



# Reflexiones sobre el devenir de la banca y sus implicancias para los trabajadores del sector<sup>1</sup>

---

Enrique Marshall  
Miembro del Consejo  
Banco Central de Chile

<sup>1</sup>Presentación preparada para la reunión sindical internacional del área de finanzas organizada por la UNI America Global Union en Santiago el 5-7 de diciembre.



# Introducción

---

- Agradezco la invitación para dirigirme a ustedes en esta oportunidad.
- Por distintas razones, los temas bancarios despiertan un alto interés público.
- Los hogares y las empresas demandan servicios de la banca y son sensibles a su calidad y a los términos y condiciones en que éstos son proporcionados (nivel de las tasas de interés, cobro de comisiones, exigencias de garantías, etc.).



# Introducción

---

- Además, en su calidad de depositantes o ahorristas, el público sigue con atención los desarrollos bancarios, particularmente en períodos de turbulencias, como el actual, por los efectos o alcances que éstos pueden tener sobre sus acreencias.
- Por su parte, las autoridades prestan una permanente atención a las políticas y regulaciones aplicables a este sector y, además, fiscalizan el cumplimiento de las mismas.
- La experiencia nos enseña que las crisis pueden generar costos económicos altos y, en situaciones extremas, comprometer el uso de recursos públicos.



# Introducción

---

- Por todo ello, la banca figura normalmente con una alta prioridad en la agenda de políticas públicas, concentra atención en los medios de comunicación y es materia de debate público.
- Pero más allá de ello, lo que acontece con esta industria concita un especial interés para quienes trabajan en ella.
- Quisiera compartir algunas reflexiones sobre el devenir de la banca que pueden resultar útiles para efectos de los análisis que ustedes efectuarán en el curso de este congreso internacional.



# Introducción

---

- Estas reflexiones están basadas principalmente en la experiencia de Chile.
- Sin embargo, lo que se ha observado en Chile no es muy distinto a lo que ha ocurrido en América Latina en general.
- Las opiniones vertidas en esta oportunidad son de mi exclusiva responsabilidad y no comprometen al resto de mis colegas en el Consejo del Banco Central de Chile.

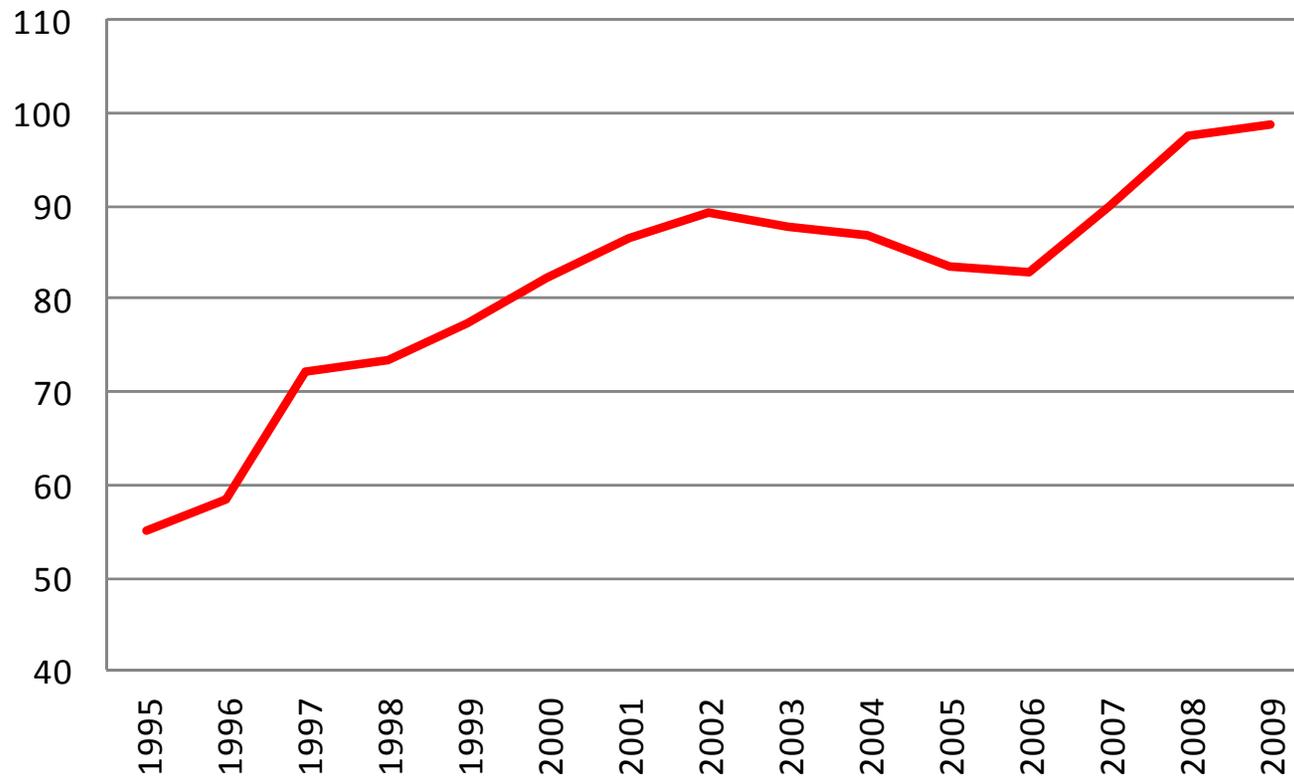


# Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

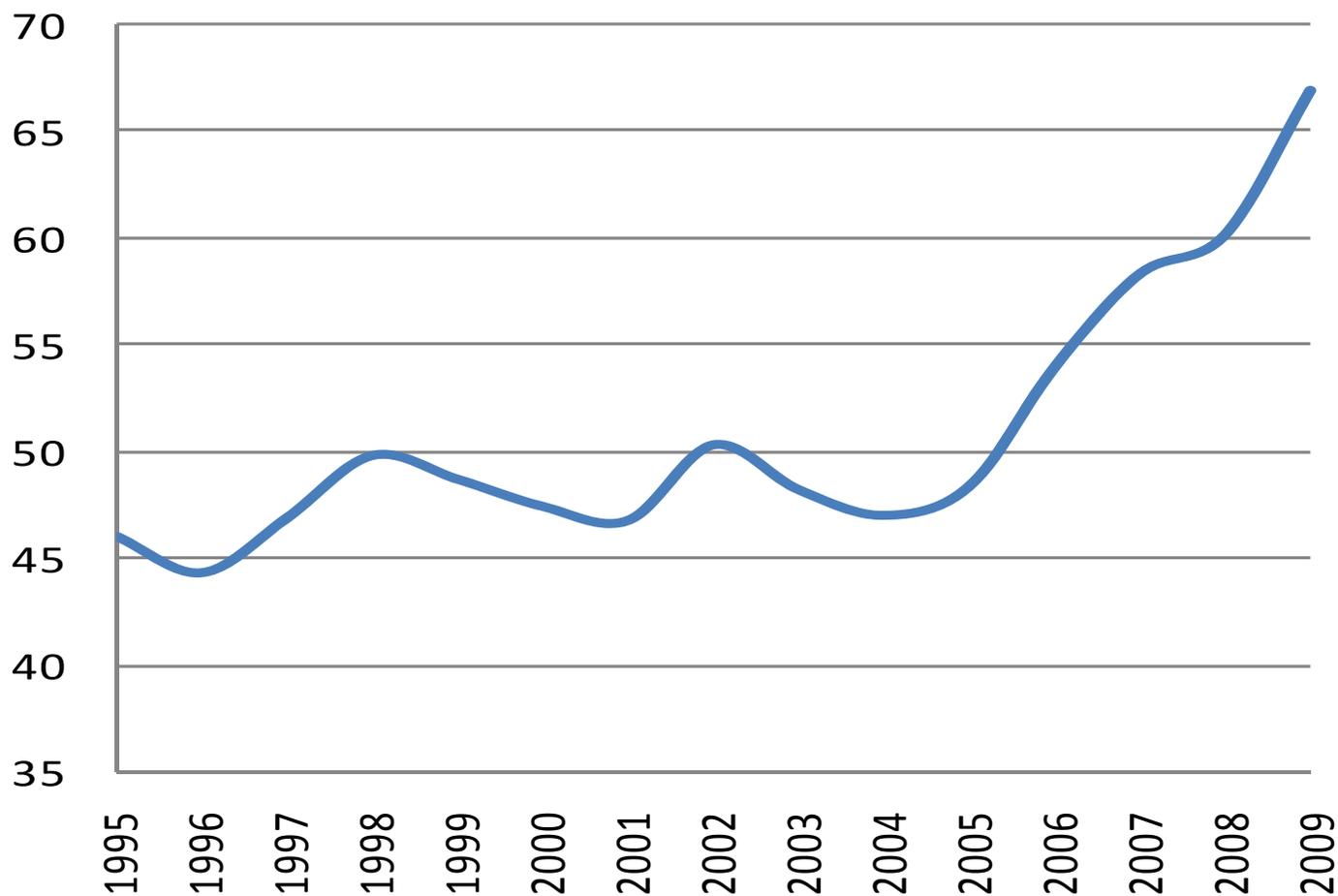
---

- Varios son los desarrollos observados por la banca en las últimas décadas que deben ser destacados, especialmente, por sus implicancias presentes y futuras.
- En primer lugar se debe mencionar el dinamismo exhibido por la actividad bancaria.
- Sin perjuicio de algunos períodos de ajuste que han tenido lugar en el pasado, ésta se ha expandido en forma bastante sostenida y ha crecido en promedio a un ritmo superior al de la economía como un todo.

# Chile: crédito bancario como % del PIB



# América Latina: evolución de la actividad bancaria (crédito bancario como % del PIB)



Fuente: construido con datos del FMI.



# Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

---

- A esta expansión cuantitativa se agregan numerosos cambios cualitativos impulsados por el progreso técnico, el surgimiento de nuevas condiciones macroeconómicas (tasas de inflación más bajas) y la globalización.
- Revisemos algunos de estos cambios.
- La gestión de los bancos se ha tornado más compleja y sofisticada, en parte porque éstos han debido operar en ambientes menos protegidos que en el pasado.



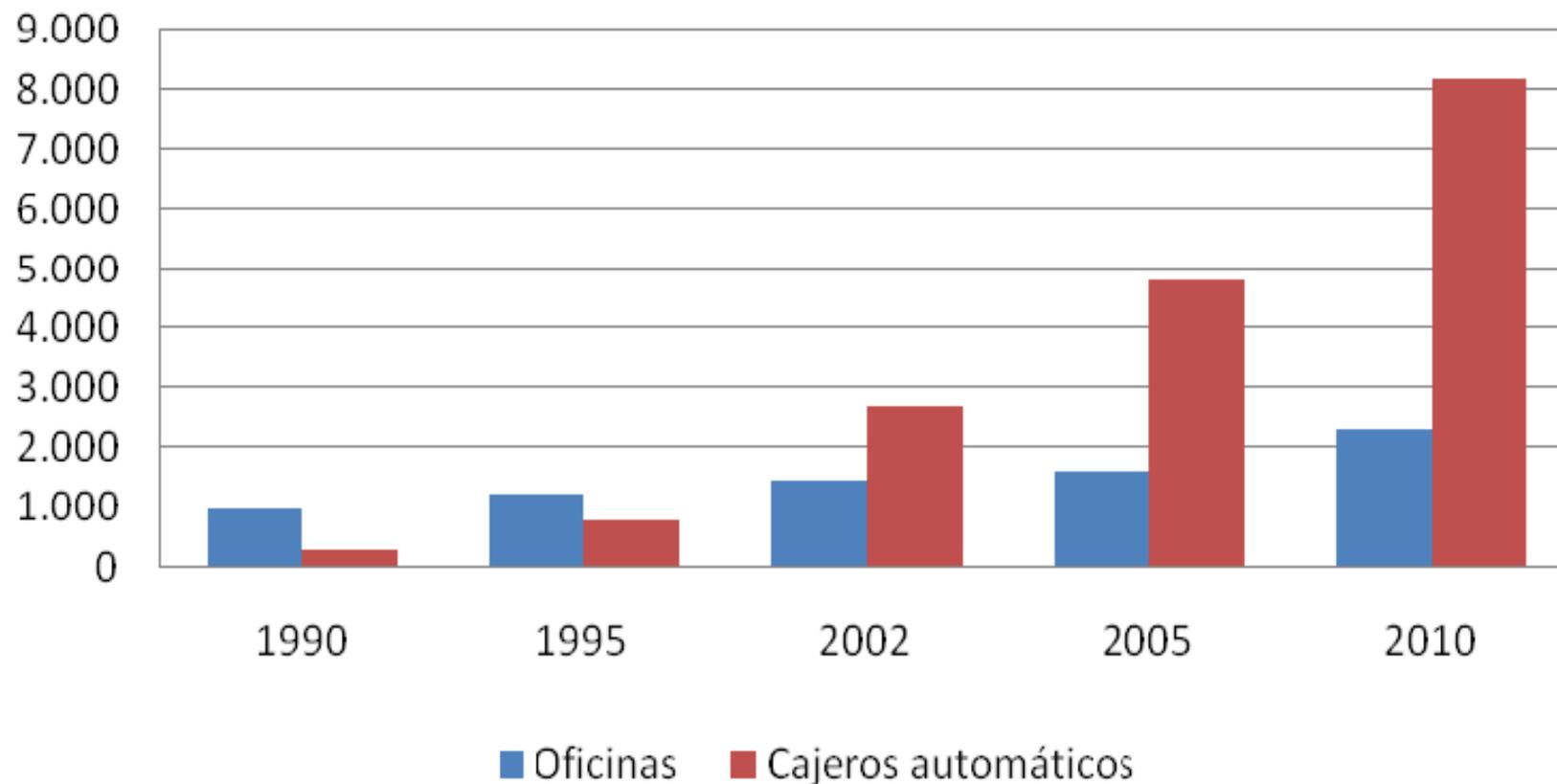
# Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

---

- En esa misma línea, la gama de productos y servicios se ha ampliado y, en general, éstos se han tornado más complejos. El ejemplo más claro es el de los derivados.
- Por otro lado, han surgido nuevos canales de distribución (cajeros automáticos, banca telefónica, internet, corresponsalías a través de establecimientos comerciales, etc.).

# Chile: evolución del número de oficinas bancarias y de cajeros automáticos

(cifras en unidades)



Nota: cifras de fines de año.

Fuentes: elaborado con cifras de la SBIF.



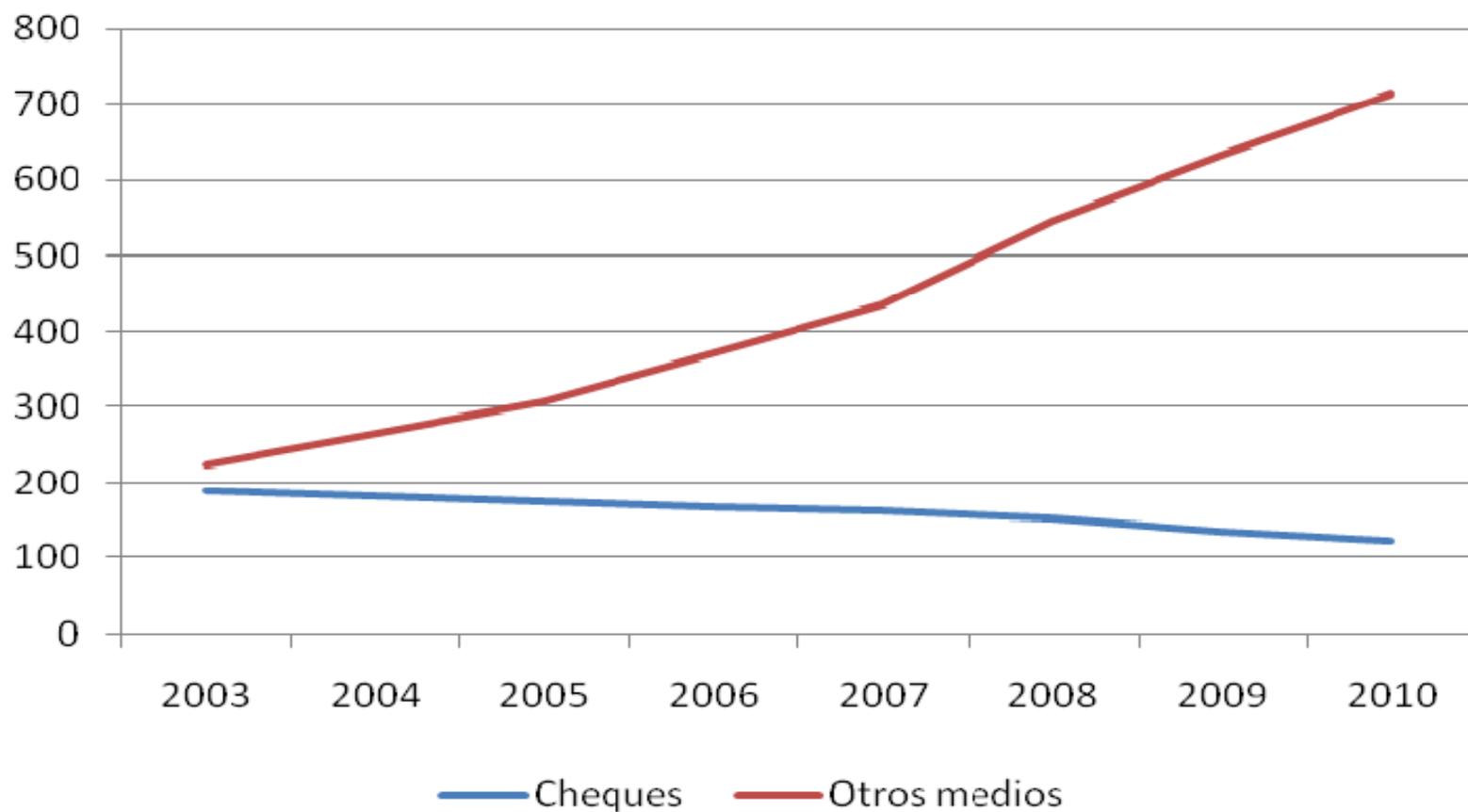
# Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

---

- Las transacciones y operaciones han cambiado de formato (el papel ha sido sustituido en medida importante por el impulso o registro electrónico).

# Chile: transacciones procesadas por el sistema financiero

(cifras en millones de transacciones)



Nota: otros medios incluye giros cajeros automáticos, e-banking y tarjetas de crédito y débito. Cheques corresponden a los girados por personas naturales.

Fuente: elaborado con cifras de Transbank.



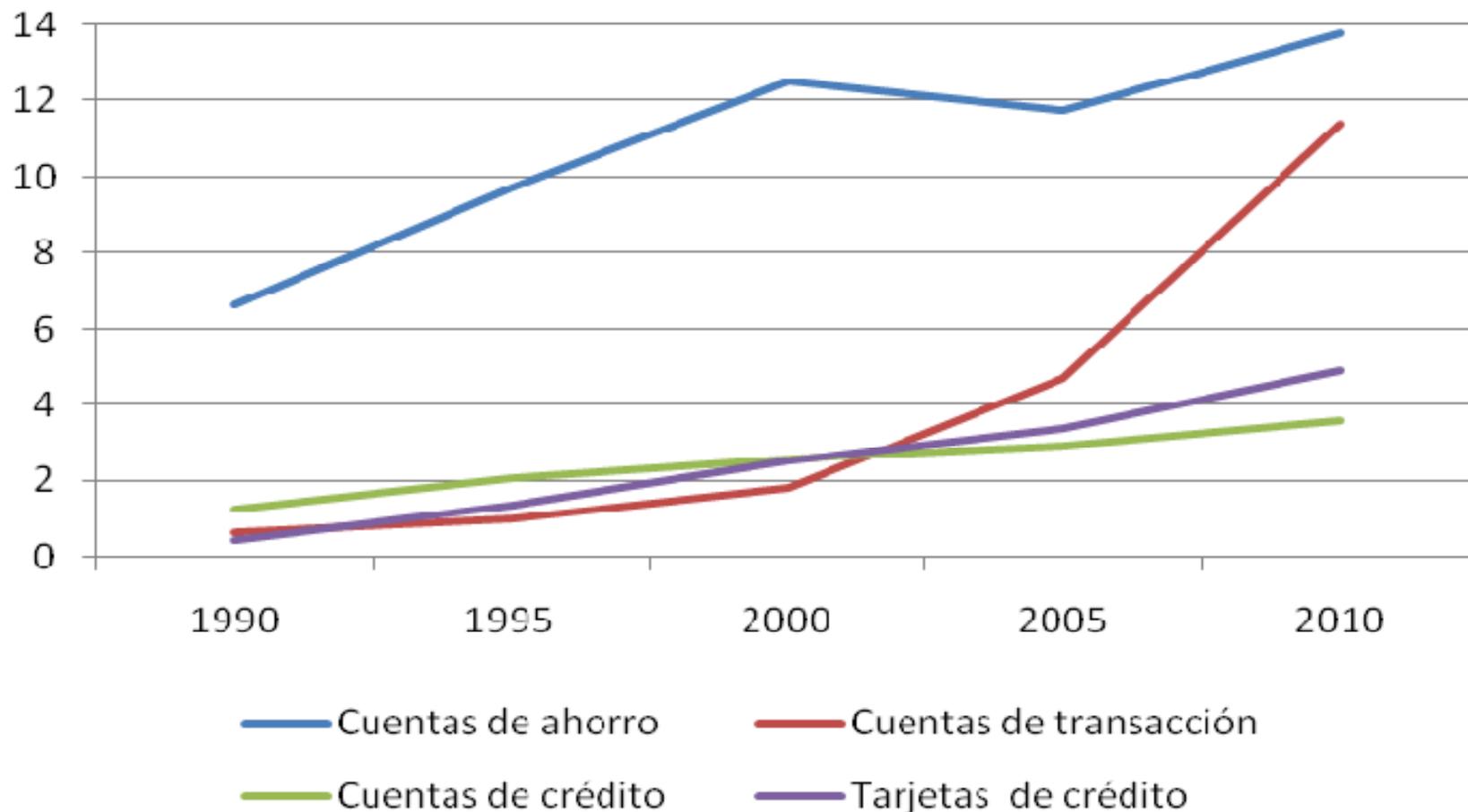
## Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

---

- Las prestaciones han llegado a nuevos segmentos de la población y, por lo mismo, se han masificado.
- Con ello, el negocio minorista ha adquirido una creciente participación en el total.

# Chile: evolución del número de clientes para distintos servicios bancarios

(cifras en millones de clientes)



Nota: cifras a fines de cada año. Cuentas de transacción incluyen las cuentas corrientes y las cuentas operadas con tarjeta de débito.

Fuente: elaborado con cifras de la SBIF.



## Desarrollos relevantes en el ámbito de las actividades bancarias

---

- La integración con el resto del mundo ha aumentado, favorecida por la presencia de bancos extranjeros.
- La consolidación, particularmente intensa a fines de los años noventa y principios de los años dos mil, modificó la estructura de la industria: redujo el número de bancos y surgieron varias mega instituciones.



## Sin perjuicio de todos estos cambios, la banca ha mantenido ciertos sellos

---

- Calidad de proveedora de servicios y por tanto su dependencia del factor humano en sus prestaciones.
- Estrecha relación con sus clientes (modelo de banca relacional).
- Operaciones transfronterizas restringidas al ámbito corporativo. Operaciones minoristas siguen siendo prestadas por bancos locales.
- Uso de oficinas para determinadas actuaciones: ha declinado pero no ha desaparecido.

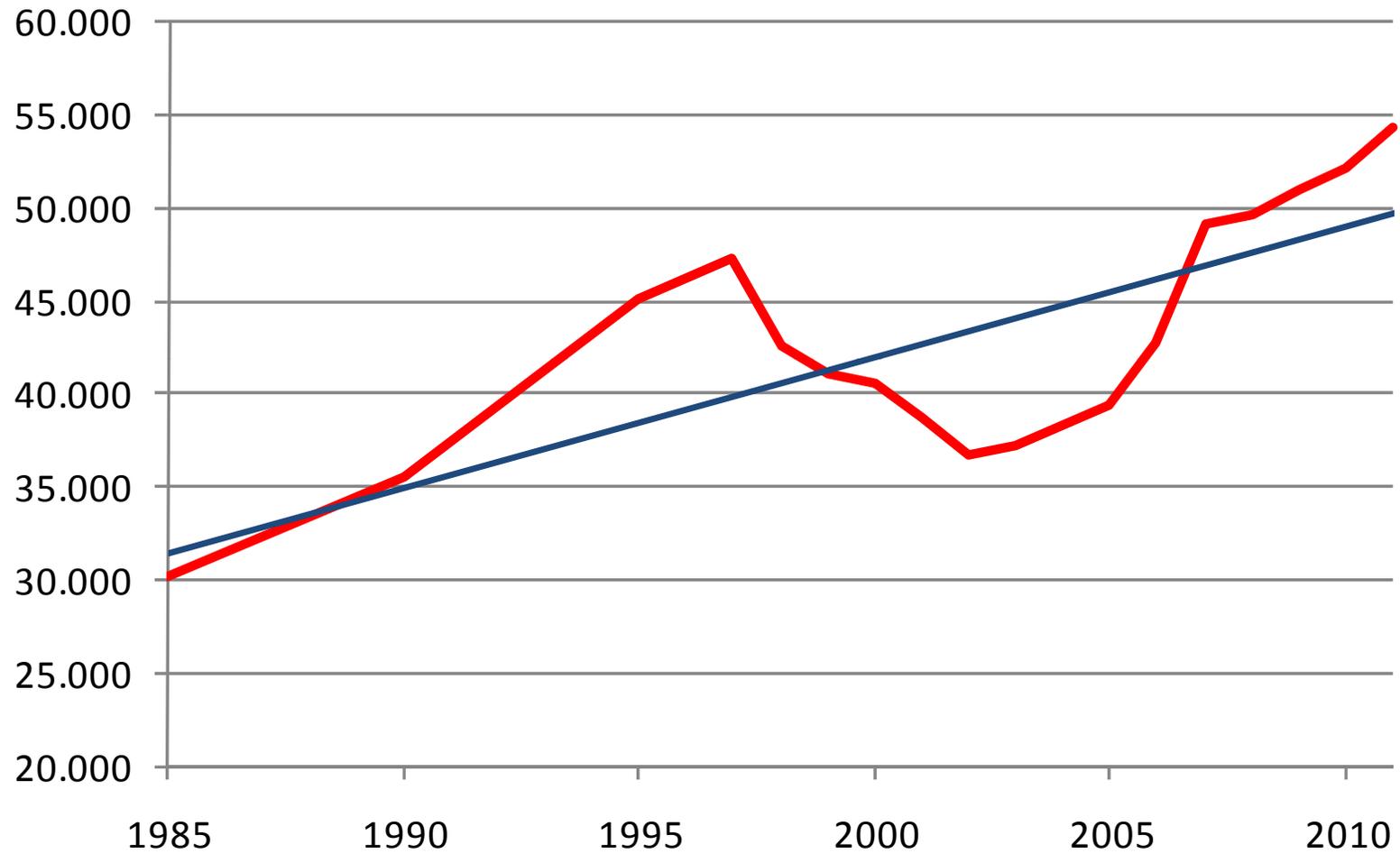


## Implicancias de estos desarrollos para los trabajadores

---

- La dotación de personal, evaluada con perspectiva de mediano o largo plazo, ha crecido como resultado de la expansión de la actividad, a pesar de la tercerización y la presión por reducir costos.
- Esta tendencia se vio transitoriamente interrumpida entre 1997 y 2002, como resultado de ajustes y fusiones, pero se restableció en los años siguientes y continúa hasta ahora.
- La dotación actual es la más alta desde que se tienen registros.
- No obstante ello, el empleo bancario ha representado y representa un porcentaje más bien bajo del empleo total.

# Chile: dotación de personal del sistema bancario



Nota: línea azul es la línea de tendencia.

Fuente: construido con datos de la SBIF.



# Implicancias de estos desarrollos para los trabajadores

---

- Donde se han observado cambios importantes, sin embargo, es en la composición de los recursos humanos y en las competencias laborales demandadas.
- Por de pronto, la demanda por profesionales o técnicos especializados (ingenieros informáticos, expertos en finanzas, etc.) ha aumentado como resultado de la creciente sofisticación de las actividades y de los productos y servicios ofrecidos.



# Implicancias de estos desarrollos para los trabajadores

---

- Enseguida, la proporción de quienes cumplen directa o indirectamente funciones comerciales se ha incrementado y, junto con ello, ha disminuido la fracción de los que desempeñan tareas estrictamente operativas, muchas de las cuales se han externalizado.



# Implicancias de estos desarrollos para los trabajadores

---

- En esa misma línea, ha aumentado la valoración de las denominadas competencias blandas (motivación, orientación a resultados, adaptación al cambio, capacidad para tomar decisiones y asumir riesgos, relaciones interpersonales, autonomía o iniciativa, capacidad para resolver problemas, disposición a trabajar en equipo y practicar la cooperación).



# Implicancias de estos desarrollos para los trabajadores

---

- La tradicional carrera bancaria se ha desdibujado. Los avances y movimientos aparecen hoy más acotados o limitados que en el pasado. Las opciones han pasado a depender decisivamente de la formación o capacitación profesional que los trabajadores pueden acreditar al momento de ingresar a la banca o que pueden adquirir con posterioridad (pero fuera del mundo laboral).



## Lecciones de la crisis financiera global (aún en desarrollo)

---

- Regulación y supervisión son esenciales para un desarrollo financiero sano.
- La disciplina de mercado y la autorregulación son, por si solas, insuficientes para asegurar el buen funcionamiento del sistema.
- La innovación financiera conlleva beneficios pero debe ser adecuadamente encauzada.
- Todo ello apunta a que la regulación y supervisión se tornarán más estrictas que en el pasado. Ya se están dando pasos en esa dirección (reformas en curso en economías avanzadas).



## Lecciones de la crisis financiera global (aún en desarrollo)

---

- En particular, los requerimientos de capital y liquidez serán en general más altos que los prevalecientes con anterioridad a la crisis, como ya lo ha recomendado el Comité de Basilea.
- En todo caso, los efectos de ello en cada país dependerán de las regulaciones actualmente vigentes.
- Por otra parte, surge con claridad de esta crisis que los sistemas financieros requieren de un marco de estabilidad macroeconómica, lo que implica buenas políticas monetaria, fiscal y cambiaria.



## Lecciones de la crisis financiera global (aún en desarrollo)

---

- Finalmente un punto referido a la forma como se despliega la actividad bancaria. El modelo de banca relacional, que es el aplicado en la mayoría de las economías emergentes, mostró sus fortalezas.



# Desafíos

---

- El desafío más urgente es superar el complejo cuadro macro-financiero que afecta a la economías avanzadas.
- La banca en dichas economías ha sido uno de los sectores más afectados por esta crisis. Estuvo comprometida en su origen y aparece seriamente afectada por los desarrollos posteriores.
- En Europa, los sistemas bancarios se ven enfrentados al problema de la deuda soberana, al lento o nulo crecimiento de sus economías y, al mismo tiempo, a la necesidad de dar respuesta a las reformas regulatorias en marcha. Todo ello genera tensión.



# Desafíos

---

- Las entidades bancarias en América Latina han sorteado hasta ahora relativamente bien esta crisis, pero existe preocupación por eventuales contagios hacia adelante.
- Por el momento lo que se percibe es un aumento de los márgenes en las líneas de financiamiento provistas por la banca internacional.
- En todo caso, la situación amerita un atento monitoreo. Muchas preguntas sobre el futuro de la banca a nivel global permanecen abiertas.

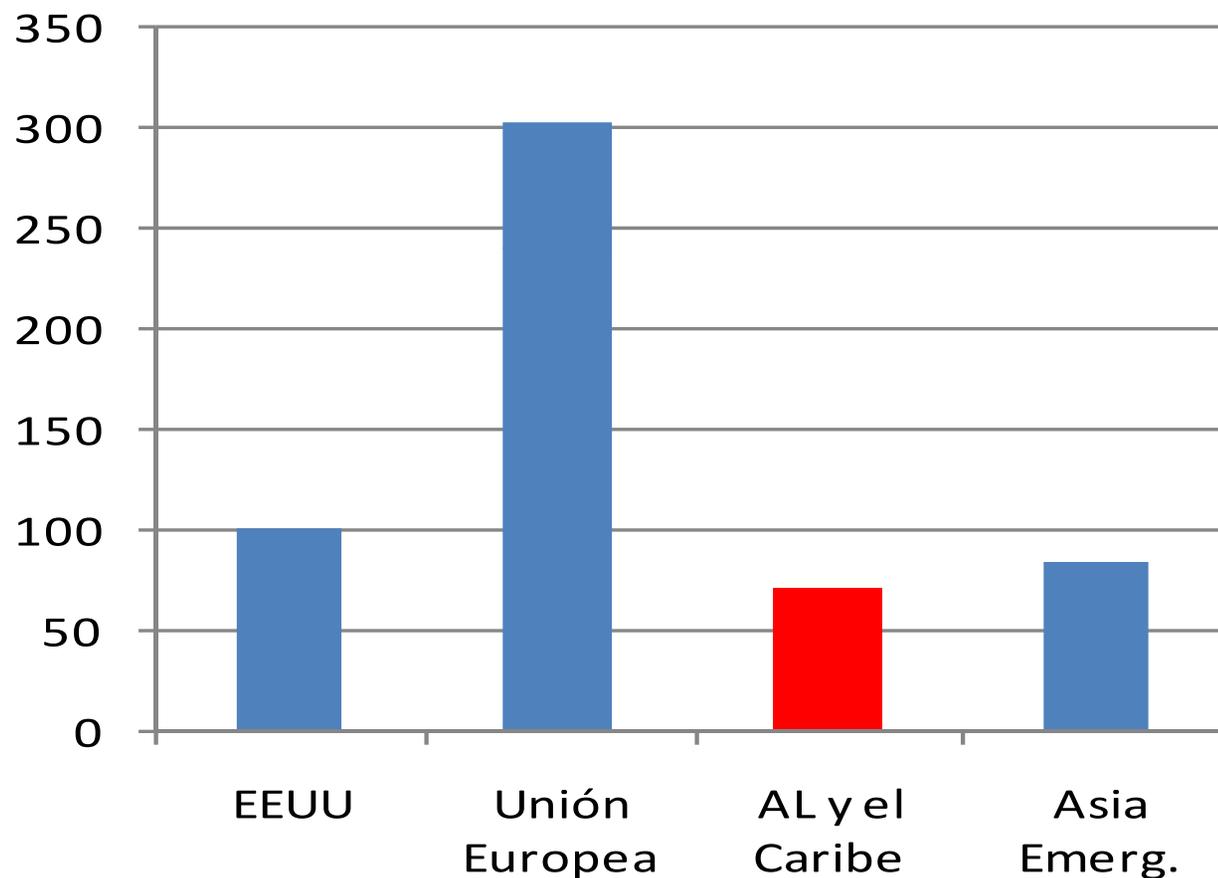


# Desafíos

---

- Pero existen muchas otras tareas importantes, particularmente para las economías de América Latina.
- Perseverar en la aplicación de buenas políticas macroeconómicas.
- Preservar la solvencia y la buena gestión de las instituciones.
- Aprovechar el potencial de crecimiento que sigue siendo significativo.

# Tamaño relativo de los sistemas bancarios en varias regiones del mundo (crédito bancario como % del PIB)



Fuente: construido con datos del FMI.

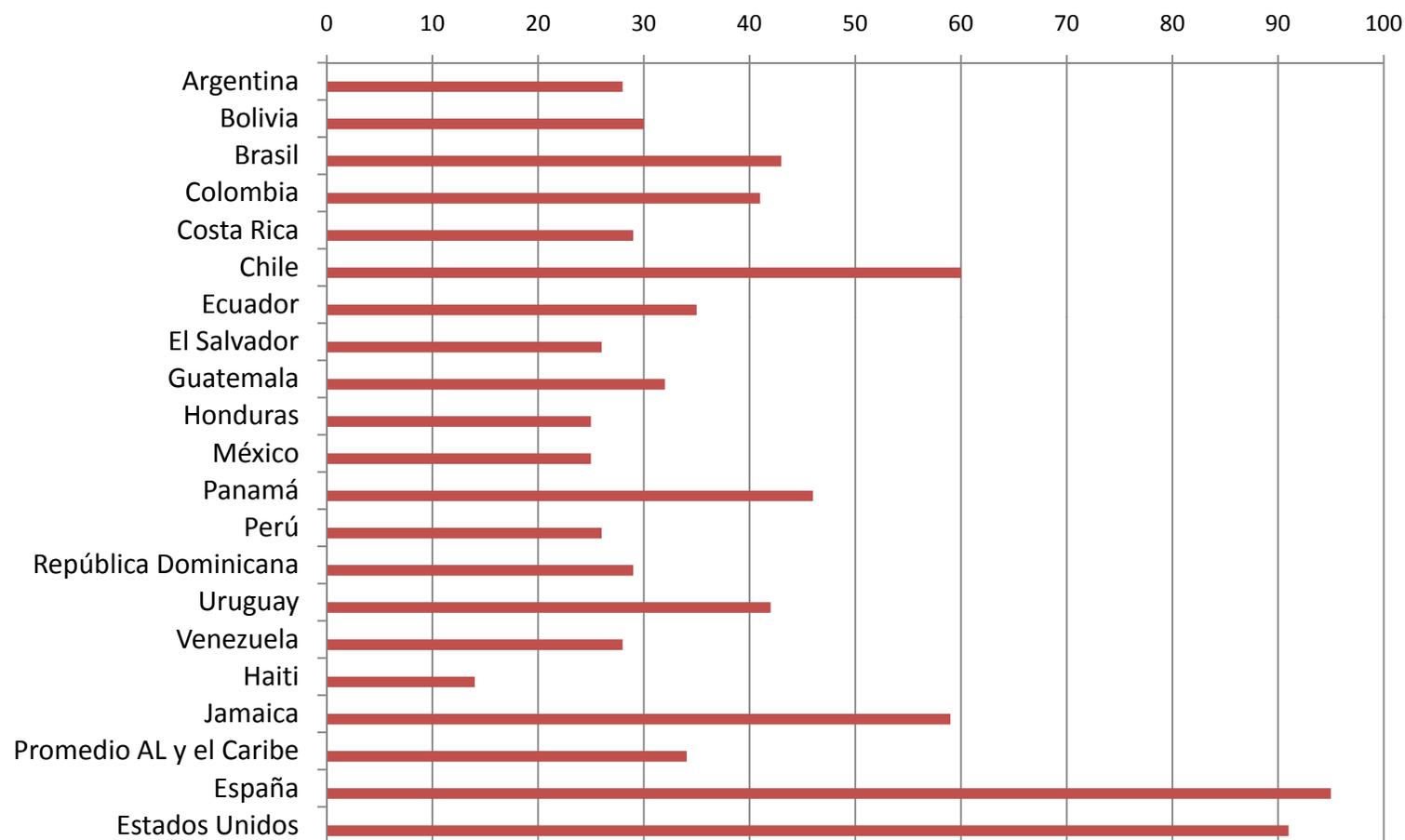


# Desafíos

---

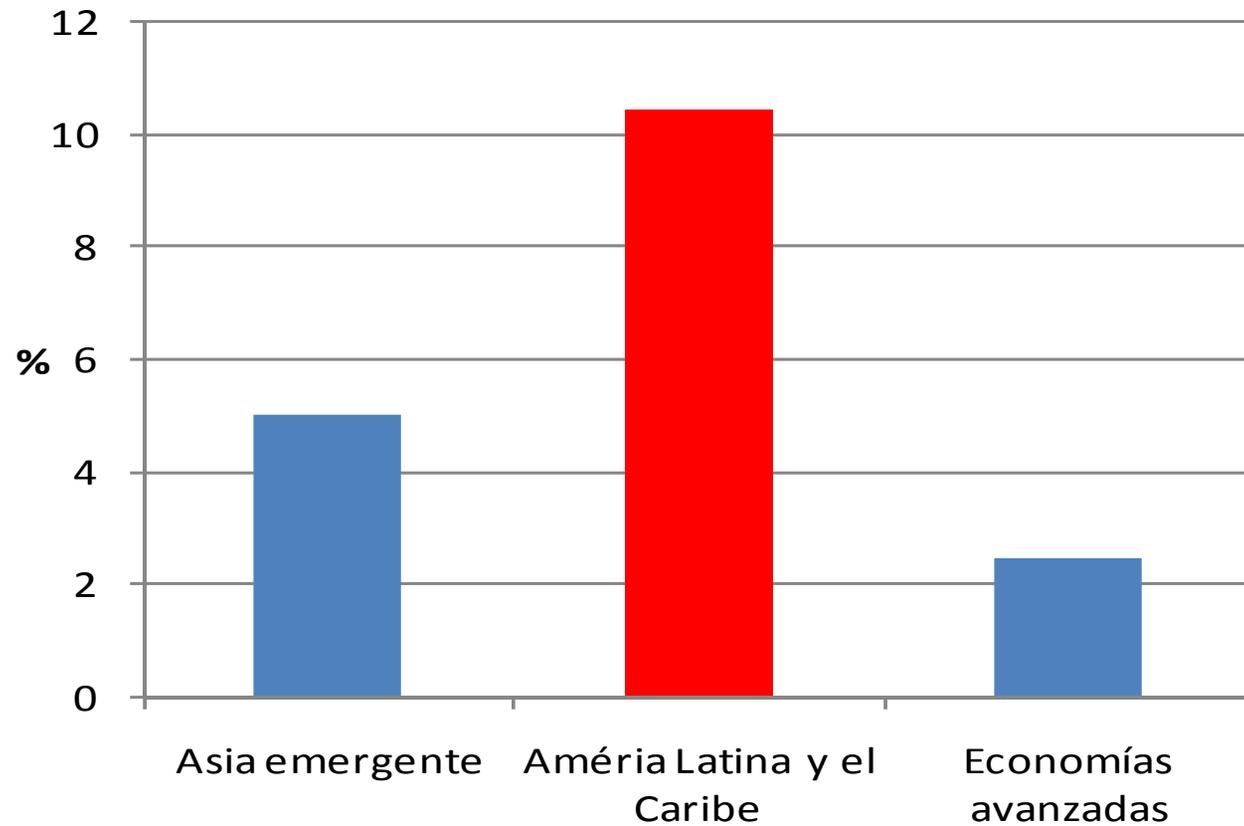
- Avanzar en inclusión financiera.
- Perfeccionar el acceso para las pequeñas y medianas empresas.

# Países seleccionados: indicador de acceso de los hogares a los servicios bancarios (en %)



Fuente: gráfico construido sobre la base de datos obtenidos de Honohan, Patrick (2007), "Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services", paper prepared for The World Bank conference on Access to Finance, March 2007.

# Margen de tasas de interés en distintas regiones del mundo



Fuente: construido con datos del WEF Global Competitiveness Report 2010-2011.

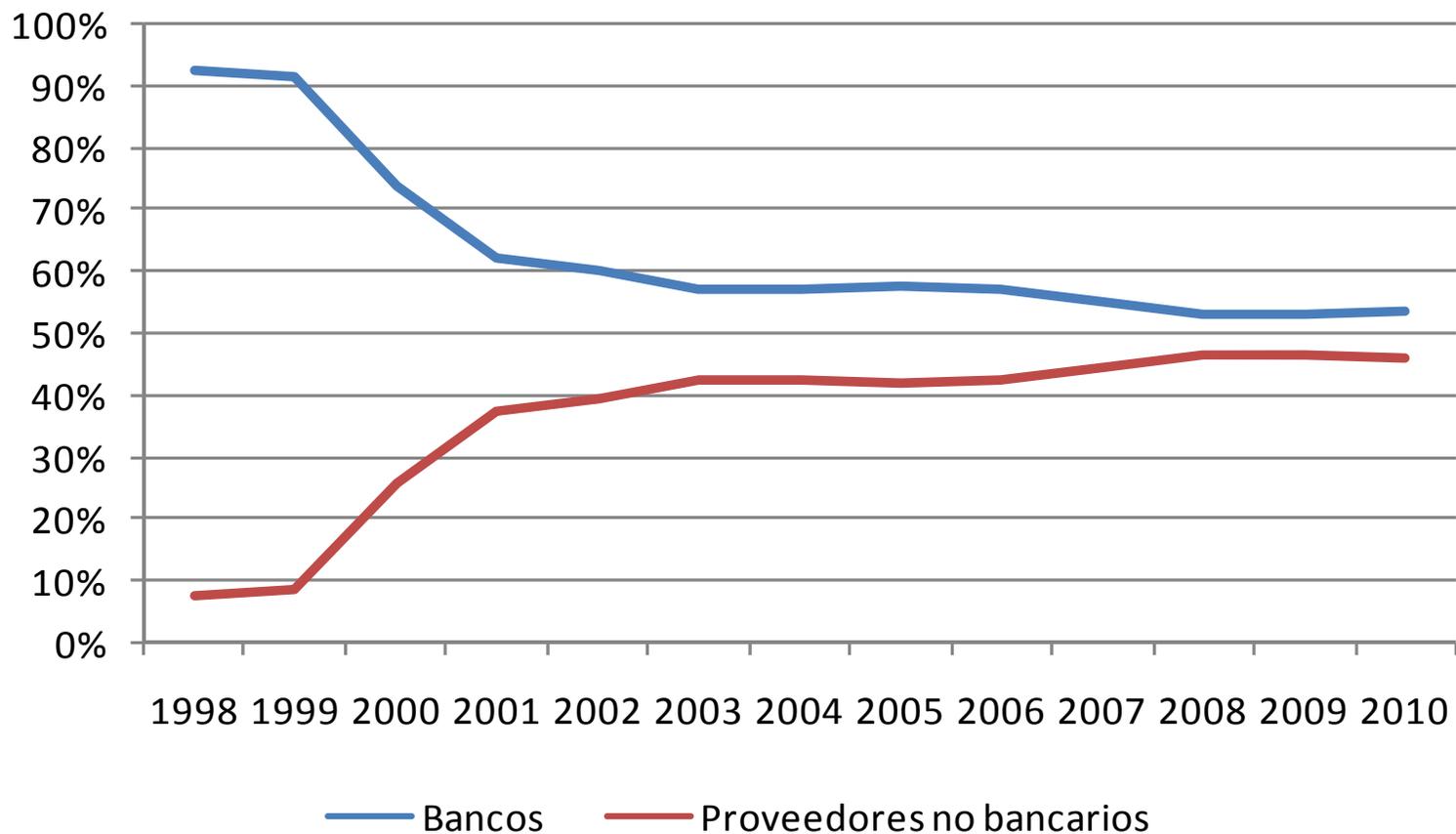


# Desafíos

---

- Generar condiciones de competencia, especialmente con sectores o actividades que han comenzado a proveer servicios financieros similares o idénticos a los bancarios (bancos ubicados en el exterior, comercio, compañías de seguros, etc.).

# Chile: participación de mercado en créditos de consumo según tipo de proveedor (bancario versus no bancario)



Fuente: Banco Central.



## Desafíos

---

- Avanzar hacia una relación más simétrica o equilibrada con los clientes mediante diversas acciones (fijación de regulaciones, fiscalización, promoción de la responsabilidad y la educación financiera, mayor transparencia, introducción de mecanismos de resolución de controversias, etc.).
- Como vemos, las tareas por delante son de envergadura y por lo mismo requerirán el aporte de todos los actores, incluidos por cierto los trabajadores del sector.



# Reflexiones sobre el devenir de la banca y sus implicancias para los trabajadores del sector<sup>1</sup>

---

Enrique Marshall  
Miembro del Consejo  
Banco Central de Chile

<sup>1</sup>Presentación preparada para la reunión sindical internacional del área de finanzas organizada por la UNI America Global Union en Santiago el 5-7 de diciembre.