

INFORME DE ACTIVIDADES 2008

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS CHILE

Enero, 2009

CONTENIDOS

1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE
2. FORTALEZAS DEL SISTEMA FINANCIERO
3. DESAFIOS INSTITUCIONALES PERMANENTES
4. DESAFIOS INSTITUCIONALES EN CURSO

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

PRIMERA PARTE

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Los énfasis de la actividad institucional durante el año 2008

Supervisión financiera

Se dio continuidad y cabal cumplimiento al programa de supervisión in situ y extra situ definido por la SBIF. Dicha actividad se desarrolló en un marco de creciente complejidad de los negocios financieros y en un escenario económico externo turbulento.

Destacan en este ámbito la emisión de autorizaciones de funcionamiento de un número importante de nuevas instituciones fiscalizadas; el desarrollo de actividades destinadas a promover la disciplina de mercado en el ámbito del funcionamiento de los instrumentos de pago asociados a los emisores de tarjetas no bancarias; el seguimiento más cercano y focalizado de los riesgos derivados de las turbulencias financieras externas (liquidez y concentración de riesgos en segmentos específicos de la cartera: productos; localidades; actividades económicas; industrias; y tamaños de empresas); y la profundización de las coordinaciones con las autoridades

económicas y con otros fiscalizadores de la industria financiera.

Regulación

En el ámbito regulatorio se destaca la implementación de perfeccionamientos asociados a la seguridad y eficiencia de las transferencias electrónicas de fondos y el desarrollo de las bases del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos. Específicamente, se incorporaron exigencias. Inmediatez; simultaneidad y de autenticación para las transferencias electrónicas de fondos y se generó la documentación base para iniciar las modificaciones legales necesarias para incorporar las orientaciones internacionales derivadas del Segundo Acuerdo de Capital (Basilea II).

Transparencia y Asistencia al Cliente Bancario

En este plano, resalta el desarrollo de iniciativas tendientes a aumentar la cobertura y profundidad del quehacer institucional en materia de transparencia y asistencia al cliente.

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Los desafíos para el próximo año

Entre tales iniciativas se puede mencionar la incorporación a la RAN del Capítulo 18-14 que establece normas sobre calidad y transparencia de la información al público; el desarrollo de un programa de educación financiera que incluyó campañas radiales, bajo el lema **Por un Endeudamiento Responsable** y charlas a ciertos grupos de interés específicos; y el desarrollo de encuentros regionales con ejecutivos de la banca destinados a promover mejores prácticas en materia de atención a clientes de la banca.

Organización interna

En el ámbito organizacional interno, la SBIF desarrolló importantes esfuerzos para adecuar sus recursos a la creciente complejidad de las funciones institucionales. Se destaca el fortalecimiento del área de RR.HH y el perfeccionamiento de los planes de capacitación; el diseño del proyecto de remodelación de las dependencias institucionales y las readecuaciones en el organigrama tendientes a potenciar la coordinación de las distintas áreas y la especialización.

El 2009 será un año marcado por la puesta en marcha de importantes perfeccionamientos regulatorios y organizacionales internos, destinados a reforzar la calidad de la supervisión y la solidez de la industria financiera. Dichos cambios se darán en un escenario económico más exigente que obligará a la institución a reforzar sus esfuerzos para dar cumplimiento a su misión.

Palabras de cierre

El sistema financiero no está aislado del complejo escenario externo. Sin embargo, las sólidas bases económicas e institucionales del país, y los adecuados niveles de solvencia y gestión de riesgos de la banca, hacen confiar en su capacidad para superar el impacto.

La autoridad económica está desarrollando un amplio paquete de medidas tendientes a enfrentar el complejo escenario. La banca deberá hacer lo propio, conforme a su misión empresarial, procurando acompañar a sus clientes durante la presente fase del ciclo económico.

FORTALEZAS DEL SISTEMA FINANCIERO

SEGUNDA PARTE

1. Efectos internos derivados de la crisis internacional
2. Desempeño y fortaleza del sistema financiero

El sistema financiero mantiene un sólido desempeño

Pese al complejo escenario externo y los efectos locales del mismo, el sistema financiero mantiene un sólido desempeño.

Durante el año (2008), se observa un ajuste acotado en los niveles de actividad y en los resultados del sistema, incrementos en el costo de fondeo de las instituciones y en el costo del crédito, la aplicación de estándares de crédito más exigentes y una disminución en las solicitudes.

La profundidad, eficiencia y competitividad del sistema financiero chileno, la solvencia de sus instituciones, la fortaleza de las regulaciones en materia de gestión de riesgos y solvencia, las fortalezas institucionales y macroeconómicas del país son fundamentos sólidos para enfrentar en buena forma las dificultades producidas por fluctuaciones económicas internacionales.

La Superintendencia de Bancos seguirá monitoreando los acontecimientos y sus acciones futuras estarán directamente relacionadas con los hechos que se vayan produciendo en el ámbito nacional e internacional.

Efectos internos derivados de la crisis internacional

FORTALEZAS DEL SISTEMA FINANCIERO

PROPAGACION DE LA CRISIS INTERNACIONAL: El desempeño del sistema financiero local está condicionado por los efectos derivados de la crisis subprime.

Antecedentes y propagación de la crisis

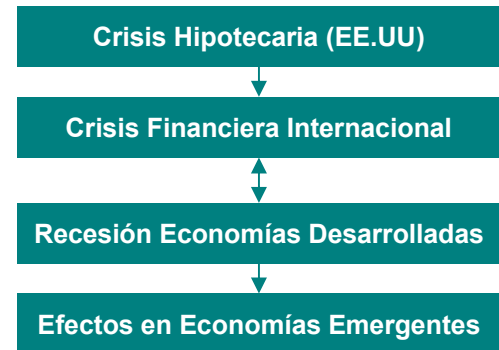
La crisis financiera internacional, originada en el mercado de las hipotecas subprime de EE.UU, se extendió rápidamente hacia otros segmentos del mercado financiero y hacia otras regiones geográficas.

- Tensión en la liquidez de los mercados financieros internacionales.
- Aumento en la percepción de riesgo de los bancos de los países desarrollados.
- Alta volatilidad de los mercados financieros.
- Fuertes caídas en los precios de los activos accionarios, tanto de los mercados desarrollados como emergentes.

Los efectos reales de la crisis, se ponen en evidencia con el inicio de fases recesivas en varias economías desarrolladas y los fuertes ajustes en el precio de los commodities. Como nunca, dichos efectos se han propagado a una gran velocidad; mucho mayor al compararse con otros episodios de crisis.

- El impacto sobre las economías emergentes, es un proceso que se encuentra en pleno desarrollo.
 - Su magnitud dependerá de la profundidad y duración de la recesión en las economías desarrolladas.
-

Evolución escenario externo



- Efectos Financieros
- Efectos Reales

PROPAGACION DE LA CRISIS INTERNACIONAL:

La autoridad económica está desarrollando un amplio paquete de medidas tendientes a enfrentar el difícil escenario externo. La banca deberá hacer lo propio, procurando acompañar a sus clientes durante la presente fase del ciclo económico nacional.

Medidas adoptadas

- Programa de Depósito de excedentes temporales del Fisco en el mercado financiero local .
- Ampliación y flexibilización de líneas de financiamiento y de garantías destinadas a exportadores y Mipymes.
- Aumento de capital del Banco del Estado y del Fogape.
- Programa de estímulo a la adquisición de viviendas.
- Programa de flexibilización de la liquidez del BCCH (compra de swaps de divisas y operaciones REPO).
- Programas de apoyo sectorial (Salmón).
- La SBIF ha reforzado el monitoreo de la liquidez y del riesgo de crédito. Se ha estrechado la comunicación con la alta administración de las entidades fiscalizadas (incluyendo a los corresponsales de bancos extranjeros); se han potenciado las funciones del Comité de Superintendentes y las coordinaciones con las autoridades económicas (Banco Central y Ministerio de Hacienda).
- Eliminación del impuesto de timbres y estampillas durante el 2009, recorte en los pagos provisionales mensuales y devolución anticipada del impuesto a la renta, son parte de las últimas medidas anunciadas que alcanzan los US\$ 4.040 millones

BENEFICIARIOS

Exportadores y Mipymes
Los Hogares
La economía como un todo

INSTRUMENTOS

Sistemas de garantías
Financiamientos de segundo piso
Capitalización Banco Estatal
Subsidios a la demanda de viviendas
Inyecciones de liquidez (BCCH)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

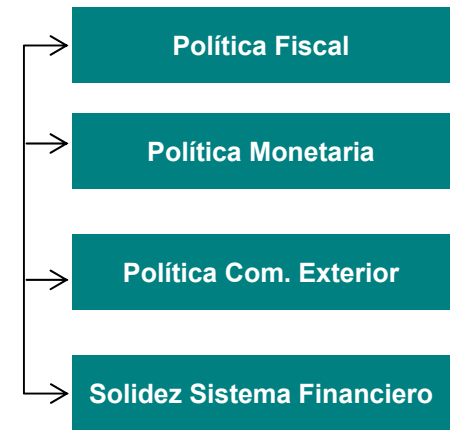
Acceso al crédito
Liquidez del Sistema Financiero
Estabilidad del sistema

PROPAGACION DE LA CRISIS INTERNACIONAL: El sistema bancario no es inmune al complejo escenario externo. Sin embargo, las sólidas bases económicas e institucionales hacen confiar en su capacidad para superar el impacto.

Efectos internos derivados de la crisis internacional

- La bolsa local acusa el impacto de la crisis internacional, aunque con una caída comparativamente más acotada que la observada en economías desarrolladas.
- El temor ante una eventual contracción de la oferta de créditos externos, tanto para la banca y como para el sector corporativo local, generaron un incremento en la demanda por liquidez, tensionando al mercado.
- Las tasas de interés de las colocaciones aumentan significativamente y la oferta de crédito interna reduce su dinamismo, reflejando mayores percepciones de riesgo y las perspectivas sobre la evolución de la economía.
- Se observa debilitamiento en las cifras de consumo y producción industrial; se ajustan las perspectivas de crecimiento para el próximo año; y el debilitamiento del escenario externo sumado a la caída de los términos de intercambio, hace prever un déficit en cuenta corriente.

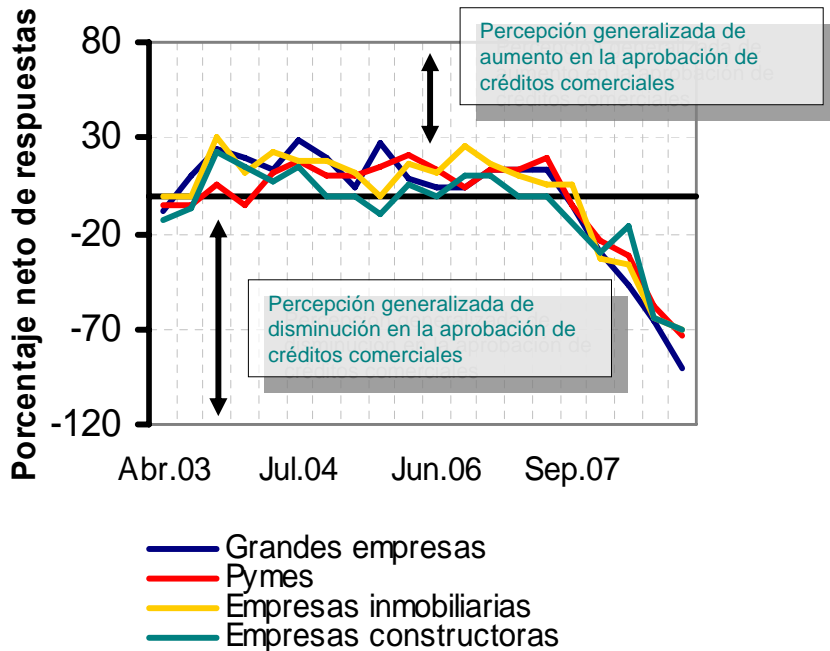
Fundamentos de la solidez de la economía nacional



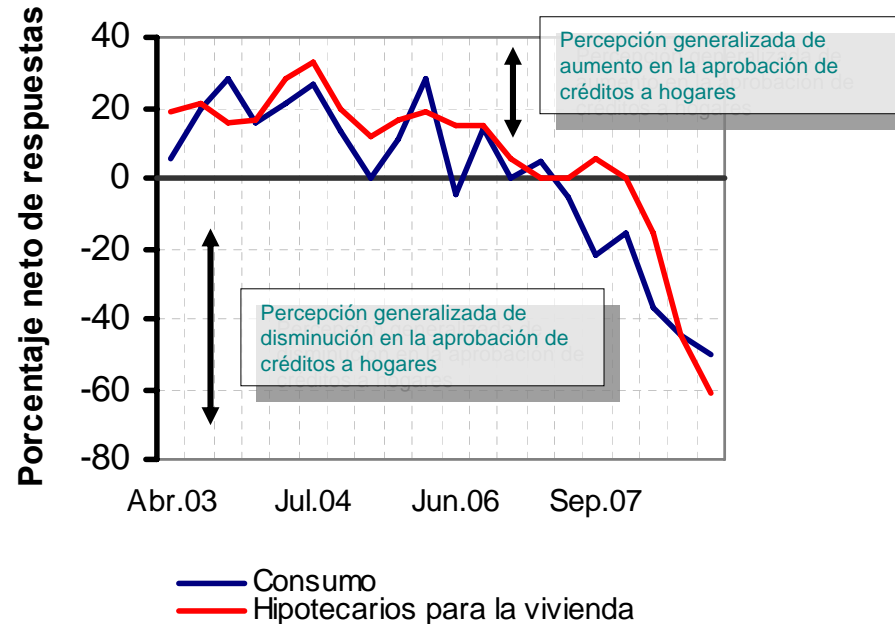
- Solvencia
- Competencia
- Profundidad
- Regulación y Supervisión

OFERTA DE CREDITO: Se aprecia la aplicación de estándares de aprobación crediticia más exigentes.

Percepción sobre estándares de aprobación de créditos comerciales



Percepción sobre estándares de aprobación de créditos a los hogares



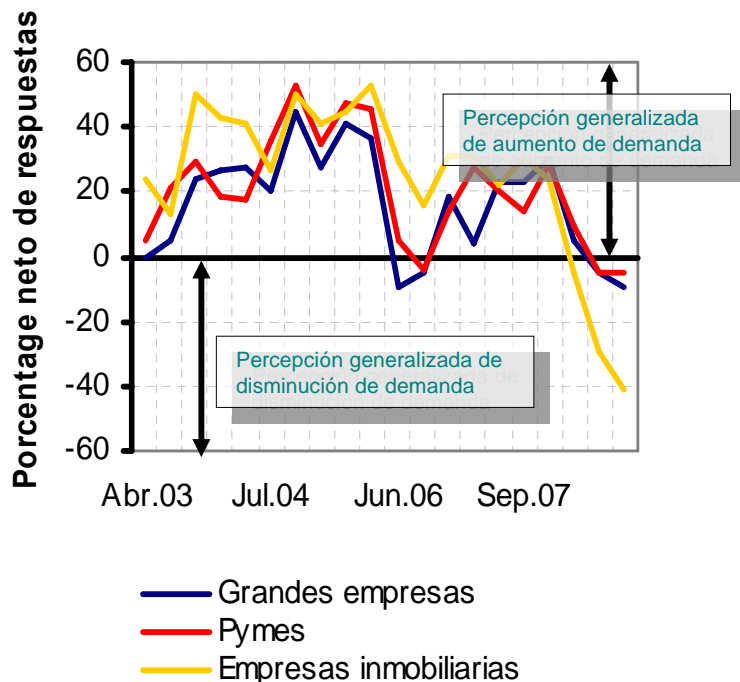
Lo anterior se asocia a cambios en el entorno económico, más que en aumentos directos de los riesgos. Los cambios en las condiciones de crédito, en lo fundamental corresponden a aumentos en los spreads.

Fuente: Encuesta sobre Condiciones Generales y Estándares en el Mercado de Crédito Bancario (BCCH).

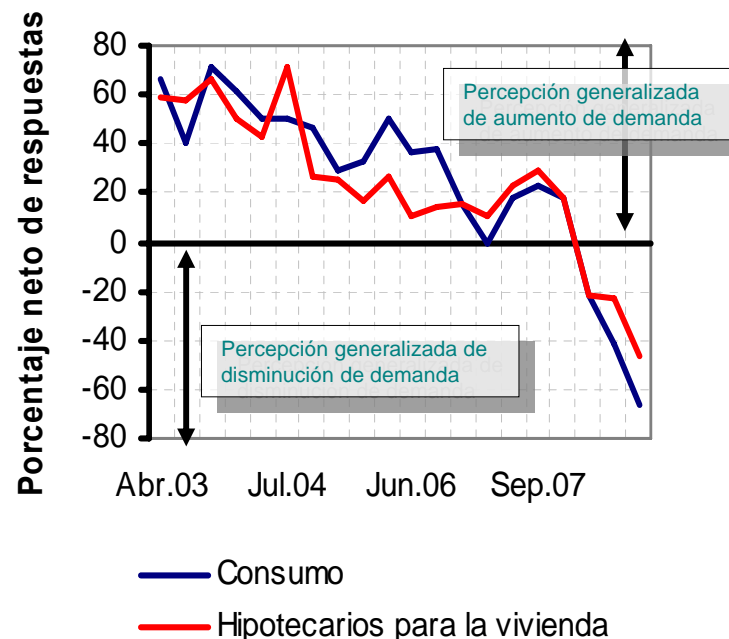
Los valores de la figura corresponden a la diferencia entre el porcentaje de encuestados que opinaron que los estándares de aprobación de créditos eran menos restrictivos en algún grado y el porcentaje de quienes consideraron que dichos estándares eran más restrictivos en algún grado.

DEMANDA DE CREDITO: Se percibe un debilitamiento de las solicitudes de crédito.

Percepción sobre la demanda por créditos comerciales



Percepción sobre la demanda por créditos de los hogares



El fenómeno afecta de forma más significativa al segmento hogares (consumo). Los cambios se asocian, en el caso de los hogares, en mayor medida a cambios en las condiciones de empleo o ingreso; y en el caso de las empresas, a ajustes en las inversiones en activos fijos.

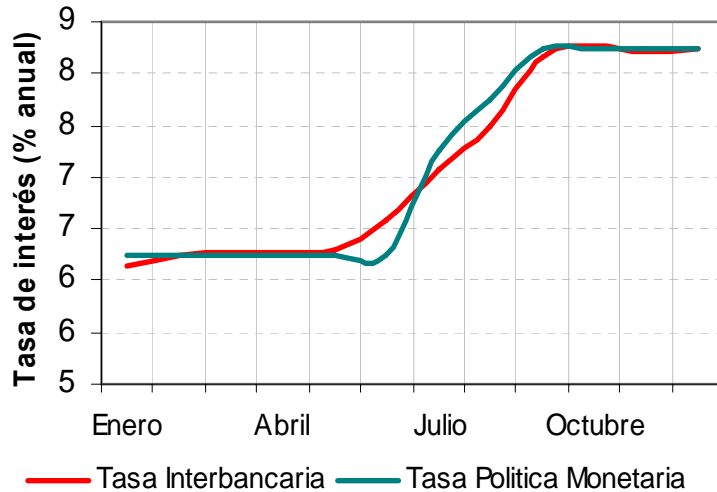
Fuente: Encuesta sobre Condiciones Generales y Estándares en el Mercado de Crédito Bancario (BCCH).

Los valores de la figura corresponden a la diferencia entre el número de encuestados que perciben un fortalecimiento de las solicitudes de créditos, en algún grado, y el número de quienes consideraron que dichas solicitudes se han debilitado, en algún grado, como porcentaje del total de respuestas.

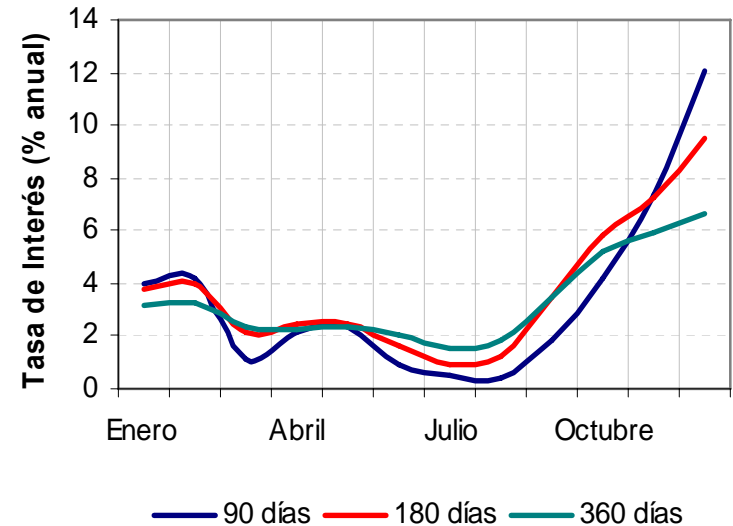
COSTO DE FONDOS: El costo de fondo de las instituciones financieras se ha incrementado significativamente durante los últimos meses.

Tasas de interés: Enero-Diciembre 2008

Tasa Interbancaria (1 día) y Tasa de Política Monetaria



Tasa TAB (UF) - Promedio mensual

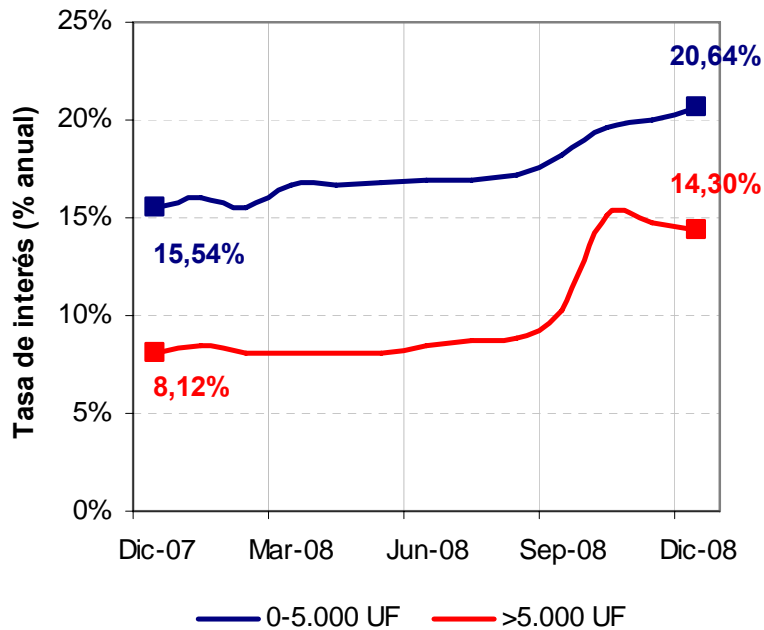


Fuente: Elaboración Departamento de Estudios SBIF en base a cifras de ABIF y BCCH

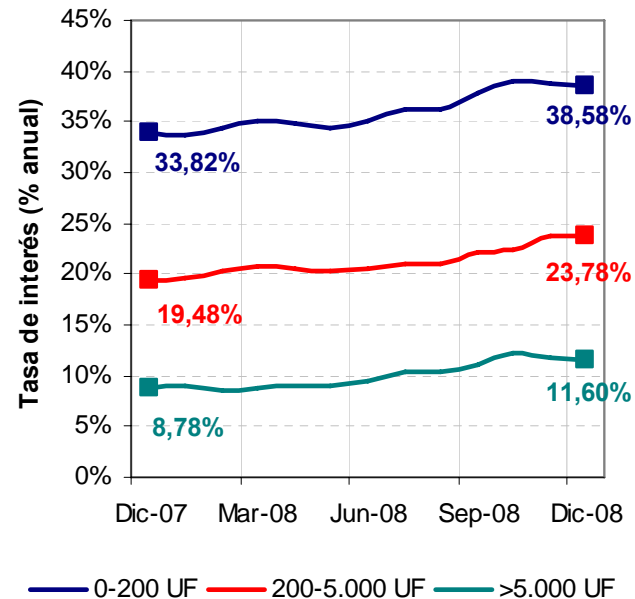
COSTO DE CREDITO: El incremento del costo de fondo ha presionado al alza las tasas de interés de los créditos

Tasas de interés: Diciembre 2007 – Diciembre 2008

Operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días



Operaciones no reajustables en moneda nacional 90 días o más



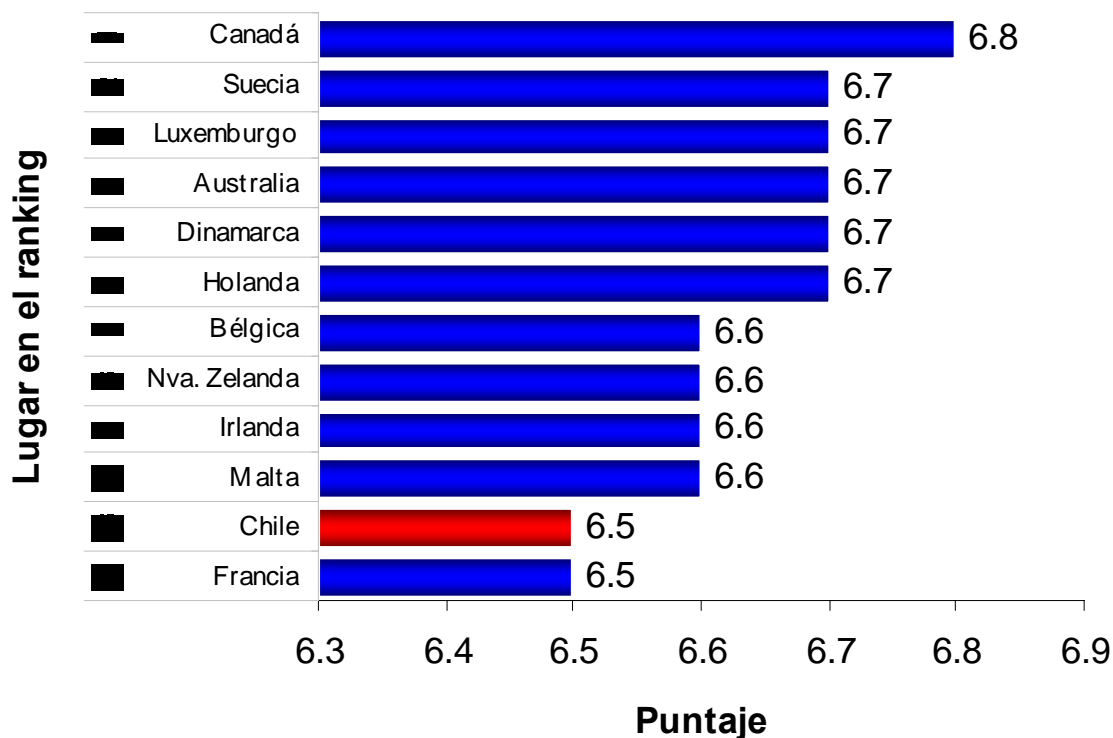
Fuente: Elaboración Departamento de Estudios SBIF

Desempeño y fortaleza del sistema financiero

FORTALEZAS DEL SISTEMA FINANCIERO

EVALUACIONES INTERNACIONALES: La banca local ocupa la mejor posición latinoamericana dentro del ranking de solvencia y se encuentra dentro de los primeros 20 lugares a nivel global.

Ranking de Solvencia

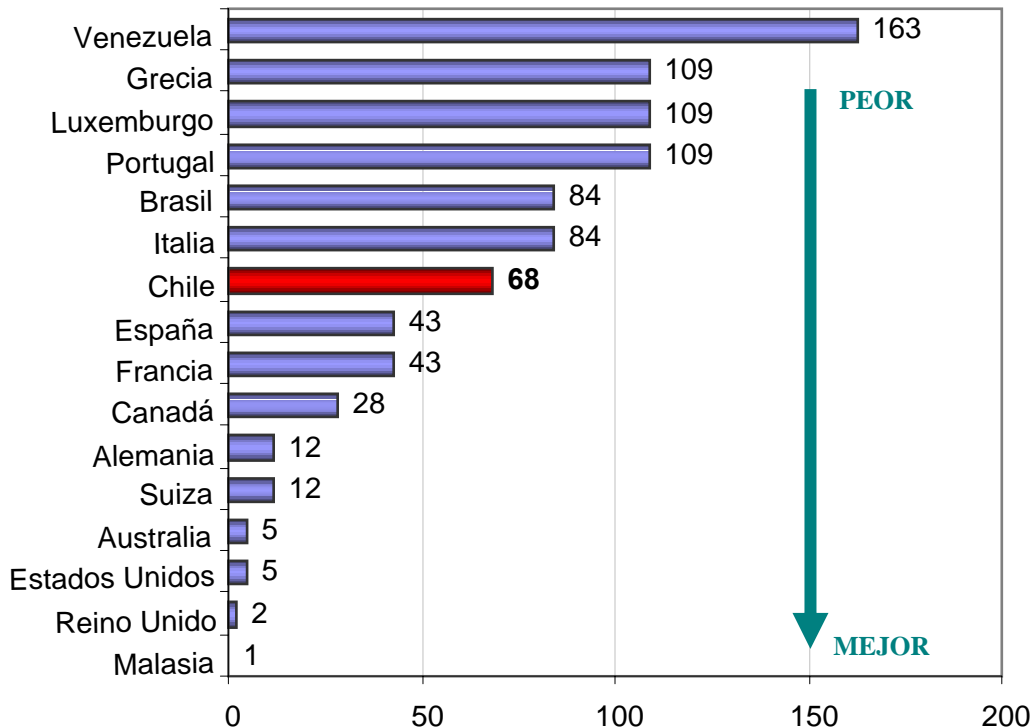


La evaluación contempla la asignación de un puntaje para cada país en el rango 1-7. El total de países evaluados fue de 134 y el puntaje promedio de 5,6. La posición de solvencia de Chile mejoró en tres lugares respecto a la evaluación anterior.

Fuente: The Global Competitiveness Report 2008-2009. World Economic Forum.

EVALUACIONES INTERNACIONALES: Se destaca la capacidad del sistema para extender el acceso a los servicios financieros.

Ranking de regulaciones y prácticas asociadas a la obtención de crédito
Ranking Global



Doing Bussines clasifica a la fecha a un total de 181 países de acuerdo a la facilidad para hacer negocios. Uno de los indicadores evaluados en dicho contexto es la facilidad para obtener crédito. Para la generación de este índice en particular, se utilizan los subíndices de fortaleza de derechos legales y de profundidad de la información del crédito.

El ranking sitúa a Chile en la posición 68.

Fuente: Elaboración en base a Doing Business 2009 (World Bank), con datos correspondientes a Abril 2007 a Junio 2008

TAMAÑO: El mercado de capitales local ha alcanzado un tamaño relativo destacado dentro de las economías emergentes.

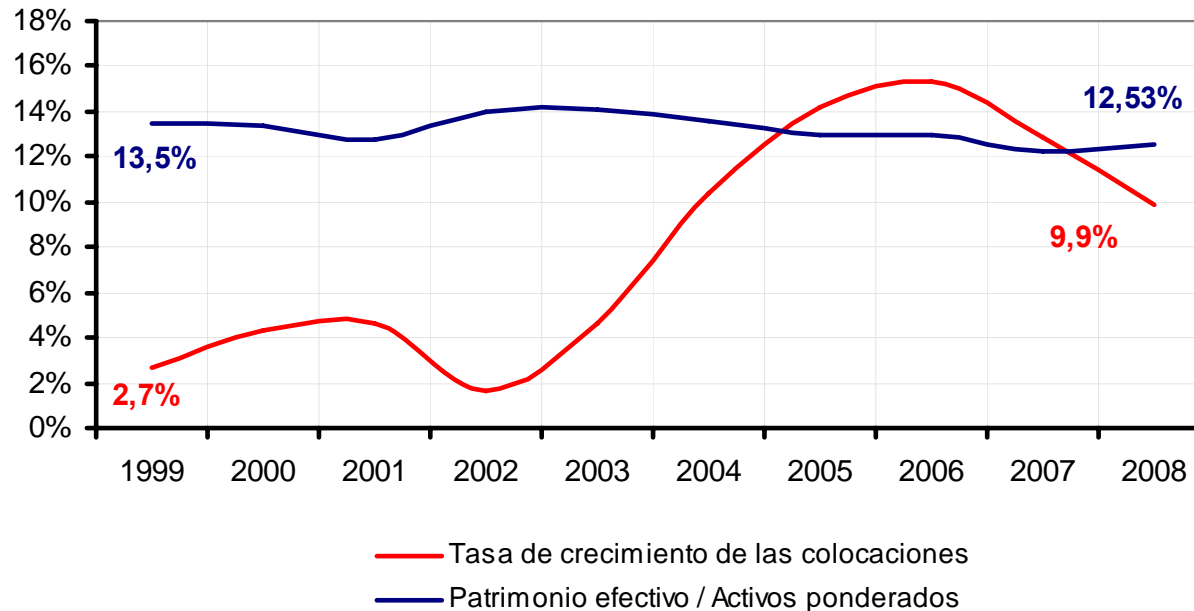
Tamaño del mercado de capitales: comparación internacional (miles de millones de US\$)

	Activos Bancarios	Bonos y Acciones	Total bonos, acciones y activos (% PIB)
Unión Europea	43.146	86.099	549%
Norte America	13.776	67.350	442%
Mercados emergentes	15.004	43.774	253%
Mundo	84.785	229.712	421%
Chile	174	286	280%

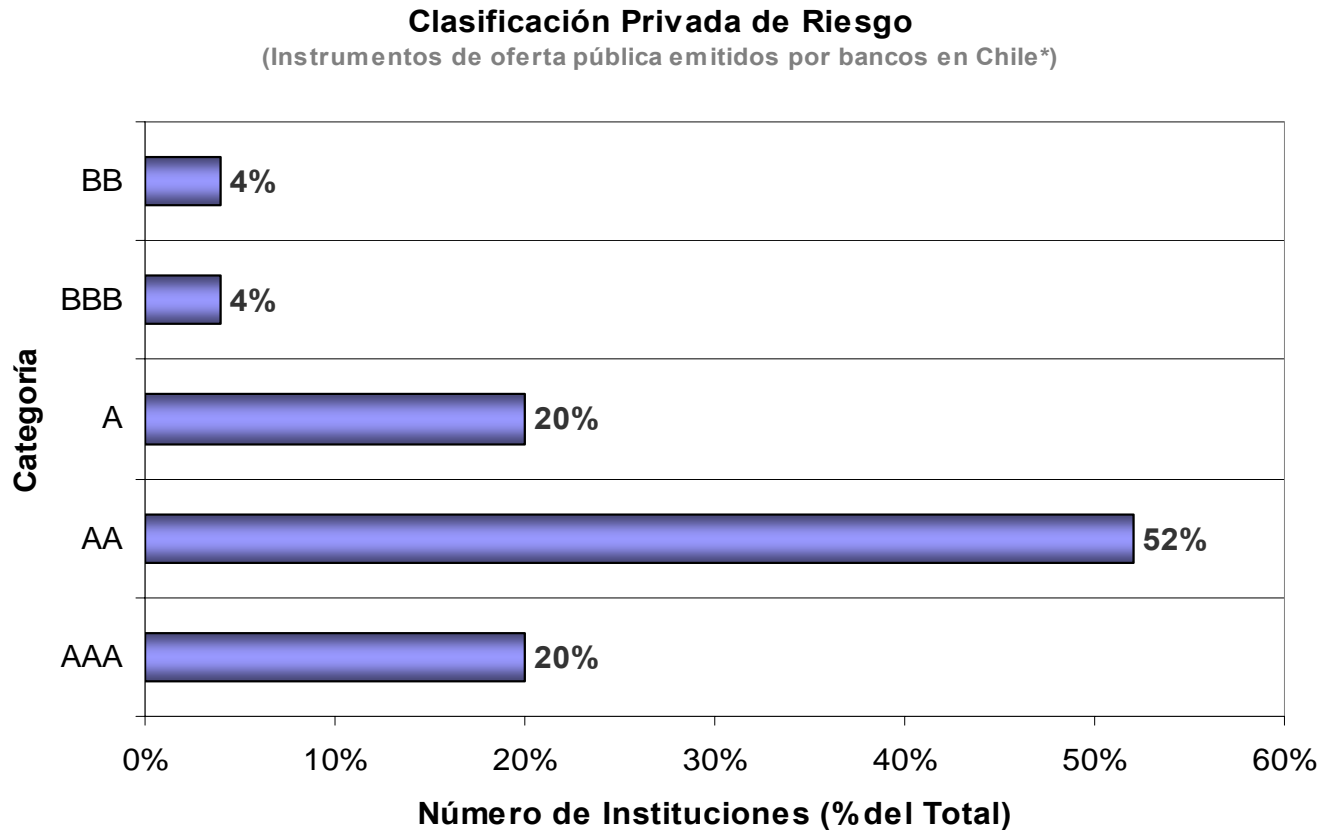
Fuente: Elaboración Departamentos de Estudios de la SBIF en base a: Sistema de Información Institucional (SBIF); Estadísticas del Mercado de Valores (SVS), Global Financial Stability Report (Octubre 2008); World Economic Outlook Database (Octubre 2008)

SOLVENCIA: La disminución del índice de patrimonio efectivo responde a una utilización más intensiva del patrimonio y no a un deterioro del mismo, además su evolución se mantiene holgadamente por sobre el mínimo legal.

**Indice de Basilea
1999-2008**



SOLVENCIA: La solvencia del sistema financiero se refleja en las clasificaciones asignadas por los clasificadores privados de riesgo.

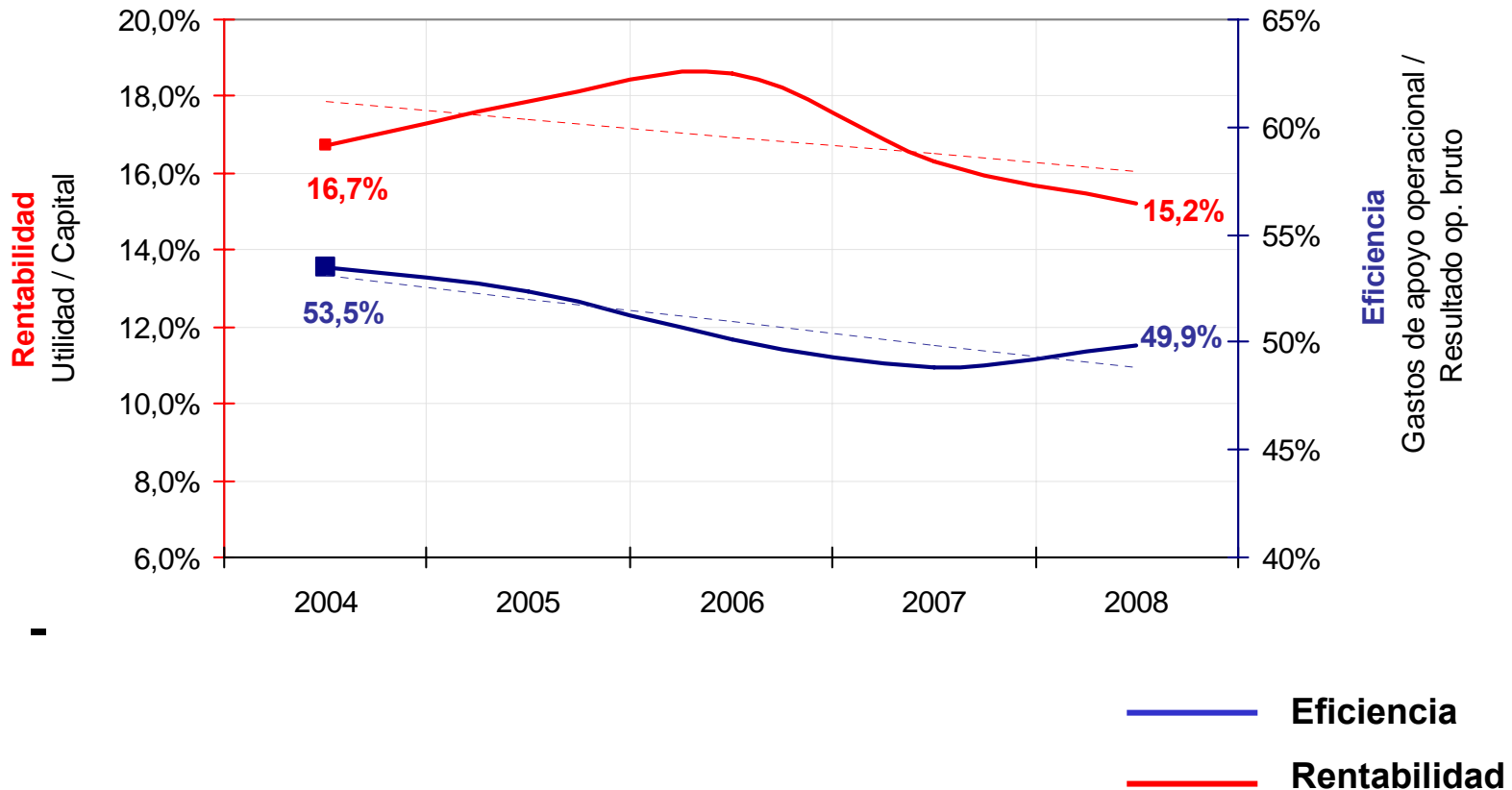


*Corresponde a la menor clasificación vigente asociada a instrumentos de deuda de largo plazo emitida por bancos

Fuente: Departamento de Estudios – SBIF. Datos a Dic 2008

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA: Se observa un sostenido aumento de la eficiencia operacional y un elevado nivel de rentabilidad.

**Rentabilidad y eficiencia operacional
1999-2008**

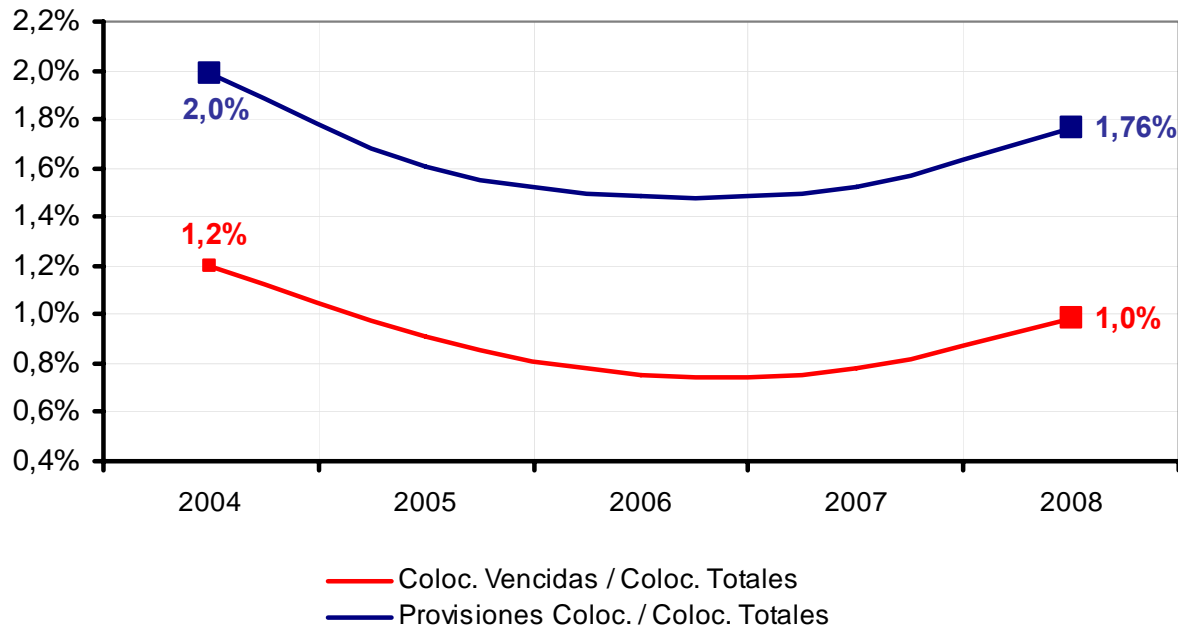


Fuente: Departamento de Estudios – SBIF. Datos a Dic 2008

Nota: Respecto del índice de eficiencia, existe mayor eficiencia cuando el índice es menor.

RIESGO: Los indicadores de riesgo de crédito reflejan la mantención de sanos estándares de administración crediticia.

**Indicadores de cartera vencida y de provisiones
1999-2008**



La tasa real de crecimiento acumulado de los castigos a Noviembre 2008, es de un 6%.

Fuente: Departamento de Estudios – SBIF. Datos a Dic 2008

ACTIVIDAD: La cartera de colocaciones, modera su expansión durante el último periodo. El principal ajuste se produce en la cartera de créditos de consumo.

Tasa de variación anual del stock de colocaciones (%)

	Dic-05	Dic-06	Dic-07	Dic-08
COLOCACIONES TOTALES	14,17	15,41	12,84	9,32
- Empresas	12,51	14,53	12,77	12,33
- Personas	17,73	17,20	12,96	5,65
- Consumo	20,33	21,65	7,78	-2,04
- Vivienda	16,24	14,56	16,22	10,19

Fuente: Departamento de Estudios SBIF

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO (CAC): La SBIF es el Organismo encargado de la fiscalización financiera de las CAC que alcanzan un patrimonio mayor o igual a MUF 400.

CAC fiscalizadas por la SBIF

N° de CAC Fiscalizadas por la SBIF	5
Número de CAC fiscalizadas por la SBIF / Total	7,6%
Colocaciones CAC fiscalizadas por la SBIF / Total	92%
N° Socios	824.867
N° Sucursales	180
N° empleados	2.428

- A la fecha, existen 66 CAC vigentes en el país, de las cuales 5 están sometidas a la fiscalización de la SBIF (Coocretal, Coopeuch, Oriencoop, Capual y Detacoop). El resto se encuentran afectas a la Supervisión del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.
- Las CAC fiscalizadas por la SBIF concentran el grueso de las colocaciones del sector.
- Si bien el stock de colocaciones de tales entidades es pequeño en relación al de los oferentes bancarios, su participación en términos de número de clientes es significativa.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO: Las CAC fiscalizadas por la SBIF mantienen un sólido desempeño.

CAC fiscalizadas por la SBIF		2006	2007	2008 (1)
Datos	N° de CAC	3	5	5
Actividad	Crecimiento colocaciones	48%	27%	10%
Solvencia	Patrimonio efectivo / Activos ponderados (2) (3)	31,40%	29,17%	27,59%
Riesgo de Crédito	Coloc Vencidas / Coloc	0,22%	0,38%	0,55%
	Prov. Coloc / Coloc (4)	3,47%	3,46%	3,55%
Eficiencia	Gastos de apoyo operacional / Resultado op. Bruto	45,83%	51,61%	49,90%
Rentabilidad	Utilidad / Capital	17,53%	13,10%	13,28%

Notas: (1) Datos a Dic. 2008; (2) No incluye provisiones adicionales; (3) Los límites de Adecuación de Capital mínimos de las cooperativas son: a) 10% de Patrimonio Efectivo a Activos Ponderados y b) 5% de Patrimonio Efectivo a Total Activo; y (4) Para las cooperativas el concepto de Patrimonio Efectivo corresponde a Capital y Reservas.

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

Período	TRANSACCIONES CON TARJETAS NO BANCARIAS	
	Transacciones (UF)	Transacciones en comercios afiliados no relacionados
2006	142.657.324 (*)	10,36%
2007	216.760.446	14,42%
2008	231.506.851	16,41%

Notas:

(*) Dato anualizado a partir de información del segundo semestre del año 2006.

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

EMISORES DE TARJETAS DE CREDITO NO BANCARIAS:

STOCK DE CREDITOS ORIGINADOS POR EMISORES NO BANCARIOS								
% Al día					% Moroso			
Trimestres (2008)	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Total	83,4%	82,3%	83,4%	84,8%	16,6%	17,7%	16,6%	15,2%

- Los antecedentes disponibles para el último periodo, muestran una reducción en los niveles de actividad; un incremento acotado en la mora de los créditos originados; y un aumento de la importancia de las transacciones en comercios no vinculados al emisor.

De acuerdo a cifras entregadas por el Comité de Retail Financiero de la CCS, un 19% de la cartera de los emisores no bancarios se encuentra reprogramada y las provisiones constituidas representan un 8,7% de la cartera, cubriendo un 104% del stock con mora superior a 90 días.

DESAFIOS INSTITUCIONALES PERMANENTES

TERCERA PARTE

1. Fiscalización financiera
2. Asistencia al usuario de servicios financieros
3. Actividades Interinstitucionales

Fiscalización financiera

DESAFIOS INSTITUCIONALES PERMANENTES

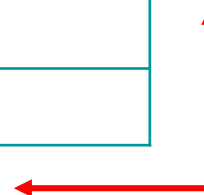
EMISION DE NORMAS: La fiscalización financiera supone la facultad de emitir instrucciones normativas tendientes a permitir la aplicación de las disposiciones y a requerir la información necesaria, tanto para efectos de supervisión como para divulgación.

Emisión de instrucciones durante el 2008

Tipo	Número de normas emitidas
Circulares	58
Cartas Circulares	17
Instrucciones MSI*	25
Total	100

*Manual de Sistema de Información

Fuente: Dirección de Normas SBIF (Datos a Diciembre 2008).



EMISION DE NORMAS: Se destacan la emisión de instrucciones asociadas a ámbitos específicos de la Reforma Previsional; perfeccionamientos asociados a la regulación de adecuación de capital y de transparencia; entre otros.

Principales normas emitidas durante el 2008

ADECUACION REGULACION BANCARIA	Circular N° 3.418	Redefine los componentes de capital básico y patrimonio efectivo, establece la forma de computar los créditos contingentes y los activos con liquidación en curso y suprime instrucciones contables del Capítulo 12-1 de la RAN.
ASISTENCIA AL CLIENTE	Circular N° 3.429	Incorpora a la RAN el Capítulo 18-14 que establece normas sobre calidad y transparencia de la información al público y complementa otras disposiciones sobre la materia.
REGULACION CONJUNTA	Circular N° 3.445	Circular conjunta con Superintendencia de Pensiones y Superintendencia de Valores y Seguros. Establece nuevas normas sobre cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y depósitos de ahorro previsional voluntario individual.
NUEVAS FIGURAS	Circular N° 3.420	Establece normas sobre oficinas de atención exclusiva de clientes

Fuente: Dirección de Normas SBIF.

REGISTRO DE VALORES: La Ley de Valores, asigna a la SBIF la función de administrar el registro de valores de oferta pública emitidos por las instituciones bancarias.

Valores de oferta pública inscritos durante el año (2008)

Instrumento	Títulos inscritos	Monto (MMUF)
Letras de crédito viviendas	4	26
Letras de crédito fines generales	4	16
Bonos	37	337*
Acciones	4	15*
Total	49	394

*UF: 31/12/2008

Fuente: Dirección de Normas SBIF.

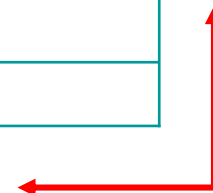
El monto de los valores inscritos fue 10% superior al del año anterior

SUPERVISION IN SITU: Se complementaron las visitas habituales con la evaluación de las metodologías y modelos desarrollados por las entidades financieras, a fin de determinar los resguardos mínimos para hacer frente a los distintos tipos de riesgo.

Visitas efectuadas durante el año (2008)

Tipo de institución	Número de visitas
Bancos*	33
Cooperativas de Ahorro y crédito	6
Filiales Bancarias	1
Sociedades de Apoyo al Giro	6
Otros	3
Total	49

* Se incluye la supervisión de 7 oficinas regionales



Fuente: Dirección de Supervisión SBIF.

SUPERVISION EXTRA SITU: La evaluación permanente de las instituciones y la difusión de información, constituyen pilares fundamentales del modelo de supervisión aplicado.

Actividades destacadas del año

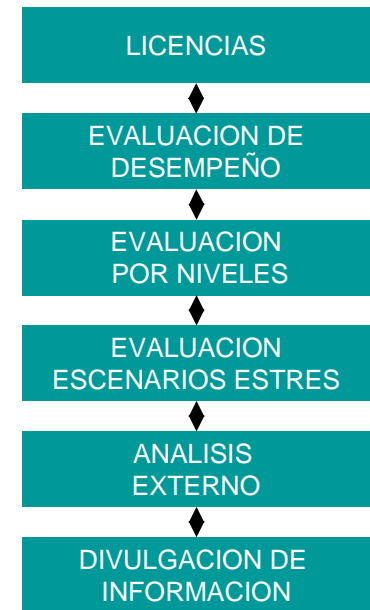
Autorizaciones de constitución y funcionamiento de nuevas instituciones (sistemas de garantías; filiales; corresponsales de bancos del exterior; y procesos de fusiones y adquisiciones).

Divulgación de información (formatos de presentación IFRS para los bancos y mejoramiento en estándares de información de los emisores no bancarios de tarjetas de crédito y cooperativas de ahorro y crédito).

Coyuntura económica (seguimiento focalizado de eventuales impactos derivados de la crisis financiera internacional: liquidez y concentraciones de riesgos en segmentos específicos de la cartera)

Procedimientos Acordados (auditores externos velan por el cumplimiento de normativa de los emisores de tarjetas de créditos no bancarias – Circular N° 17)

Modelo de supervisión extra situ



Alerta temprana
Focalización de las visitas in situ
Continuidad temporal a la supervisión
Disciplina de mercado

FISCALIZACION FINANCIERA: La profundidad, el alcance, el ámbito y las metodologías aplicadas difieren de un tipo de entidad a otra, y están determinadas por las funciones y atribuciones entregadas a la SBIF.

Entidades sometidas a la fiscalización de la SBIF

Entidad	Número de entidades	Cobertura	Ámbito	Mecanismos de fiscalización
Bancos	25	Bancos establecidos en Chile y sucursales de bancos extranjeros.	Gestión de riesgos y solvencia	Directa: in situ y extra situ
Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC)	5	CAC cuyo patrimonio es mayor o igual a UF 400.000.	Gestión de riesgos y solvencia	Directa: in situ y extra situ
Emisores no bancarios de tarjetas crédito	10	Emisores cuyas transacciones con establecimientos afiliados no relacionados son mayores o iguales a MMUF 1 (anuales).	Integridad y funcionamiento de los instrumentos de pago	Delegada (auditores externos): extra situ

Asistencia al usuario de servicios financieros

DESAFIOS INSTITUCIONALES PERMANENTES

ASISTENCIA AL CLIENTE: La constante labor de reducir asimetrías de información entre clientes e instituciones financieras resulta en decisiones más informadas y, por ende, entrega más solidez al sistema.

Actividades destacadas del año

- Seminarios de difusión de calidad de atención al cliente bancario.
- Publicación de comisiones y tarifas asociadas a productos bancarios.
- Campaña radial de promoción de cultura financiera.
- Difusión presencial de cultura financiera.

Infraestructura asociada a la atención del cliente

Presentaciones y reclamos Oficina de atención público Comités	CANALES ESPECIALIZADOS	Call center Internet Extranet
Portal educativo de la SBIF Campañas radiales Programa de charlas	EDUCACION AL CONSUMIDOR	Guía del cliente bancario Recomendaciones Preguntas frecuentes
Informes de deuda Consulta de presentaciones Simuladores de créditos Calculadora de tarjetas de crédito	HERRAMIENTAS DE CONSULTA	Acreencias Tasas máximas
Tasas de interés de pizarra Comisiones de pizarra Seguros asociados	ENCUESTAS DE TARIFAS	Tarifas productos bancarios Tarifas emisores no bancarios

ASISTENCIA AL CLIENTE:

Actividades destacadas del año (continuación)

Agenda de trabajo regional de la SBIF refuerza la importancia de los mecanismos de asistencia al cliente entre los ejecutivos locales de la banca. Además se trabajaron temas relacionados al lavado de activos.

Más de 350 ejecutivos de la banca capacitados durante el año



Difusión de calidad de atención al cliente bancario y lavado de activos

Región	Oportunidad	Asistentes (aproximado)
Tarapacá	3 y 4 de junio	105
Atacama	30 y 31 de julio	120
De Los Ríos	20 y 21 de octubre	112
Aysén	1 y 2 de diciembre	70

Las campañas radiales permiten ampliar significativamente la cobertura de los mecanismos de promoción de cultura financiera

Campaña de difusión con cobertura nacional



Campaña radial de promoción cultura financiera

Etapas	Periodo	Materias abordadas
Tercera	Noviembre	<ul style="list-style-type: none">▪ Firma en contratos▪ Pago mínimo en tarjetas de crédito
Segunda	Agosto	<ul style="list-style-type: none">▪ Recomendación servicios bancarios▪ Gastos asociados a Tarjetas de Crédito▪ Pago mínimo Tarjetas de Crédito▪ Recomendación Tarjetas
Primera	Abril	<ul style="list-style-type: none">▪ Anexos de un contrato de crédito▪ Avances en efectivo▪ Recomendaciones al tomar un crédito▪ Promociones de créditos▪ Tarjetas de crédito

Actividades destacadas del año (continuación)

La información difundida, promueve la competencia y equilibra los derechos y obligaciones de los participantes del mercado

13 entregas de información durante el año

Publicación de comisiones y tarifas

Producto	Materia	Oportunidad
Tarjetas de crédito bancarias	Comisiones por uso en el extranjero	Marzo
	Comisiones por uso en el país	Marzo
	Comisiones por uso en Avances y Compras	Marzo
Cuentas de ahorro	Tasa de Interés y Comisiones (reajustables)	Abril
	Tasa de Interés y Comisiones (no reajustables)	Abril
	Tasa de Interés y Comisiones (ahorro vivienda)	Abril
Tarjetas de crédito no bancarias	Comisiones por mantención, avances en efectivo y seguros asociados	Enero; junio; agosto y noviembre
	Tasas de Interés (Tarjetas de Crédito no Bancarias)	Mayo; agosto y noviembre
Cuentas vista	Costos asociados	Enero
Seguros	Valor Seguros en Créditos de Consumo	Mayo y Octubre

Actividades destacadas del año (continuación)

Amplio programa de charlas y seminarios destinados a grupos específicos de la población. Dicha instancia permite resolver inquietudes asociadas a productos bancarios y a promover conductas responsables e informadas.

19 grupos específicos de interés fueron cubiertos mediante dicha actividad, alcanzando un total de 593 asistentes

Otras instituciones participantes de las jornadas de promoción de la cultura financiera son: Servicio Nacional de Aduanas, Ministerio de Economía, Superintendencia de Quiebras, MINVU, SERNAM, Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, Fondo de Solidaridad e Inversión Social, The Royal Bank of Scotland y Transformadores Tusan

Principales actividades de promoción presencial de la cultura financiera

Tipo de destinatario	Destinatario	Oportunidad	Materia
Empresas y Organismos Públicos	Ministerio de Bienes Nacionales	Diciembre 2008	Créditos de Consumo e Hipotecario y Tarjetas de Crédito
	Hospital Barros Luco	Diciembre 2008	Depósitos a plazo y las cuentas de ahorro
	INP	Noviembre 2008	Cultura financiera y endeudamiento responsable.
	División Andina de Codelco	Noviembre 2008	Cultura financiera y endeudamiento responsable.
	MOP	Octubre 2008	Cultura financiera y endeudamiento responsable.
	INE	Octubre 2008	Cultura financiera y endeudamiento responsable.
	CONAMA	Agosto 2008	Cultura financiera y endeudamiento responsable.
Microempresarios	Foro de Microfinanzas de Peñalolén	Mayo 2008	Proceso del crédito, los derechos y obligaciones de los clientes bancarios
Periodistas sector económico	Prensa escrita	Enero 2008	Implementación de las normas IFRS

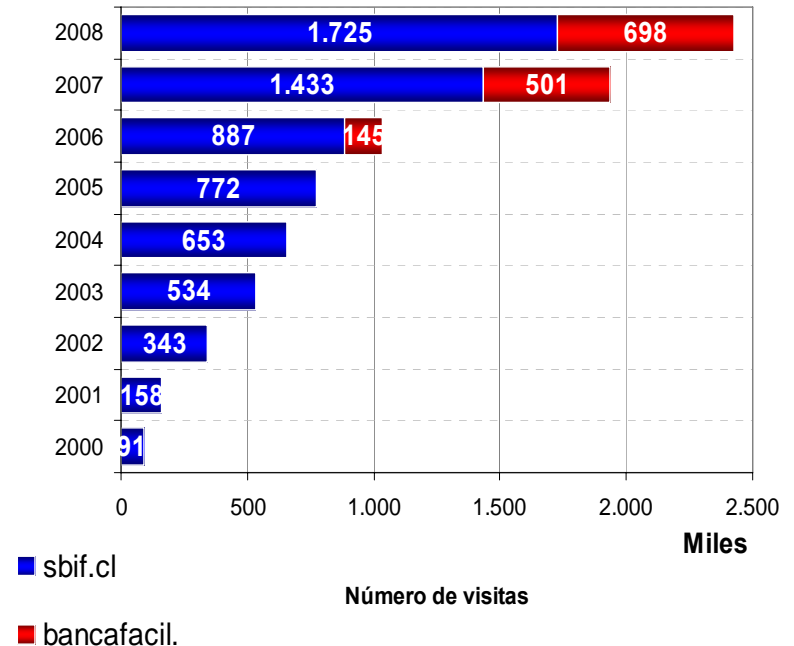
CANALES DE INFORMACION Y CONSULTA: Creciente utilización de los canales remotos de información; consulta y asistencia.

La SBIF potencia su estrategia comunicacional, aumentando la especialización de los canales de acuerdo al tipo de cliente, cuestión que se plasmará en los próximos meses en la incorporación de un tercer portal.

El número de visitas aumentó en un 25% durante el año

Internet

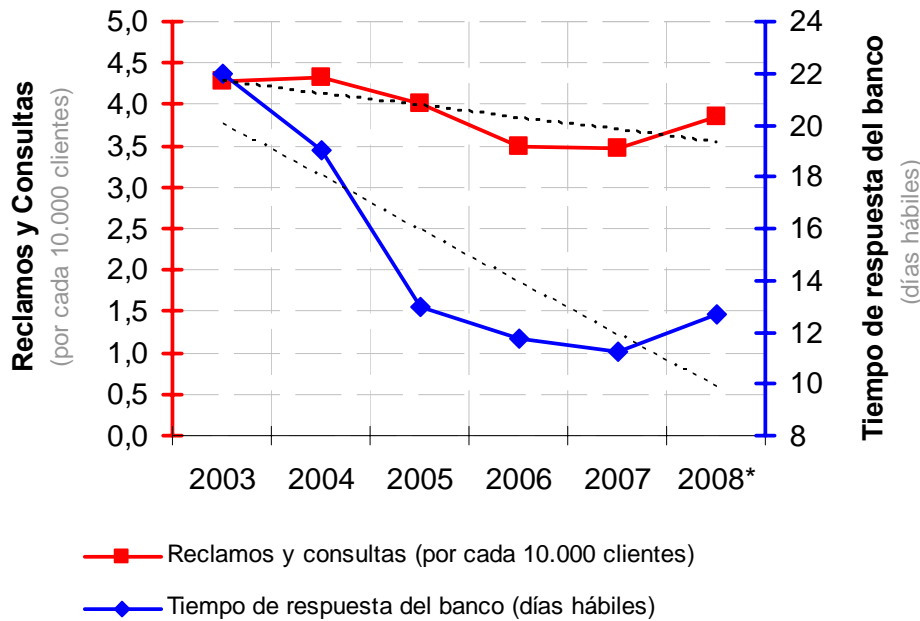
Visitas realizadas a los sitios web institucionales



Fuente: Departamento de Estudios

RECLAMOS Y CONSULTAS: Positiva evolución en la efectividad de los mecanismos de atención a usuarios de servicios financieros

Reclamos de los clientes y tiempos de respuesta



Indicadores de atención de público según tipo de canal

	2008	2007	Δ%
--	------	------	----

Atención presencial			
Atención directa	9.464	7.615	24,3%
Emisión de certificados	117.000	126.514	-7,5%

Internet			
Informe de deudas	49.554	67.257	-26,3%

Call Center			
N° consultas telefónicas	32.745	29.457	11,2%

Presentaciones escritas			
Presentaciones	8.647	7.592	13,9%

Total	219.500	238.435	-8,8%
--------------	----------------	----------------	--------------

Los tiempos de respuesta han disminuido en torno a un 40% en los últimos 5 años

Actividades interinstitucionales

DESAFIOS INSTITUCIONALES PERMANENTES

ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES: La SBIF participa activamente en la generación de información para el diseño, implementación y control de políticas públicas; genera apoyo técnico a otros fiscalizadores; y realiza coordinaciones permanentes con supervisores financieros y con organismos multilaterales y locales.

Tipo	Institución	Actividades
Coordinaciones autoridades económicas	Dirección de Presupuestos	Implementación beneficios financiamientos habitacionales.
	Dirección de Presupuestos	Contraparte Proyecto de Evaluación del SIC.
	Ministerio de Hacienda	Generación de antecedentes asociados al ingreso de Chile a la OCDE.
	Ministerio de Hacienda	Generación de antecedentes asociados al ingreso de Chile a la IADI (International Association of Deposits Insurers)
	Comités de coyuntura (Ministerio de Hacienda y Ministerio de Economía)	Análisis de los efectos derivados de la crisis financiera internacional y generación de antecedentes para el desarrollo de políticas públicas.
Supervisores financieros locales	Comisión Superintendencias Financieras	Generación de reglamentaciones conjuntas (reforma previsional).
	Comisión Superintendencias Financieras	Generación de instrucciones conjuntas sobre comisiones máximas con cargo a Fondos de Pensiones.
	Departamento de Cooperativas	Capacitación sobre fiscalización riesgos financieros.
	SUSESO	Apoyo técnico sobre fiscalización riesgos financieros.
	Comité de Superintendentes	Instancia de coordinación de carácter permanente.

ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES:

(continuación)

Tipo	Institución	Actividades
Organismos internacionales	FMI	Desarrollo encuesta relativa a Core Principles, preparatoria de la evaluación de FSAP.
	FMI	Ejercicio de Compilación Coordinada. Financial Soundness Indicators.
	Banco Central República Argentina	Ponencia "Basilea II y MERCOSUR".
	ASBA - Banco de España	Seminario "Riesgo Crediticio. Aspectos relevantes para la implementación de los enfoques estándares de Basilea II"
	BID	Requerimiento de antecedentes estadísticos sobre el Sistema Financiero.
	The World Bank Group	Encuesta de Registro de Créditos Públicos. (Survey of Public Credit Registries).
	IIF	Annual Meeting of Latin American Chief Executives.
	International Liaison Group	Comité de supervisión bancaria de Basilea. Survey on Loan Loss Provisioning.
	ASBA	XI Asamblea Anual Asociación de Supervisores Bancarios para las Americas.
Organismos nacionales	CCS	Generación de estadísticas del Retail Financiero.
	Universidad de Chile	Ponencia "Gestión del Riesgo Operacional en la Banca e Instituciones Financieras".
	Universidad de Chile	Ponencia "IFRS en Chile: Ad portas de su aplicación".
	Universidad Católica	Gobiernos Corporativos

LOS DESAFIOS INSTITUCIONALES EN CURSO

CUARTA PARTE

1. Nuevos desarrollos regulatorios
2. Complejidad y ampliación del ámbito de fiscalización
3. Proyectos institucionales para el 2009

Nuevos desarrollos regulatorios

DESAFIOS INSTITUCIONALES EN CURSO

BASILEA II: Durante el año 2008 se desarrollaron las bases del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos, que permitirá la aplicación de aspectos centrales del Segundo Acuerdo de Capital (Basilea II) en el país durante el 2009.

- Basilea II, es un ambicioso proyecto que aborda todos los aspectos relevantes de la actividad bancaria y que persigue perfeccionar la regulación, la supervisión y la gestión de los riesgos bancarios.
- La generación de una iniciativa legal al respecto, demandará del supervisor bancario su activa participación en la discusión del proyecto.
- La implementación de Basilea II, es un proceso largo y complejo que no se agota con la emisión de una nueva Ley, pues requiere la realización de importantes desarrollos posteriores a nivel de normas; sistemas de información; y mecanismos de fiscalización.

IFRS: Conforme al cronograma del proyecto establecido por la SBIF, durante el año se ajustaron las instrucciones necesarias a fin de adaptar la Recopilación Actualizada de Normas y el MSI al nuevo marco contable.

Las IFRS (International Financial Reporting Standard), corresponden a un conjunto de estándares contables globales a los que todas las economías del mundo están propendiendo. Dicho marco, no sólo beneficia la inserción de nuestro país en el escenario económico internacional al permitir la comparabilidad de las cifras, sino que también, fortalece la transparencia y la disciplina de mercado (Pilar III de Basilea II).

Cronología de la implementación de las IFRS

Enero 2005	Criterios sobre Valoración de Instrumentos Financieros y Productos Derivados (Circular N° 3.300).
Diciembre 2005	Instrucciones generales para el tratamiento de las inversiones financieras (Circular N° 3.345).
Marzo 2006	Instrucciones específicas asociadas al tratamiento de los instrumentos financieros (Circular N° 3.352).
Noviembre 2007	Compendio de Normas Contables, material que incluye los criterios que deberán seguir los bancos para adecuar sus estados financieros a las Normas Internacionales de Contabilidad.
Año 2008	Revisión de la LGB, RAN y MSI para su concordancia con IFRS

Plena aplicación del nuevo marco contable

Aplicación plena de criterios contables (desde enero de 2009)

IFRS: (Continuación)

- La última etapa del proceso de implementación consiste en la contabilización de todos los activos y pasivos bancarios bajo normas IFRS¹.
- Las colocaciones serán contabilizadas a costo amortizado usando el método de la tasa efectiva².
- Los activos fijos podrán ser alternativamente valorizados a valor razonable basado en tasaciones independientes o costo histórico.
- Las diferencias de valor asociadas a las valoraciones deberán reflejarse ajustando el patrimonio contable.
- Se eliminan del Estado de Resultados los ajustes por corrección monetaria.

Notas:

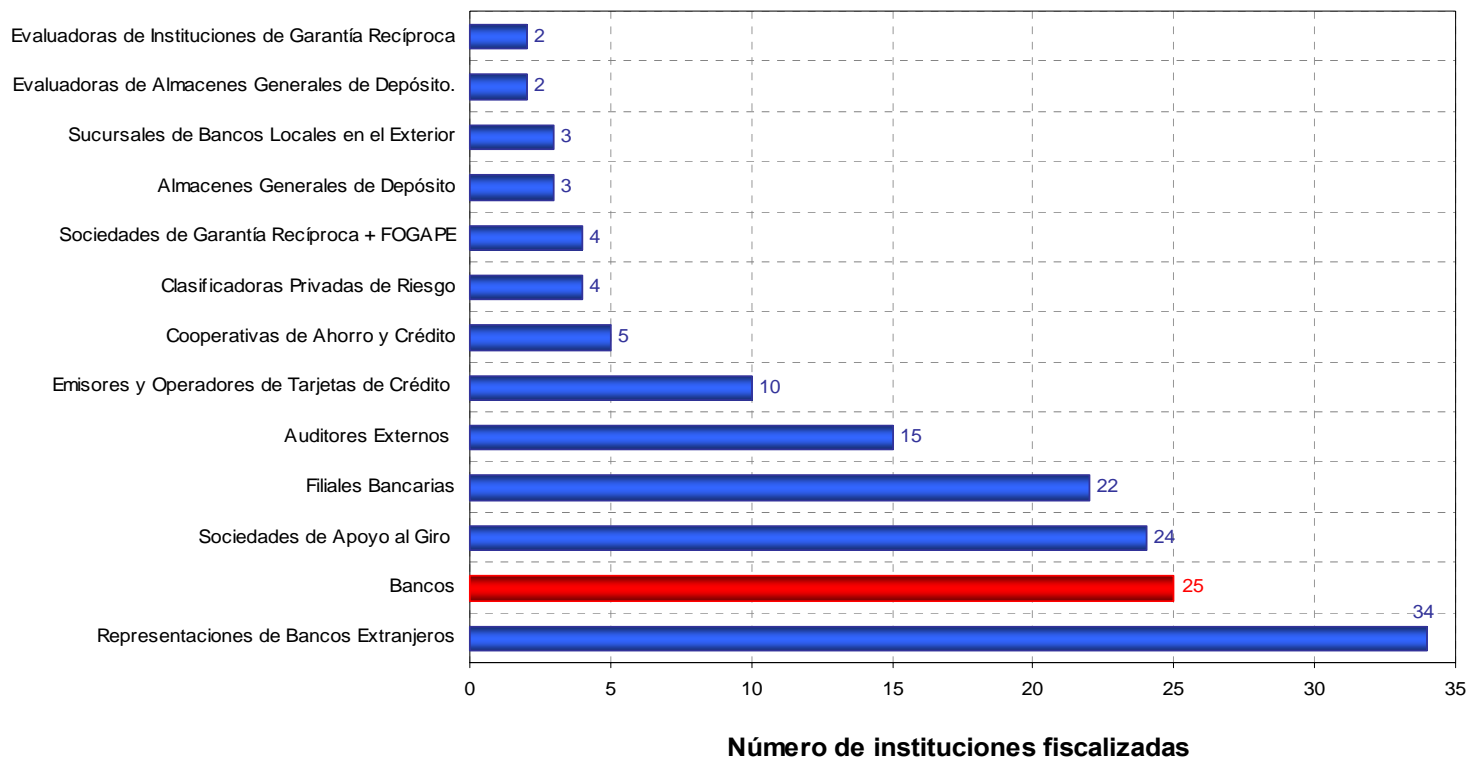
1. Los instrumentos financieros se contabilizan bajo normas IFRS desde junio de 2006.
2. Método financiero para valorar activos y pasivos incorporando todos los flujos de ingresos y costos asociados a éstos.

Complejidad y ampliación del ámbito de fiscalización

DESAFIOS INSTITUCIONALES EN CURSO

ÁMBITO DE ACCIÓN DEL FISCALIZADOR: La labor de la SBIF no se limita a la fiscalización de las instituciones bancarias.

Ámbito de acción de la SBIF



La incorporación de nuevas cooperativas; de los emisores no bancarios de tarjetas de crédito y de nuevos esquemas de garantías, han ampliado significativamente el ámbito de trabajo del Organismo Fiscalizador.

Fuente: Departamento de Estudios - SBIF

→ **153 instituciones** ←

NUEVAS INSTITUCIONES FISCALIZADAS: La solidez del mercado financiero local genera incentivos para la constitución y operación de nuevas entidades

Constitución; autorizaciones y registro de nuevas entidades

Tipo de entidad	Entidad	Autorización
Oficinas de Representación de bancos extranjeros	Korea Exchange Bank	Marzo 2008
	Standard Chartered Bank	Agosto 2008
	Clariden Leu AG	Octubre 2008
	Bank Julius Baer & Co. Ltd	Diciembre 2008
	Banco Inversis S.A.	Diciembre 2008
Sucursales de bancos extranjeros	DnB NOR Bank ASA, Agencia en Chile	Junio 2008
Fusiones y adquisiciones	Bancos Chile y Citibank-Chile	Enero 2008
	The Royal Bank of Scotland (ABN AMRO Bank - Chile)	Abril 2008
Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) y Evaluadoras de SGR	Clasificadora de Riesgos Humphreys Limitada	Septiembre 2008
	Jeria y Asociados Auditores Consultores Limitada	Octubre 2008
	Sociedad de Garantía Recíproca Aval Chile S.A.G.R	Diciembre 2008
	Sociedad de Garantía Recíproca Proaval Chile S.A.G.R	Diciembre 2008
	Cooperativa de Garantía Recíproca Congarantía C.G.R	Diciembre 2008
Filiales y Sociedades de Apoyo al Giro	Probanc S.A	Marzo 2008

→ 14 nuevas instituciones ←

NUEVAS FIGURAS LEGALES:

- Los sistemas de garantías han experimentado un importante desarrollo en el país durante los últimos años. A la creación de nuevos fondos estatales y el fortalecimiento del FOGAPE se suma la creación de la figura de las SGR.
- Las SGR buscan mejorar el acceso y las condiciones de crédito de las empresas de menor tamaño, mediante un esquema que permite la generación, movilidad y divisibilidad de las garantías.
- Con la incorporación de tres SGR y de dos entidades evaluadoras al Registro mantenido por este Organismo, se da el punto de partida al nuevo esquema de garantías y al proceso de fiscalización de tales entidades.
- A la luz de la incorporación de las orientaciones internacionales en materia de supervisión bancaria, se deberá precisar el rol de los Certificados de Garantías emitidos por tales entidades en los esquemas de adecuación de capital y provisiones de las instituciones bancarias.

Regulaciones recientes en materia de sistemas de garantías

Normativa	Fecha
Ley 20.179 Sociedades de Garantía Recíproca	20/06/2007
Circular de Sociedades de Garantía Recíproca N° 1	16/10/2007
Circular de Evaluadoras de Sociedades de Garantía Recíproca N° 1	16/10/2007
Reglamento de Administración del FOGAPE	11/12/2008
Ley 20.202: introduce modificaciones al DL3472, el cual crea el FOGAPE	1/08/2007

NUEVAS TECNOLOGIAS: la desmaterialización de las transacciones; el mayor volumen de operaciones; la mayor velocidad e importancia de los sistemas de información y de procesamiento de datos dentro de la gestión de los negocios financieros, introducen mayor complejidad a la actividad del Fiscalizador.

La actividad financiera no sólo ha experimentado una fuerte expansión durante la última década, sino que también ha incorporado crecientemente el uso de tecnologías de información y comunicación, modificando los modelos de negocios y aumentando la incidencia de los riesgos operacionales y tecnológicos.



Operaciones de bajo valor según canal

Período	Sucursales	ATM	POS	Índice de transacciones
	(número por millón de habitantes)			
1998	88	159	1.167	100
1999	89	181	1.486	99
2000	91	209	1.647	105
2001	91	222	1.788	107
2002	90	236	1.951	116
2003	93	241	2.340	125
2004	93	250	2.369	130
2005	98	297	2.434	137
2006	104	329	2.674	147
2007	112	373	3.039	156
2008	131	415	3.407	166
Promedio	98	265	2.209	126

OFERTA DE CREDITO E INSTRUMENTOS DE PAGO

La incorporación de nuevos actores al mercado de crédito y de instrumentos de pago, junto con los beneficios derivados del incremento de la actividad competitiva, trae aparejada una mayor complejidad en temas tales como: endeudamiento; estabilidad financiera; sistemas de información comercial; simetría regulatoria; transparencia y derechos de los usuarios de servicios financieros.

Emisores de tarjetas de crédito(*)

	Tarjetas bancarias	Tarjetas no bancarias
Número de marcas	7	14
Número de tarjetas vigentes (millones)	4	20
Número de transacciones (% del total)	26%	74%
Monto de transacciones (% del total)	40%	60%

(*) Diciembre 2008

En la última década se observa una importancia creciente de los oferentes no bancarios tanto en el financiamiento a empresas (colocaciones), como en el financiamiento de los hogares; y una alta participación de la banca dentro de la estructura de financiamiento de dichos oferentes. Los cambios y problemáticas mencionadas y la interdependencia entre los oferentes, obligan a reguladores y fiscalizadores a realizar monitoreos continuos de la situación del mercado y a efectuar revisiones a los esquemas regulatorios aplicados.

PAGOS ELECTRONICOS: La evolución del mercado impone estándares de funcionamiento cada vez más exigentes.

La Circular N° 3.400 del 7 de agosto de 2007 estableció exigencias de inmediatez y simultaneidad para las transferencias de fondos realizadas a través de medios electrónicos. La referida norma entró en vigencia durante el mes de febrero de 2008.

La norma busca establecer estándares que mejoren la eficiencia y fluidez de los pagos, observándose a partir de su implementación un alto ajuste de operaciones a las pautas impartidas.

Transferencias electrónicas de fondos

Tiempos de Respuesta (TR) en segundos

Periodo	N° Transacciones	N° Transacciones Aceptadas (*)	Tiempos de Respuesta (TR) en segundos		
			$0 < TR \leq 1$	$1 < TR \leq 2$	$2 < TR$
Sep-08	1.395.079	95,3%	42,3%	32,7%	25,0%
Oct-08	1.570.194	95,1%	43,9%	31,5%	24,6%
Nov-08	1.601.148	94,4%	82,8%	15,9%	1,2%
Dic-08	1.890.416	95,0%	77,6%	18,0%	4,4%

- (*) Número de transacciones aceptadas sobre el total de transacciones iniciadas.
Del total de rechazos, más del 80% corresponde a transacciones que no cumplen con los requisitos mínimos de las reglas de negocio, tales como “número de cuenta de destino incorrecta” o “RUT incorrecto”.

Se observa:

- Importante reducción de los tiempos de respuesta.
- Alto % de transacciones perfeccionadas.

CAPACITACION DEL PERSONAL: La creciente profesionalización y el perfeccionamiento continuo de la planta de personal, es una respuesta frente a la mayor complejidad de la actividad financiera.

Extensión programa capacitación

Modalidad de capacitación	Horas Hombre
Capacitación Interna	2.325
Actividades desarrolladas en el extranjero	1.274
Formación en idioma inglés	3.326
Capacitación realizada a nivel nacional	3.762
Total Horas Hombre Capacitación 2008	10.687

Materias programa de capacitación

Materias	Importancia
Capacitación en Inglés	29%
Basilea II	26%
Sistemas de información	18%
Supervisión Bancaria	13%
Coyuntura económica	6%
Otros	6%
IFRS	2%
Total	100%

Dotación de personal

	Dotación	%
Dotación SBIF 2008	187	100,00 %
Profesionales	125	66,63 %

Ingeniero Comercial	63	50,48 %
Contador Auditor	13	10,03 %
Ing. Civil Industrial	7	5,86 %
Abogado	9	7,46 %
Otros	33	26,16%
Total Profesionales	125	100,00 %

Total Técnicos	20	16,05 %
-----------------------	-----------	----------------

GENERACION Y DIFUSION DE CONOCIMIENTOS: La velocidad del cambio obliga al supervisor a participar directamente en la generación y difusión de conocimientos.

Estudios publicados durante el 2008

1	Serie Documentos SBIF (Diciembre 2008)	Financiamiento Bancario de estudios de educación superior
2	Serie Técnica de Estudios N°12 (Noviembre 2008)	Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile
3	Serie Documentos SBIF (Septiembre 2008)	Género en el Sistema Financiero Chileno
4	Serie Documentos SBIF (Julio 2008)	Financiamiento Bancario de Viviendas asociadas a Subsidio Habitacional
5	Documentos Basilea II (Agosto 2008)	Requisitos de Capital en la Titulización de Préstamos Bancarios
6	Documentos Basilea II (Agosto 2008)	Capital Regulatorio de los Bancos en la Implementación de Basilea II
7	Documentos Basilea II (Mayo 2008)	Clasificación de los Bancos en Basilea II
8	Documentos Basilea II ((Mayo 2008)	Enfoque Estándar de Riesgo de Crédito
9	Informe Estabilidad Financiera (Primer semestre 2008)	Caracterización de las clasificaciones externas e internas

Consultas en biblioteca institucional

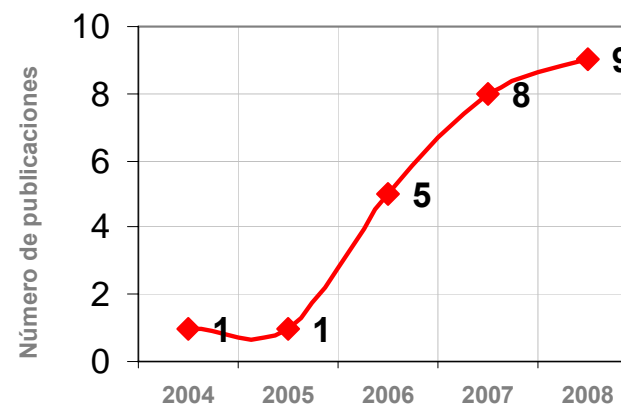
Tipo de servicio	Número de servicios
Consultas internas	513
Consultas externas	1.239
Consultas presenciales	1.756

Consultas telefónicas	812
------------------------------	------------

Visitas internet	95.203
-------------------------	---------------

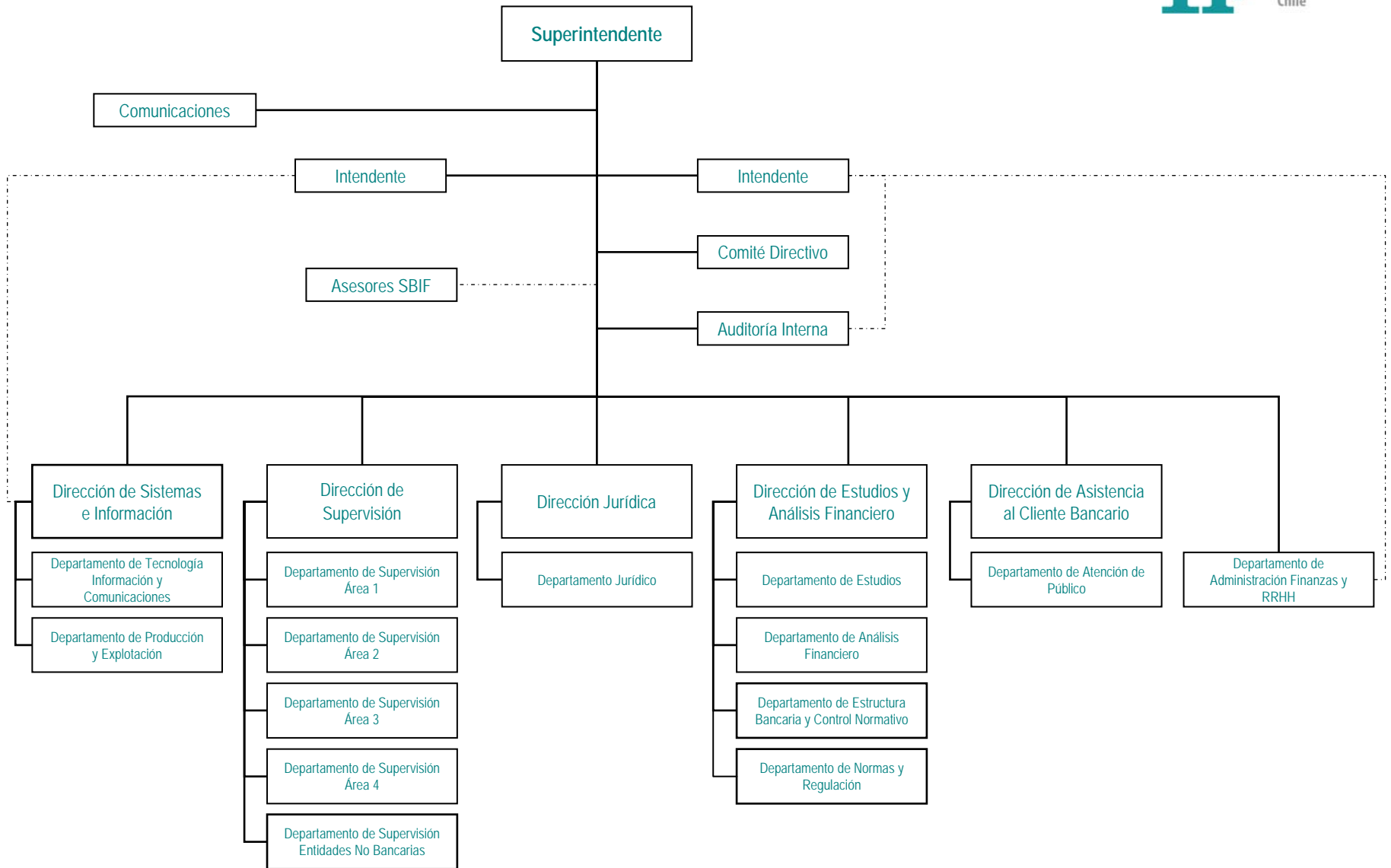
Total	97.771
--------------	---------------

Publicación de estudios internos



Fuente: Departamento de Estudios - SBIF

NUEVO ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Proyectos institucionales para el 2009

DESAFIOS INSTITUCIONALES EN CURSO

CONTENIDOS

Cumplimiento de la misión permanente de velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero

•Reforma a la Ley General de Bancos.

Participar en los ajustes a la redacción del proyecto de ley y en su tramitación legislativa; y de generar las adecuaciones normativas requeridas.

•Ultima fase del proyecto de incorporación de las IFRS al sistema bancario

Fiscalizar la plena incorporación de las disposiciones contenidas en el Compendio de Normas Contables Bancarias.

•Recopilación Actualizada de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la SBIF

Desarrollar las bases de un nuevo cuerpo normativo para las cooperativas de ahorro y crédito con la finalidad de facilitar la incorporación de nuevas cooperativas al ámbito de fiscalización de este Organismo; reconocer las particularidades del sector y perfeccionar orientaciones regulatorias a fin de potenciar la estabilidad y solvencia de dichas instituciones.

•Perfeccionamiento de la fiscalización asociada a Transparencia y Atención de Público

Emitir instrucciones que compendien, completen y perfeccionen las normas emitidas y; perfeccionar los modelos de evaluación de gestión de la calidad de atención de público en el contexto de la Clasificación de Gestión y Solvencia de las instituciones bancarias.

Reformas
legales y
normativas

Principales ejes de la acción institucional durante el 2009 (Continuación)

CONTENIDOS	
Coyuntura económica	<ul style="list-style-type: none">•Efectos de la crisis subprime Intensificar y focalizar el monitoreo de los efectos derivados de la crisis financiera internacional sobre las carteras bancarias. Desarrollo de estudios de carácter sectorial, regional e industrial necesarios a fin de lograr un actuar proactivo y prevenir situaciones de deterioro.•Políticas públicas Proveer a las autoridades económicas de información oportuna a fin de facilitar el diseño, implementación y control de eventuales políticas públicas canalizadas a través del sistema financiero para enfrentar posibles efectos reales de las turbulencias financieras.
Organización interna	<ul style="list-style-type: none">•Infraestructura Modernizar la infraestructura física de las dependencias de la institución y las plataformas tecnológicas (hardware y redes), a fin de dar soporte a las mayores exigencias derivadas de la creciente complejidad de las actividades sujetas a fiscalización.•Diseño Organizacional Implementar una serie de adecuaciones en el Organigrama de la institución a fin de potenciar la eficiencia y la coordinación transversal de las distintas áreas.
Asistencia al cliente bancario	<ul style="list-style-type: none">•Continuidad y profundidad Dar continuidad y profundidad a las acciones institucionales desarrolladas en este ámbito: difusión de tarifas; campañas comunicacionales; charlas a grupos de interés; y reuniones de trabajo con la banca.•Orientaciones internacionales Evaluar el programa de trabajo institucional de educación financiera en virtud de las orientaciones internacionales (OECD).

MUCHAS GRACIAS