

#### Carta Presidente Memoria 2017

La banca se destacó este año como la quinta más sólida en el ranking internacional que supera la centena de países realizado por el World Economic Forum, mejorando incluso su posición en cuatro niveles respecto a la medición anterior, ubicándola así en una posición similar a países como Australia o Singapur. En este contexto, la banca ha continuado expandiendo su cartera de créditos, hasta representar 83% del PIB. Ejemplos de este elevado acceso lo constituyen los más de 5 millones de clientes con crédito, más de 30 millones de tarjetas de débito y crédito vigentes y, el gran volumen de cuentas administradas, que supera las 40 millones de unidades.

Estos logros son el resultado de importantes inversiones de la banca en áreas tales como innovación, seguridad, y digitalización, entre otras, dinámica que tradicionalmente ha caracterizado a la banca, y que por cierto continuará haciéndolo a futuro. El potenciamiento de estas iniciativas, requiere de un marco regulatorio que simultáneamente vele por la solvencia financiera junto con los derechos de los clientes, en un contexto caracterizado por un activo monitoreo y definición del perímetro regulatorio, evitando arbitrajes que, en definitiva, atenten contra el funcionamiento del sistema y perjudiquen a los clientes financieros.

En estas materias ha habido avances, también existen tareas que no han sido abordadas y otras que deben ser revisadas, por cuanto su materialización podría constituir un serio revés en los logros antes mencionados. Entre los avances, quizás el más importante, es el consenso relativamente amplio respecto a la necesidad de actualizar la Ley General de Bancos (LGB) en materia de capital (BIS III) y de fortalecimiento del gobierno corporativo del regulador (Comisión para el Mercado Financiero).

Sin embargo, el avance en materia de definición del perímetro regulatorio ha sido acotado. El Proyecto de Ley de la LGB explicita la responsabilidad del regulador de monitorear el perímetro, asignándole un rol propositivo respecto a las modificaciones legales que deba implementar el Ministerio de Hacienda. La pregunta es si este rol propositivo es suficiente para un mundo caracterizado por una impresionante velocidad en el desarrollo de tecnologías que pueden dar lugar a una importante proliferación de nuevos actores (Fintech, por ejemplo). La respuesta probablemente es que no sea suficiente, con los potenciales costos asociados al surgimiento de arbitrajes regulatorios y a la dificultad para sancionar conductas que afectan la confianza en el sistema financiero.

Otra área de amplio debate y que se ha constituido en una constante fuente de incertidumbre en los últimos años, es la protección de los derechos del consumidor. Esta materia es clave para contar con un mercado que funcione armónicamente. Si bien no es trivial lograr un correcto balance de estos, claramente los avances no van por cambios pendulares como los observados en el proyecto de ley que fortalecía al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), siendo varias de las atribuciones que se le conferían, declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional. Otro ejemplo en esta es el vacío regulatorio de los últimos años en materia de consentimiento.

Mirando hacia adelante, creo que es importante focalizarse en la importancia de avanzar de manera coherente en cada una de las áreas mencionadas: solvencia, perímetro regulatorio y derechos de los consumidores. Esto es especialmente cierto en un mundo donde la transformación digital de los servicios financieros está cambiando a un paso acelerado, previéndose que dichos cambios se intensificarán aún más. No es posible imaginar el desarrollo de nuestro sistema financiero si es que alguna de estas áreas no se fortalece, para lo cual es imprescindible un fluido diálogo técnico entre los distintos actores –reguladores, instituciones financieras y clientes. En el pasado esto ha funcionado, y debiera continuar siendo así.

El desafío de fortalecer el marco regulatorio de manera de acompañar y potenciar los cambios tecnológicos es ahora. En efecto, el desarrollo y adopción de nuevas tecnologías es palpable desde hace tiempo, y continuará siendo cada vez más relevante. Basta mencionar que el canal de atención más usado por los clientes bancarios corresponde a la página web del banco, a la cual acceden más de 70% de los cuentacorrentistas. Más aún, casi la mitad de estos accede a través de un canal móvil, como smartphone o tablets, y un creciente número de productos y servicios se otorga totalmente online, dando cuenta del significativo proceso de digitalización de la industria.

En síntesis, la transformación digital de la banca es un proceso lleno de desafíos que solo será exitoso en la medida que existan condiciones de mercado y regulatorias que establezcan reglas que en su conjunto promuevan una mejor calidad de vida de las personas.



Segismundo Schulín-Zeuthen S.  
**Presidente**