que las comisiones son precios relativos y reflejan los costos efectivos de la operatoria de productos distintos al crédito, la imposibilidad de modificar estos contratos de manera cómoda y ágil para ambas partes juega en contra de la demostrada capacidad que tiene la banca para adaptarse, redundando en mayores costos operativos y regulatorios, que en última instancia serán pagados por todos los agentes involucrados, sea en mayores comisiones de equilibrio o en mayores spreads.

Una medida alternativa que permitiría reducir la carga total de comisiones para los clientes consistiría en establecer -tal como sucede en otros países- el cobro de comisiones por transacción, abriendo la posibilidad de cobrar precios diferenciados según el uso de los diversos canales transaccionales, en lugar de restringir el cobro a una comisión única por mantención de la cuenta o tarjeta. De esta manera, se permitiría que el mecanismo de precios guíe a los clientes



Los productos que se ven afectados por este vacío regulatorio son principalmente aquellos relacionados con tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y cuentas vista.

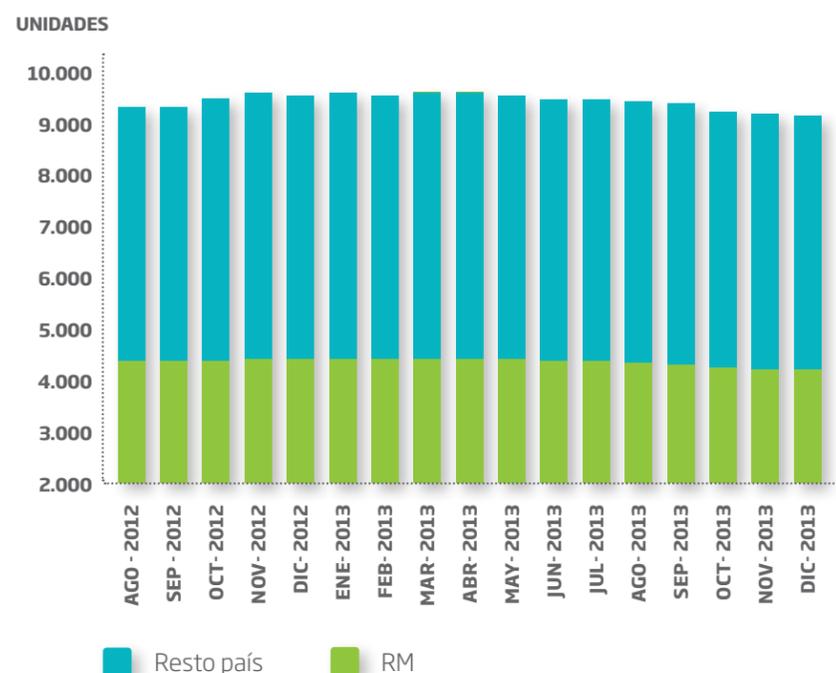
bancarios hacia el uso de canales y medios de pago más modernos y costo-eficientes -como las transferencias electrónicas de fondos vía Internet- para realizar transacciones estándar, reduciendo así el uso de canales más costo-intensivos, como son el cheque y la atención personal en las sucursales.

> Mayores exigencias de seguridad en instalación y operación de cajeros automáticos

Un ejemplo concreto de incremento de costos como resultado de nuevas imposiciones regulatorias lo constituyen las mayores exigencias de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos que rigen a partir del 30 octubre de 2013. Ello, por cuanto ese día se publicó el Decreto Supremo N° 222 del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública que obliga a renovar la totalidad del parque de cajeros automáticos del país, en términos de incluir las nuevas medidas de seguridad establecidas por dicha regulación dentro de un plazo de cinco años.

El cumplimiento de esta obligación significará un mayor costo agregado de aproximadamente US\$ 300 millones, considerando que el valor de instalación de un cajero que incorpore las nuevas medidas prácticamente duplica al que existía antes de la norma.

NÚMERO DE ATM



Teniendo en cuenta que la banca opera con estructuras de costos efectivos para cada uno de sus productos y servicios, característico de la banca transaccional y masiva, este aumento en el costo de los cajeros podría traducirse en el reemplazo de aquellos dispensadores que no sean rentables debido a su bajo uso por otros canales de pago, tales como corresponsalías bancarias y terminales para transacciones con tarjetas de débito y crédito.

Este proceso ya se ha comenzado a evidenciar de manera incipiente: el número de cajeros automáticos, que llegó a un máximo histórico en marzo de 2013, totalizando 9.313 ATM a lo largo del territorio nacional, se redujo en 457 unidades en un período de ocho meses y ya en diciembre de 2013 esta cifra había caído hasta 8.856 ATM.

Esta disminución ha ocurrido de manera simétrica entre la Región Metropolitana y el resto de las regiones, donde las respectivas caídas fueron de 212 (4,9%) y 245 (4,9%) dispositivos. Cabe hacer notar que las caídas regionales se concentran en la zona central del país, mientras que en las zonas más aisladas, esto es la Región de Arica y Parinacota, de Aysén y de Magallanes, la disminución fue de sólo siete unidades lo que representa el 2,6% de la dotación existente a marzo de 2013.

>Exigencias introducidas por dos leyes en EE.UU.

Si bien no se trata de un cambio regulatorio originado a nivel local, las exigencias introducidas por dos leyes de los EE.UU., a saber, FATCA y Dodd-Frank Act, aplicables a las instituciones financieras de todo el mundo que realicen operaciones a través de ese país, dentro de las cuales se encuentran desde luego comprendidos los bancos establecidos en Chile, ha impuesto sobre éstos una ardua y compleja labor de preparación e implementación, que implica significativos costos en términos de recursos humanos y monetarios.

Lo anterior, por ejemplo, debido a que las aplicación de estas leyes requiere modificar los sistemas informáticos y dedicar más personal al back office de las operaciones, ya que la apertura de nuevas cuentas implicará nuevos cuestionarios, mientras que los pagos que realicen los bancos locales a sus clientes deberán cumplir controles adicionales.

Por otra parte, para poder cumplir con esas leyes extranjeras, sin contravenir al mismo tiempo el ordenamiento jurídico chileno, fue necesario solicitar a las autoridades nacionales el estudio y adopción de las medidas que permitieran su adecuada con-

ciliación. Dicho planteamiento fue tempranamente promovido por la Asociación de Bancos y contó con el respaldo general de todas las industrias involucradas. En el caso de FATCA ello se tradujo en la negociación de un Inter-Governmental Agreement (IGA), que precisamente tiene por objetivo facilitar la implementación y cumplimiento de esa regulación. Como resultado del trabajo desarrollado por los gobiernos de ambos países durante 2013, a principios de marzo de 2014 se anunció oficialmente la firma de un IGA modelo 2, siendo este el primero en celebrarse dentro de Sudamérica y situando a Chile en el mismo nivel que otras naciones integrantes de la OCDE.

>Nueva legislación concursal

Finalmente, otra reforma legal muy relevante correspondió a la aprobación de la Ley N° 20.720 que sustituye el régimen concursal (quiebra) vigente, por una ley de reorganización y liquidación de activos de empresas y personas, la cual comenzará a regir nueve meses después de su publicación en el Diario Oficial, acaecida el 9 de enero de 2014.

Los impactos de esta ley están por verse, ya que dependerán en gran medida de la forma en que se aplique. Considerando que se trata de una ley cuyo foco está puesto principalmente en el reempadimiento, para cuyo efecto consagra importantes derechos y garantías en favor de los deudores, será crucial el seguimiento que se haga a su implementación, de modo de cautelar que ella no se traduzca en un deterioro de los derechos de los acreedores que perjudique el cobro y recuperación de las acreencias, afectando por esa vía el acceso al financiamiento crediticio y que, a su vez, es vital para la inversión y desarrollo de la economía.

EL AUMENTO EN EL COSTO DE LOS CAJEROS PODRÍA TRADUCIRSE EN EL REEMPLAZO DE AQUELLOS DISPENSADORES QUE NO SEAN RENTABLES.



4.

EL VALOR DE LA BANCA PARA CHILE Y LOS CHILENOS

El desafío creciente de la banca es dar a los clientes una atención cercana y de calidad.



4.1 UNA BANCA SÓLIDA Y CONFIABLE

La **solidez que ostenta la banca** hoy es un hecho. La masificación de su oferta de productos y servicios **ha apoyado el esfuerzo de los chilenos** para concretar sus anhelos y proyectos.

Haber avanzado en las últimas décadas desde una banca presencial y de intermediación a una masiva, remota y transaccional, impone a los bancos nuevos desafíos con sus clientes y con la sociedad. Especialmente frente a consumidores cada vez más exigentes.

Nadie discute el aporte de la banca a la estabilidad macroeconómica y con ello, al desarrollo de Chile. En lo que a la industria bancaria respecta, este conjunto

de factores ha permitido aumentar y diversificar fuentes de financiamiento en los mercados internacionales y también ha hecho posible diversificar la oferta y la cobertura de servicios a los clientes.

En este constante proceso de perfeccionamiento, tanto de su estructura financiera como de sus productos y servicios, el desafío creciente es dar a los clientes -depositantes y deudores- una atención cercana y de calidad.



EL VALOR DE LA BANCA PARA LA ECONOMÍA

Banca respetada: solvente, competitiva, transparente, confiable, inclusiva y sustentable en el largo plazo.



EL VALOR DE LA BANCA PARA CHILE Y LOS CHILENOS

Banca necesaria: 3,4 millones de cuentas corrientes, 30 millones de contratos, 1.468 millones de transacciones anuales.

- Chile está entre los **10 países con mayor solvencia financiera**, según el informe de competitividad del World Economic Forum 2013.
- El Banco Central define a la **industria financiera como uno de los pilares de la estabilidad macroeconómica del país.**
- Las **emisiones de bonos en el exterior** acumulan un total de más de **US\$ 10.000 millones** en los últimos cuatro años.

4.2 UNA BANCA ENFOCADA A LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

Los **grandes números evidencian el desarrollo de la banca** y cómo cada uno de sus actores ha sabido responder, desde sus diferentes especificidades, a las **necesidades de los chilenos.**

La oferta de producto ha ido creciendo a pasos agigantados, como ya hemos visto, y la profundidad del crédito ha aumentado desde 57% del PIB en 2003 hasta 80% del PIB en 2013 y ha permitido incorporar cada vez más personas a la base de clientes.

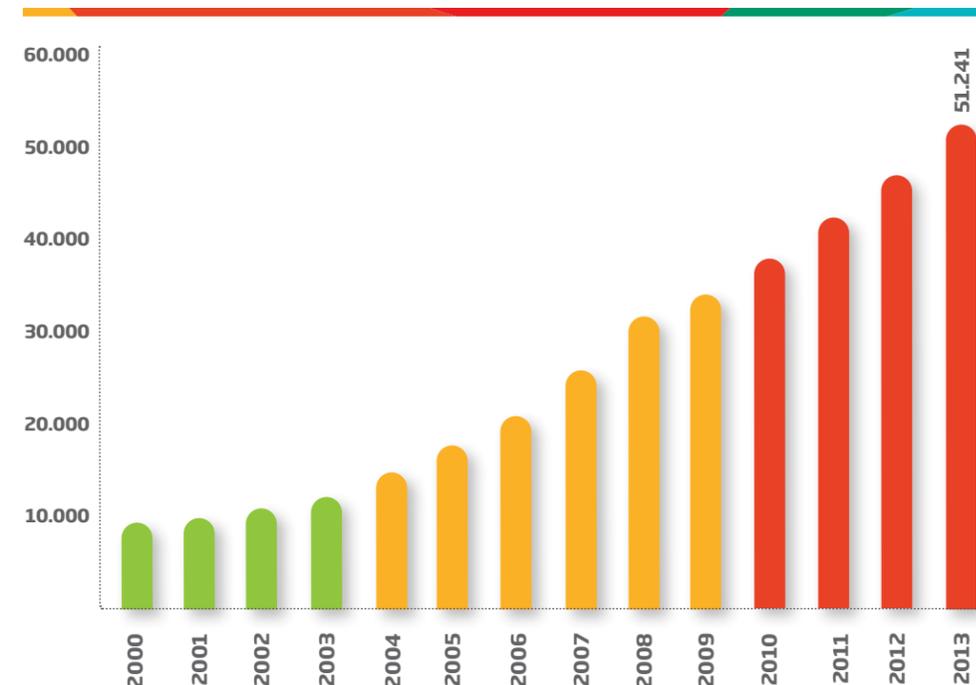
> Sostenido crecimiento en financiamiento de viviendas

El financiamiento bancario para la vivienda, por ejemplo, ha mostrado un crecimiento sostenido, reflejado en que, en los últimos 10 años, el crédito hipotecario se ha más que cuadruplicado en términos reales, alcanzando a di-

ciembre de 2013 un total de US\$ 51.241 millones. Esta cifra representa aproximadamente el 19% del PIB y se compara con una participación de sólo 11,6% hace 10 años. Ese incremento es consistente con el alza del ingreso per cápita (ajustado por paridad de poder de compra), que pasó desde US\$ 10.185 en 2001 hasta US\$ 19.067 en 2013.

Es así como, mientras a diciembre de 2001 el número de deudores hipotecarios de la banca era de 513 mil personas, hoy éste se eleva a 956 mil.

EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO PARA VIVIENDA BANCARIO > (millones de dólares)



(*) Tipo de cambio promedio de diciembre de 2013 (\$/US\$ 529,45)
Fuente: SBIF y empalme ABIF.



> Factores que facilitaron el impulso del crédito para vivienda

El importante desarrollo del mercado de crédito para la vivienda ha sido posible gracias a una serie de factores que se conjugaron favorablemente. Al crecimiento económico y al interés de los agentes financieros por invertir en instrumentos emitidos por la banca se sumaron los incentivos tributarios para la tenencia de viviendas de menos de 140 mts² y subsidios estatales que se complementan tanto con aportes de los chilenos como con créditos.

A esto se agrega la innovación en productos más flexibles, donde destaca la introducción de los mutuos hipotecarios no endosables a comienzos de la década pasada. Estos, junto con permitir ampliar el porcentaje de financiamiento hasta 100%, introdujeron la alternativa de utilizar tasas flexibles y facilitaron las gestiones de refinanciamiento previo a la extinción del crédito.

También contribuyeron las importantes reducciones en las tasas de interés, que bajaron desde 6,9% en UF en 1997 hasta los 4,4% en diciembre de 2013, lo que ha sido posible, en gran medida, gracias a la disminución de los spreads obtenidos por la banca y la innovación en productos más flexibles ya señalados.

El crecimiento en el crédito para vivienda otorgado por la banca ha contribuido a que el porcentaje de viviendas propias sea hoy día de casi 70%, superando a países como Estados Unidos, Francia y Alemania. Un 58% de ellas, según cifras de la encuesta Casen 2011, se habría adquirido con crédito estatal (Serviu), bancario o de otros agentes de menor importancia relativa.

> Chile comparado con América Latina y el mundo

El crecimiento en el crédito bancario para vivienda deja a nuestro país en una situación de liderazgo en América Latina en lo referente a créditos hipotecarios como porcentaje del PIB. Según cifras a diciembre de 2012, los préstamos para vivienda otorgados por la banca representan el 18,7% del PIB, ubicándose sólo detrás de Panamá, donde la relación llega al 25% del PIB.

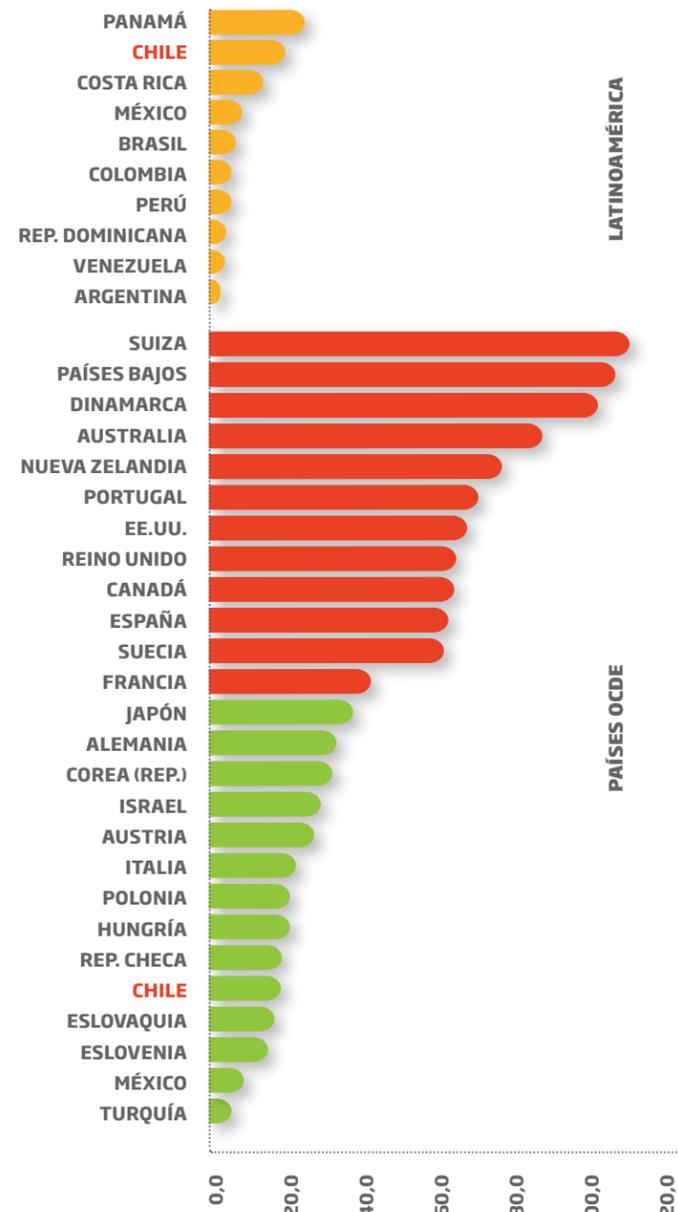
Países de la región comparables con Chile en cuanto a PIB per cápita registran indicadores significativamente menores, como es el caso de México (9,1%), Uruguay (5%), Argentina (1,5%), Brasil (6,8%) y Colombia (5,3%). Sin embargo, si se compara este indicador con naciones desarrolladas, Chile se encuentra por debajo de la mayoría. Suiza, Holanda y Dinamarca, por ejemplo, presentan un stock de créditos hipotecarios que supera su PIB, mientras que en EE.UU. e Inglaterra se ubican en torno al 66% del mismo, lo que da cuenta que todavía es posible crecer.



El crecimiento en el crédito bancario para vivienda deja a nuestro país en una situación de liderazgo en América Latina.

COLOCACIONES PARA VIVIENDA / PIB

> (Porcentaje)



Fuente: Housing Finance Network (HOFINET) y Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

Nota: Las cifras corresponden a 2012, a excepción de México que corresponde a 2011.

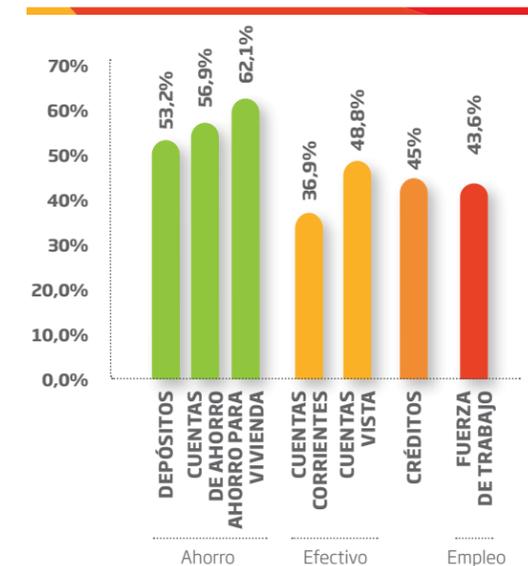
> La mujer eleva su participación en productos bancarios

El incremento registrado por la participación femenina en la fuerza laboral del país en la última década, también se ha visto reflejado en un fuerte aumento en su nivel bancarización, con una mayor participación en productos de ahorro, efectivo y crédito.

La participación en instrumentos de ahorro es especialmente destacada, donde las mujeres representan más de la mitad del número de depósitos a plazo (53%), cuentas de ahorro (57%) y libretas de ahorro para la vivienda (62%). A lo anterior se agrega un mayor crecimiento en el número de cuentas vista y cuentas corrientes que en el caso de los hombres. Las mujeres ya alcanzan una participación apenas por debajo del 50%, tras registrar un crecimiento de 56% en los últimos cuatro años, por sobre la expansión de 44% que experimentaron las cuentas vista pertenecientes a hombres. En lo referente a cuentas corrientes es interesante notar que en 2002 una de cada cinco mujeres ocupadas tenía cuenta corriente, cifras que se elevó hasta una de cada dos a septiembre de 2013.

PARTICIPACIÓN FEMENINA EN PRODUCTOS BANCARIOS Y FUERZA DE TRABAJO DICIEMBRE 2013

> (Porcentaje)



Fuente: ABIF en base a SBIF e INE.



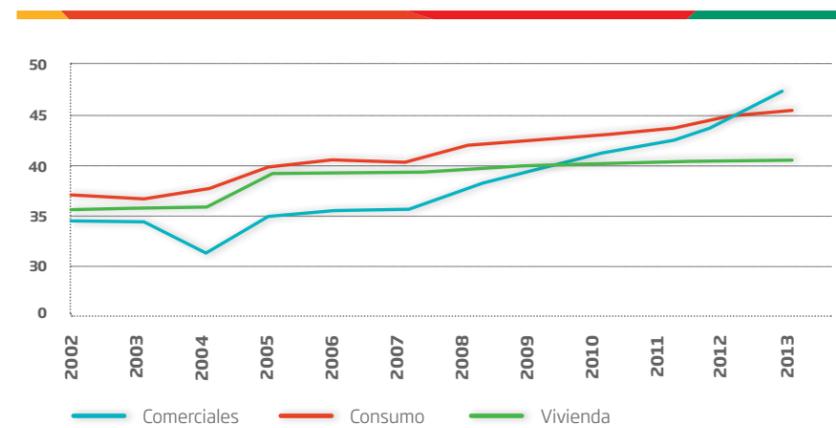
Si bien el número de mujeres deudoras está todavía por debajo del número de deudores hombres, su tasa de crecimiento es mayor.

Las mujeres han aumentado su participación en todas las categorías de crédito. A diciembre de 2013 el 45% de los deudores de consumo y el 41% de los deudores de vivienda eran del género femenino, cifra que contrasta con las res-

pectivas participaciones de 37% y 36% observadas hace 10 años. A este avance se suma el alza en su participación en el segmento comercial, donde el número de mujeres que accedieron a financiamiento pasó desde 39% en 2009 hasta 47% en diciembre de 2013 (participación en créditos para personas naturales con giro comercial y Crédito con Aval del Estado regidos por la Ley 20.027).

PARTICIPACIÓN DE MUJER POR TIPO DE CRÉDITO

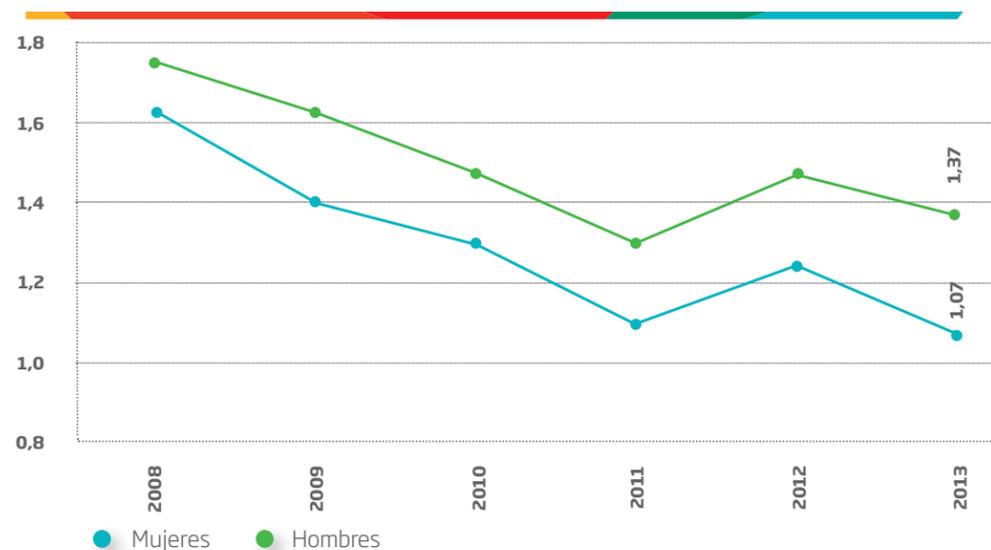
> (Porcentaje de número de deudores)



EL PROCESO DE BANCARIZACIÓN FEMENINA SE VE BENEFICIADO POR EL FAVORABLE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE PAGOS QUE PRESENTAN LAS MUJERES.

MORA DE 90 DÍAS A 1 AÑO SEGÚN GÉNERO

> (Porcentaje del total de crédito)



> Financiamiento creciente a empresas de menor tamaño

En los últimos tres años, los créditos comerciales a la pequeña y mediana empresa han experimentado un crecimiento sostenido. Entre septiembre de 2010 y septiembre de 2013, el número de PYMES con crédito bancario o de cooperativas de ahorro y crédito aumentó 42,3%, al pasar desde 194.987 a 277.547 empresas.

NÚMERO DE DEUDORES COMERCIALES POR TRAMO DE DEUDA

TRAMO CRÉDITO	SEP-10	SEP-13	VALORACIÓN ACUMULADA (N° RUT)	VALORACIÓN ACUMULADA (%)
Micro (0 - 500 UF)	608.606	770.148	161.542	26,5%
PYME (500 - 18.000 UF)	194.987	277.547	82.560	42,3%
Pequeña (500 - 4.000 UF)	162.814	239.004	76.190	46,8%
Mediana (4.000 - 18.000 UF)	32.173	38.543	6.370	19,8%
Grande y Mega (> 18.000 UF)	12.775	16.255	3.480	27,2%
TOTAL	816.368	1.063.950	247.582	30,3%

Fuente: SBIF.
Nota: El segmento de microdeudores incluye los Créditos para Estudios Superiores con Aval del Estado (CAE, Ley N° 20.027).

LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, SON REFLEJO DE UN SÓLIDO COMPROMISO DE LA BANCA CON EL DESARROLLO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.



Las Pymes se benefician de soluciones integrales ofrecidas por la banca

Más allá del otorgamiento de crédito, la banca ofrece a las pequeñas y medianas empresas una gran variedad de soluciones complementarias, que les permiten mejorar la eficiencia de sus procesos de pago (liberando tiempo y recursos), rentabilizar la liquidez de la empresa y mitigar riesgos. En resumen, les permite optimizar su gestión. Estas soluciones suelen resumirse bajo el término servicios bancarios no crediticios, los cuales pueden agruparse en tres grandes categorías: servicios transaccionales, inversiones y seguros.

Los servicios transaccionales, usualmente los más utilizados por las PYMES, son soluciones orientadas a gestionar

el flujo de caja de las empresas. La más difundida es la cuenta corriente que a menudo se complementa con una línea de crédito. Según cifras de la Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE), en 2011 el 62% de las microempresas, el 84% de las pequeñas empresas y el 94% de las medianas empresas utilizaban una cuenta corriente para sus negocios.

Además, entre los servicios transaccionales que ofrece la banca existe una variedad de opciones de pagos, que pueden efectuarse en forma simple y cómoda a través de Internet, incluyendo el pago de impuestos y las transferencias electrónicas de fondos (TEF) y los servicios de pagos "masivos", destinados generalmente a proveedores y empleados. Estos últimos permiten reducir la carga operativa.

USO DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS POR TAMAÑO DE EMPRESA

> Porcentaje de empresas que usan el instrumento



Fuente: Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE) de 2011, Ministerio de Economía.

Más del **70%** de las pequeñas y más del **80%** de las medianas empresas usan algún tipo de crédito bancario, según cifras del Banco Mundial.

Dentro del segmento de las PYMES, la expansión ha sido especialmente fuerte en el tramo de las pequeñas empresas, definidas como aquellas que mantienen deudas de entre 500 UF y 4.000 UF. El número de deudores de este segmento registró un alza de 46,8%. Esta tasa supera a la de la mediana empresa, que aumentó 19,8%, y al 27,2% de la gran empresa.

Estas cifras son reflejo de un sólido compromiso de la banca con el desarrollo de este segmento empresarial y ha permitido que en un comparativo internacional, Chile se

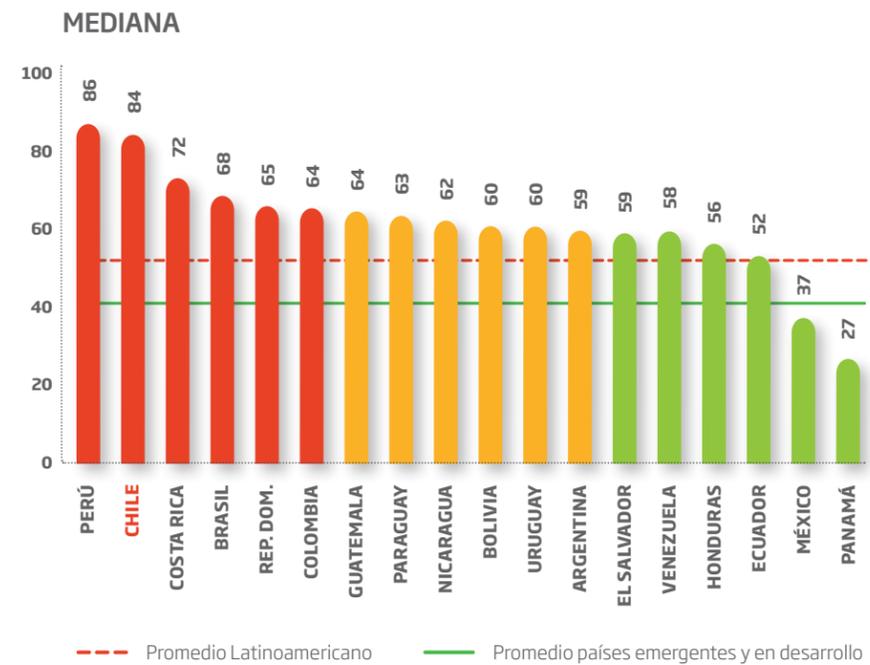
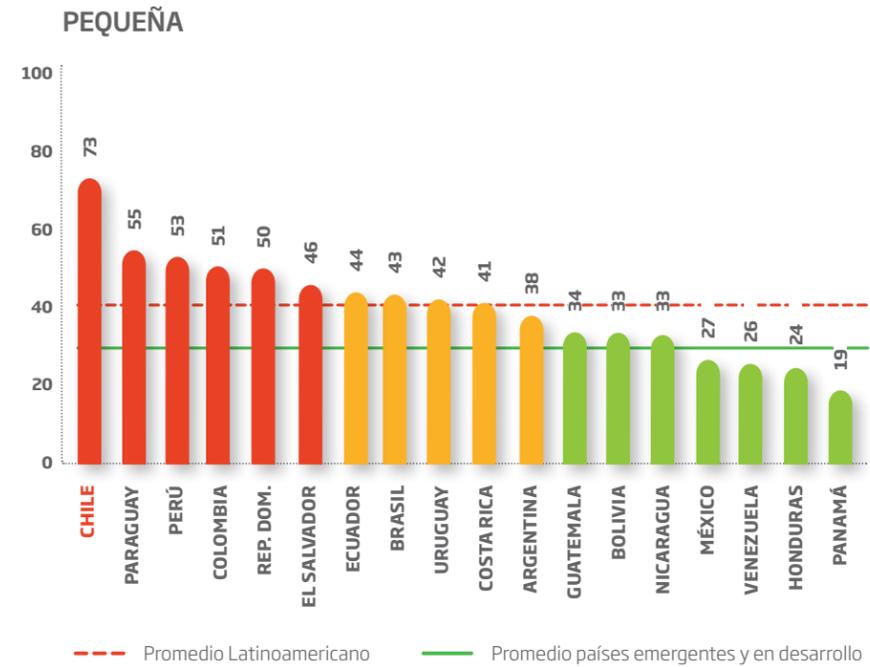
situó en posición de liderazgo dentro del grupo de países latinoamericanos.

A pesar de que la experiencia mundial muestra que las empresas de menor tamaño a menudo experimentan dificultades para acceder a crédito bancario debido a la ausencia de un historial crediticio, su poca antigüedad o la falta de garantías, el acceso de las PYMES en Chile al crédito bancario es amplio. De hecho, más del 70% de las pequeñas y más del 80% de las medianas empresas usan algún tipo de crédito bancario, según cifras del Banco Mundial.



PORCENTAJE DE PYMES QUE USAN CRÉDITO BANCARIO (*)

> (Países latinoamericanos, 2010 / 2011)



Fuente: Banco Mundial, Enterprise Survey (2010), en base a información levantada en períodos de 12 meses comprendidos entre los años 2010 ó 2011, excepto Brasil, con datos a 2009.

(*) Incluye préstamos y líneas de crédito.



> Cobertura geográfica de servicios bancarios alcanza a 100% de las comunas

En línea con los esfuerzos para dar acceso a servicios financieros a toda la población, este año 2013 la banca alcanzó, por primera vez, el 100% de cobertura en las 346 comunas que componen el país, a través de distintos canales de atención como sucursales y cajas auxiliares, cajeros automáticos, POS y corresponsalías.

Más allá de las 2.357 sucursales bancarias y cajas auxiliares existentes, a diciembre de 2013, Chile tenía 8.856 cajeros automáticos conectados (ATM, por su sigla en inglés), distribuidos en 291 comunas del país. A lo anterior se suman los 200.563 POS (Point of Sale) o terminales para uso de tarjetas de débito y crédito, distribuidos a través de 345 comunas a diciembre de 2013; y el nuevo canal de las corresponsalías bancarias, que a diciembre de 2013 totaliza 20.715 puntos instalados en comercios de 345 comunas a lo largo de Chile y que permite otorgar servicios financieros básicos como giros, depósitos, consulta de saldo y pago de servicios.

La Antártica es la única comuna que no tiene ninguno de los puntos de acceso mencionados, pero cuenta con una caja auxiliar que opera de igual forma que una sucursal.

El conjunto de estos canales de atención ha permitido acercar a la banca a los consumidores y elevar la cobertura a las zonas más aisladas y menos pobladas del país, permitiéndoles a los clientes una mayor disponibilidad horaria y reducir los costos de transporte para la realización de sus operaciones financieras básicas. De esta forma, 346 comunas del país están cubiertas con prestación de servicios bancarios básicos.

> Un canal de atención que se expande

Las corresponsalías bancarias son el canal de prestación de servicios bancarios que más rápidamente creció en los últimos ocho años. Desde que, a partir del 2005, se empezaron a crear estos puntos de atención _que funcionan dentro de establecimientos comerciales_ han experimentado un crecimiento vertiginoso, aumentando de menos de 1.000 unidades en el año 2007, a más de 4.500 en 2010, y sobre 20.000 a diciembre de 2013. A la fecha, cuatro bancos cuentan con este nuevo canal: Estado, De Chile, BCI y Santander.

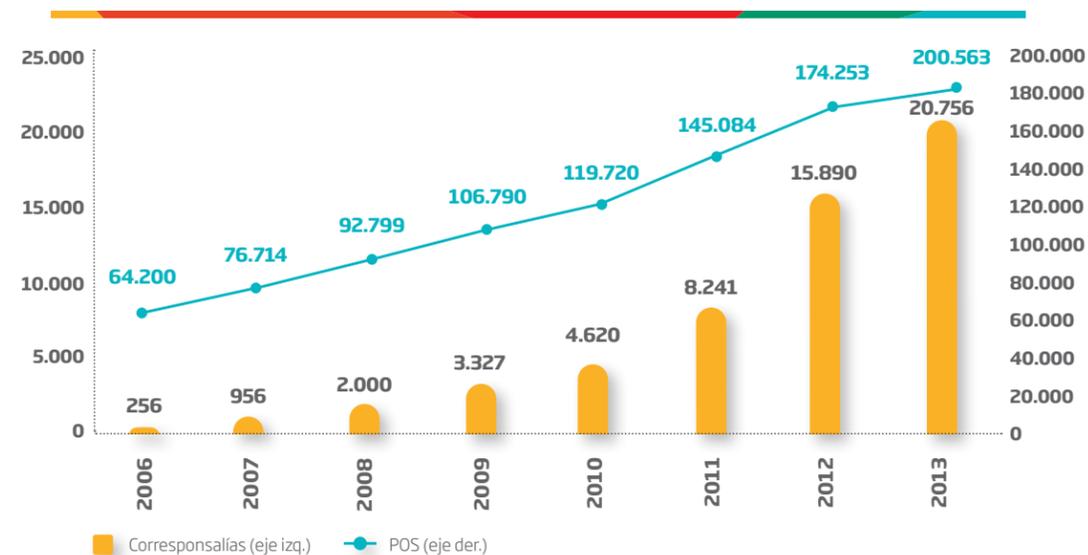
La expansión de las redes de corresponsalías, en combinación con el crecimiento sostenido del número de terminales POS, que aumentaron de 75.000 equipos instalados en 2007, a 120.000 en 2010 y a más de 200.000 en la actualidad, han permitido ampliar considerablemente la disponibilidad de servicios bancarios.

SOBRE
20.000

Fue el número de corresponsalías bancarias que se alcanzaron en 2013

EN 2005 SE CREARON LAS CORRESPONSALÍAS BANCARIAS, UN CANAL DE ATENCIÓN QUE HA TENIDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO LOS ÚLTIMOS OCHO AÑOS.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CORRESPONSALÍAS BANCARIAS Y TERMINALES POS



Fuente: ABIF en base a información de bancos y empresa Transbank.

Nota 1: Cifras preliminares para 2013 (N° de POS está actualizado a julio 2013).



4.3 ALTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON SERVICIOS DE LA BANCA

Actualmente los **bancos** tienen una **muy buena aprobación** por el **servicio que entregan** y están por **sobre otras industrias**, como AFP, líneas aéreas y supermercados.

Las cifras muestran que es un hecho que los bancos han sabido responder a las crecientes necesidades de los chilenos. Y son varios los estudios que, igual o tanto más importante que lo anterior, los consumidores están más que satisfechos con los servicios que la banca entrega.

La más reciente versión del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad (de la Universidad Adolfo Ibáñez y la consultora Praxis Customer Engagement) mostró que durante la segunda mitad del año pasado, 74% de los clientes se estaba satisfecho con los servicios prestados por la banca, frente a sólo un 7,2% que

dijo estar insatisfecho. Esto permitió que la aprobación neta, que es la diferencia entre los clientes satisfechos (que le asignan una nota entre 6 y 7) y los insatisfechos (aquellos que califican el servicio entre 1 y 4) alcanzara a 66,7%. Cabe destacar que este porcentaje resulta muy superior al promedio de 47,6% neto obtenido por las 27 industrias de servicios medidas en el estudio, entre las cuales se encuentran clínicas, AFP, líneas aéreas y supermercados, entre otros. También implica un alza de 10 puntos porcentuales por sobre la satisfacción neta que mostró ProCalidad para la banca en los primeros seis meses de 2013.

> **Cientes bancarios están cada vez más satisfechos comparado con otras industrias de servicios**

La brecha de Satisfacción Neta de la banca en relación con el promedio de los 27 sectores de servicios considerados por ProCalidad alcanzó a 19 puntos al segundo semestre de 2013, la mayor diferencia en la última década. En el primer semestre de 2004, mientras la banca tenía un índice de aprobación de 66,6%, el total de los sectores de servicios evaluados alcanzaba a 61,1%. En el segundo semestre de 2008, poco antes de que explotara la crisis financiera internacional de 2009, la banca logró una satisfacción neta de 71,9%, 12 puntos por sobre el promedio de las industrias medidas por ProCalidad, que lograron 59,2%. La brecha se incrementó a 14 puntos al primer semestre de 2010 y en el último informe (con datos al segundo semestre de 2013), en tanto, alcanza la mayor diferencia, con 19 puntos. En ese período, la satisfacción neta de la banca se situó en 66,7%, comparado con el 47,6% que exhibieron las otras actividades medidas en este estudio.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

> (en porcentaje)



74%

de los clientes está satisfecho con los servicios prestados por la banca

LAS CIFRAS MUESTRAN QUE LOS BANCOS HAN SABIDO RESPONDER A LAS CRECIENTES NECESIDADES DE LOS CHILENOS.

SATISFACCIÓN NETA CON EL SERVICIO PRESTADO: BANCOS VS PROMEDIO TOTAL DE INDUSTRIAS DE SERVICIOS

	(A) SATISFACCIÓN NETA BANCOS	(B) SATISFACCIÓN NETA TOTAL SECTORES	(A)-(B) BRECHA BANCOS VERSUS SECTORES
1°-2003	56,2	60,3	-4,1
2°-2003	57,6	60,7	-3,1
1°-2004	66,6	61,1	5,5
2°-2004	68,7	64,5	4,2
1°-2005	81,4	71,2	10,2
2°-2005	73,0	72,0	1,0
1°-2006	65,3	61,1	4,2
2°-2006	69,1	55,4	13,8
1°-2007	60,3	56,7	3,5
2°-2007	60,9	56,9	4,0
1°-2008	67,2	57,7	9,5
2°-2008	71,9	59,2	12,7
1°-2009	55,0	49,3	5,8
2°-2009	58,1	50,7	7,5
1°-2010	67,9	53,7	14,2
2°-2010	66,0	55,0	11,1
1°-2011	61,0	55,5	5,5
2°-2011	62,8	48,0	14,8
1°-2012	46,0	44,4	1,5
2°-2012	67,8	49,5	18,2
1°-2013	56,6	45,5	11,1
2°-2013	66,8	47,6	19,2

Fuente: ProCalidad



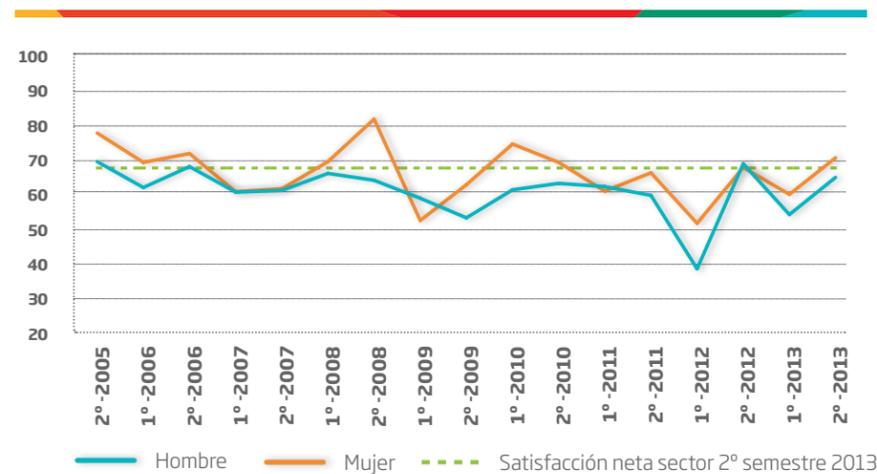
Por género, el estudio de ProCalidad muestra que las mujeres son las que mejor evalúan los servicios que prestan los bancos, con un 70% de aprobación neta en la segunda mitad de 2013. Esta cifra se compara positivamente con el 67% registrado en el mismo período de 2012 y con el 49% que promedian, entre junio y diciembre de 2013, las 27 industrias incluidas en la muestra. En el caso de los hombres, la aprobación neta llegó a 64% en el segundo semestre de 2013. Si bien existen resultados levemente dispares entre los géneros, se puede apreciar que la curva de satisfacción presenta tendencia ascendente para ambos.

Por estrato socioeconómico, el grupo C2 es el que evalúa más positivamente a la industria, con 7 de cada 10 personas satisfechas. Le sigue muy de cerca el estrato ABC1, con 68% de aprobación, y finalmente el segmento C3, con 58%.

En términos etarios, el grupo de 45 a 59 años registra la mayor conformidad, con 72,5%, seguido de muy cerca por los clientes de 60 o más años, donde 7 de cada 10 personas reconoce sentirse satisfecho. Por otro lado, los menores de 30 años registra la menor aprobación neta ante los servicios prestados: 6 de 10 personas.

SATISFACCIÓN NETA CON EL SERVICIO, SEGÚN GÉNERO

> (en porcentaje)



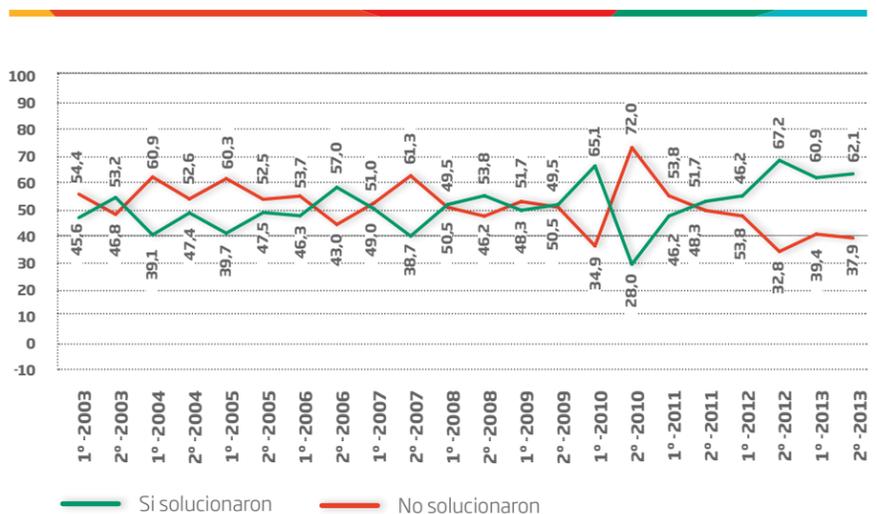
Fuente: ProCalidad

> Buena evaluación de gestión de problemas

Asimismo, la banca suma ya dos años de gestión positiva en materia de resolución de problemas. El estudio muestra que sólo uno de cada 10 clientes afirma haber registrado algún tipo de problema con su banco, cifra que se ubica por debajo del promedio de las industrias de servicios medidas (17%). Entre quienes han tenido problemas, a la fecha el 62,1% considera que los bancos le dieron una solución satisfactoria a su problema, versus un 37,9% que afirma que no fueron solucionados, manteniendo por segundo año consecutivo una supremacía de soluciones satisfactorias por sobre la tasas de resultados insatisfactorios. Este resultado positivo entre los afectados por algún inconveniente en el servicio por primera vez se mantiene por más de cuatro semestres seguidos.

EVOLUCIÓN GESTIÓN DE PROBLEMAS

> (en porcentaje, entre clientes que han presentado algún inconveniente de servicio)



Fuente: ProCalidad

4.4 EL CONSUMIDOR COMO PILAR DE LOS DESAFÍOS DE LA BANCA

Además de contribuir al **desarrollo del país, de las familias y las personas en sus anhelos y proyectos, la banca busca incrementar la confianza de sus clientes.**

Ante el evidente aumento de la oferta de servicios financieros y del incremento de la profundidad del crédito, para avanzar con exigencias de clase mundial se requiere de una banca que, incluyendo todas sus regulaciones, tanto nacionales como internacionales, siempre reconozca que el consumidor es la razón de sus desafíos y compromisos. Esto implica pasar de un modelo centrado en la oferta a otro centrado en la demanda.

Nadie quiere lo que no conoce. Es por ello que, además de contribuir al desarrollo del país, de las familias y las personas en sus anhelos y proyectos, la banca busca incrementar la confianza de sus clientes. Para ello está trabajando en disminuir la brecha de información que siente parte de los usuarios ante este creciente y sofisticado volumen de servicios bancarios y en elevar la transparencia en esta misma relación.

> Mejor información y transparencia: Nuestra misión en la protección del consumidor

Conceptos como la promoción de un endeudamiento responsable, surgen aquí como pilares del desarrollo de esta nueva banca remota, masiva y transaccional, que pronto, además, será móvil y estará donde quiera que el cliente vaya.

Lo que corresponde es liderar este endeudamiento responsable, dando a los clientes herramientas para capitalizarse e incrementar su patrimonio, de manera de seguir generando más valor para Chile y los chilenos.

Existen dos tipos de endeudamiento:

- Los créditos que se toman para hacer frente a una emergencia financiera
- Actos voluntarios, ya sea para anticipar consumo del futuro al presente y/o para permitir una capitalización de largo plazo.

Mientras en el primer caso la banca es un puente para enfrentar una emergencia, en el segundo las personas se están capitalizando. Con la llegada de esta banca remota, masiva y transaccional, los chilenos cambiaron la forma de generar patrimonio. Pasaron de ahorrar para comprar lo que se quiere, a tomar un crédito para anticipar consumo y bienestar.

El antiguo monto del sueldo que se guardaba para comprar el auto, un refrigerador o para tomar vacaciones a fin de año, se transforma ahora en la cuota que paga cada mes con el mismo fin, a cambio de un precio por este servicio.

Por eso el deber de la banca moderna es ayudar a este nuevo consumidor, personas o pequeñas y medianas empresas, a identificar cuándo un endeudamiento es un efectivo vehículo para su propia capitalización.

La promoción de un endeudamiento responsable es pilar de desarrollo de la banca remota masiva y transaccional que hoy demanda el consumidor moderno.



Ante este desafiante escenario, la banca ha estado trabajando en:

1. Disminuir las asimetrías de información entre consumidores y la banca. Para ello se creó un Comité ABIF de Satisfacción al Cliente y Transparencia, que está desarrollando instrumentos informativos sobre los productos financieros de mayor impacto en los consumidores. Como parte del trabajo de educación financiera se crearon videos educativos con el objetivo de enseñar a los niños a “Pensar Financieramente”.
2. Fortalecer el endeudamiento responsable como vía de capitalización de los chilenos, lo que implica educar tanto a los consumidores, como fortalecer el trabajo de responsabilidad social y transparencia de la banca.
3. Generar índices de calidad sectoriales

En este marco de un esfuerzo por mejorar sus estándares de transparencia y profundizar la relación con sus usuarios, la banca decidió medir y comunicar periódicamente el grado de satisfacción de sus consumidores respecto de los servicios que entrega. En este contexto, en el último trimestre de 2013 se evaluó por primera la satisfacción de los clientes de la banca en forma agregada a través de un estudio realizado por GfK Adimark denominado Global Loyalty Index.

De acuerdo con la primera medición, cuyos resultados se conocieron en abril de 2014, el Índice de Satisfacción de la Industria Bancaria en Chile alcanzó al cierre de 2013 a 70,2 puntos, resultado que permitirá conocer a futuro el desempeño de la banca y cómo es evaluado por sus cuentacorrentistas.

Así, en definitiva, con más transparencia y con el consumidor como motor de los desafíos de la industria, se construye la Banca que los clientes demandan y que los bancos quieren ofrecer a cada uno de sus usuarios.



EN UN ESFUERZO POR MEJORAR SUS ESTÁNDARES DE TRANSPARENCIA, LA BANCA QUIERE MEDIR Y COMUNICAR PERIÓDICAMENTE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE SUS CONSUMIDORES.

Edición General

Nexos Comunicaciones

Diseño

DA Diseñadores Asociados / www.da.cl

Impresión

Ograma

