



BANCO CENTRAL DE CHILE

Reg. 18414

Santiago, 9 de noviembre de 2017

Señor
Marco Bonnefoy
Presente

De mi consideración:

Me refiero a su solicitud ingresada al Banco Central de Chile con fecha 31 de octubre de 2017, en el marco de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en la que requiere lo siguiente:

- “1) Oficio del Presidente del Banco Central de Chile Ord. N° 17.118, de 11 de julio de 2017, dirigido al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.*
- 2) Oficio Ord. N° 1.274, de 10 de mayo de 2017, a solicitud de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con ocasión de la fijación de servicios mínimos de Banco de Chile”.*

Al respecto, cabe tener presente que el Banco Central de Chile en su calidad de organismo autónomo y de carácter técnico, de rango constitucional, tiene por objeto velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos de acuerdo a lo que establece el artículo 3° de la Ley Orgánica Constitucional N°18.840 (LOC), que lo rige. En ese contexto se le ha conferido de una serie de atribuciones y facultades para regular el sistema financiero y cautelar su estabilidad, dentro de las que se comprende la de autorizar el funcionamiento y reglamentar los sistemas de pagos en que participen empresas bancarias y otras entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), conforme a lo previsto en los artículos 35 y 36 de la LOC, sin perjuicio de las disposiciones de la Ley General de Bancos que son aplicables al Banco en estas materias.

En relación a su solicitud, y en atención a lo dispuesto en el artículo 65 bis de la LOC en lo concerniente al ejercicio del derecho de acceso a la información que revista carácter público y que se encuentre en poder del Banco, se adjunta copia íntegra de los Oficios Ordinarios N° 17.118 de fecha 11 de julio de 2017 y el N° 1.274 de fecha 10 de mayo de 2017, suscritos por el Presidente del BCCh los que contienen la opinión técnica otorgada por el Instituto Emisor, en relación con los aspectos que deberían considerarse al momento de calificar servicios mínimos y equipos de emergencia respecto de una entidad bancaria, en función del objeto institucional y las competencias que el ordenamiento jurídico confía al Banco. Los referidos Oficios fueron emitidos a solicitud de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para dar respuesta al requerimiento que, a su vez, le efectuó la Dirección Regional del Trabajo respectiva, en virtud del artículo 360 del Código del Trabajo.



BANCO CENTRAL DE CHILE

Cabe agregar que la opinión contenida en los Oficios mencionados corresponde a la posición institucional del Banco sobre la materia, la que se elaboró en base a información de carácter público, conforme a lo cual la entrega de este documento no afecta los derechos de terceros.

Al respecto, cabe considerar que el BCCh, además se ha referido al tema públicamente, en el Informe de Estabilidad Financiera, correspondiente al primer semestre 2017 (recuadro V.1), disponible en el sitio institucional en el siguiente link <http://www.bcentral.cl/es/faces/pfinanciera/IEF>.

Saluda atentamente a usted,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ALEJANDRO ZURBUCHEN S.'.

ALEJANDRO ZURBUCHEN S.
Gerente General

Por orden del señor Presidente

Incl.: Lo citado.

c.c.: Sr. Presidente.

Jefe de Unidad de Acceso a la Información.

OFICIO ORD. N° 1274

ANT.: Oficio Ord. N° 2.443 de fecha 3 de mayo de 2017, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dirigido al Presidente del Banco Central de Chile (BCCh).

MAT.: Emite opinión técnica del BCCh, en su condición de regulador de la actividad bancaria.

Santiago, 10 de mayo de 2017

DE: PRESIDENTE DEL BANCO CENTRAL DE CHILE

A: SR. SUPERINTENDENTE DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Mediante Oficio Ord. N° 2.443 singularizado en el Antecedente, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) ha solicitado contar con la opinión del Banco Central de Chile (BCCh), en su calidad de órgano regulador de la actividad bancaria, en relación con la petición de Informe Técnico formulada a dicha Superintendencia por la Dirección Regional del Trabajo, Región Metropolitana Poniente, mediante su Ord. N° 1475 de abril de 2017, para fines de la calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia solicitada por la empresa Banco Ripley S.A., en conformidad con el artículo tercero transitorio de la Ley N° 20.940, que moderniza el sistema de relaciones laborales.

En atención a vuestra solicitud, adjunto se acompaña la opinión preparada por el *staff* del BCCh, sobre la base de los objetivos legales que incumbe cautelar a este organismo de carácter técnico, acerca de los aspectos que deberían considerarse al efectuar la calificación antedicha, considerando la necesidad de mantener un nivel de servicios mínimos que permita conciliar el derecho de huelga de los trabajadores de un banco con el interés público y demás bienes jurídicos asociados al normal funcionamiento de la actividad bancaria. Lo anterior, en el entendido que la interrupción de todo o parte de su operación, podría afectar la cadena de pagos y la prestación de otros servicios financieros fundamentales para el desenvolvimiento de la economía y la consiguiente atención de necesidades básicas de la población o de un grupo o sector específico de ésta.

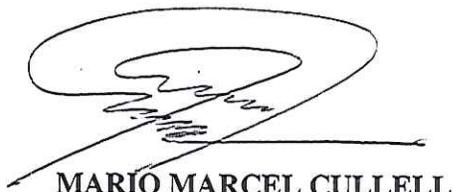
Cabe precisar que esta opinión técnica se otorga en un contexto de colaboración y coordinación institucional, habida cuenta que, de conformidad con el marco legal vigente, a la SBIF le corresponde supervigilar que las empresas bancarias cumplan las políticas y normas que este Instituto Emisor dicte en materia crediticia, financiera y de cambios internacionales, entre otras. Por ende, se hace presente que la opinión emitida es sin perjuicio de lo que pueda informar esa Superintendencia, en su condición de organismo fiscalizador de los bancos e instituciones financieras, ya sea a título general respecto de la actividad bancaria o en particular respecto de la empresa por la que se consulta.

En todo caso, se deja constancia que el BCCh comparte lo manifestado en su Oficio, en cuanto a que, por expreso mandato de la legislación especial que los rige, los bancos son instituciones de funcionamiento obligatorio, condición que se funda en la relevancia de tales

intermediarios financieros para el normal funcionamiento de los pagos y por la fe pública comprometida en la ejecución de las operaciones que dicho ordenamiento legal les reserva.

En consecuencia, y dado que el legislador ha encomendado al BCCh velar por la normalidad de los pagos internos y externos, se concuerda en que el énfasis referido a cautelar la continuidad del funcionamiento de una empresa bancaria incidirá, fundamentalmente, en asegurar la disponibilidad de los servicios bancarios necesarios para resguardar la no interrupción de los pagos, permitiendo la realización de las transacciones destinadas a proveer de dinero en forma segura, eficiente y oportuna a sus clientes y demás usuarios del sistema bancario, así como la ejecución de las operaciones requeridas para no afectar su liquidez y precaver el cumplimiento de sus obligaciones legales y normativas.

Por los motivos antes expresados, en las conclusiones del documento adjunto, se consignan los énfasis particulares que, en opinión del BCCh, debieran ser objeto de especial atención para fines de la calificación de los servicios mínimos de una empresa bancaria.



MARIO MARCEL CULLELL
Presidente

Incl.: Lo citado.
c.c. Fiscal.
Gerente División de Política Financiera

OPINIÓN TÉCNICA DEL BANCO CENTRAL DE CHILE, EN SU CALIDAD DE ÓRGANO REGULADOR DE LA ACTIVIDAD BANCARIA, RESPECTO A LOS ASPECTOS QUE SE DEBERÍAN CONSIDERAR AL MOMENTO DE CALIFICAR SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA RESPECTO A UNA ENTIDAD BANCARIA.

I- Aspectos generales

El Banco Central de Chile (BCCh), en su calidad de organismo autónomo y de carácter técnico, de rango constitucional, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propios, se encuentra investido de una amplia potestad normativa para regular el sistema financiero y cautelar su estabilidad, conforme a lo establecido en el artículo 3º, y los artículos 35 y 36, de su Ley Orgánica Constitucional (LOC) contenida en la Ley N° 18.840, dictada en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 108 de la Constitución Política de la República; sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes, incluyendo, entre éstas, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del año 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos (LGB) y de otros cuerpos legales.

Entre las atribuciones del BCCh, la LOC contempla en su Título III sobre "Facultades y Operaciones del Banco", la potestad de emisión de billetes y monedas de curso legal; la regulación de la cantidad de dinero en circulación y de crédito; la regulación del sistema financiero y del mercado de capitales; la preservación de la estabilidad del sistema financiero; el ejercicio de funciones en carácter de agente fiscal; atribuciones en materia internacional; facultades en materia de operaciones de cambios Internacionales; y funciones estadísticas.

Asimismo, dentro de sus facultades, se comprende la de autorizar el funcionamiento y reglamentar los sistemas de pagos en que participen empresas bancarias y otras entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), conforme a lo previsto en el artículo 35 N° 8 de la LOC, lo que se extiende al rol de los operadores de los respectivos sistemas de pago.

Por su parte, cabe considerar que de conformidad con lo establecido en la LOC, al BCCh no le corresponde ejercer supervisión de las normas que dicte respecto de la actividad bancaria, ni de las operaciones de crédito de dinero que efectúe con las empresas bancarias para efecto de dar cumplimiento a sus funciones, fundamentalmente en materia de política monetaria y en cuanto a la operación de sistemas de pagos interbancarios que el BCCh administre. En efecto, en lo que interesa, el artículo 82 de ese cuerpo legal establece que las resoluciones que adopte el Banco serán obligatorias para los organismos del sector público que tengan las facultades normativas necesarias para ponerlas en ejecución; y que la supervigilancia del cumplimiento de las políticas y normas del Banco se ejercerá a través de los organismos de fiscalización que corresponda, lo que en el caso de la actividad bancaria dice relación con la SBIF.

En este contexto, conforme a la normativa vigente, el BCCh regula diferentes actividades financieras, entre las cuales se incluye su rol respecto a las empresas bancarias y los sistemas de pagos, en general.

En efecto, respecto de las empresas bancarias, cabe tener presente que de acuerdo con lo establecido en los artículos 3º, 28 y siguientes, 34, 35 y 36 de la LOC y lo dispuesto en la LGB, el Banco tiene por objeto velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos, para cuyo cumplimiento la ley lo ha dotado de las atribuciones precitadas, dentro de las cuales se encuentra la facultad de regular la cantidad de dinero y de crédito en circulación. El ejercicio de esta atribución se traduce en la política monetaria del BCCh, cuyo principal canal de transmisión lo constituye el sistema bancario, incluido el mecanismo de distribución del circulante a través del sistema de custodia de dinero por cuenta del BCCh efectuado por las empresas bancarias.

Vinculado con lo anterior, cabe mencionar las facultades del Banco Central para dictar otras normas generales aplicables a esas empresas, especialmente, en materia de captación de fondos del público, pago de intereses en cuentas corrientes, relaciones que deben existir entre sus operaciones activas y pasivas, sistemas de reajustes, operaciones cambiarias y participación en sistemas de pagos, incluyendo cámaras de compensación.

Adicionalmente, en relación con las funciones y competencias conferidas al Banco Central para cautelar la estabilidad del sistema financiero, y en particular en su rol de prestamista de última instancia y garante del pago de los depósitos y demás obligaciones a la vista de las empresas bancarias en caso de insolvencia, tampoco es indiferente para el Instituto Emisor que en el evento de declaración

de huelga, la empresa afectada no pueda contar con servicios mínimos y equipos de emergencia respecto de aquellas funciones o áreas que se analizarán más adelante, cuya continuidad operacional contribuye a evitar o mitigar situaciones de falta de liquidez que puedan comprometer seriamente la situación financiera de la respectiva entidad.

Por su parte, en cuanto a los sistemas de pagos, estos son indispensables para las entidades que participan en él y para la economía en general. En particular, permiten compensar y/o liquidar las transacciones financieras, el pago por bienes y servicios del sector real, y la implementación de la política monetaria del BCCh. De acuerdo a su definición internacional¹, un sistema de pagos consta de una serie de instrumentos, procedimientos y normas para la transferencia de fondos entre dos o más participantes y está conformado por el operador del sistema y los participantes de éste.

Como ya se mencionó, la LOC establece como uno de los mandatos del BCCh velar por el normal funcionamiento de los pagos. El Banco Central cumple este mandato actuando como regulador de los sistemas de pagos y como operador del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR). En ambos roles los objetivos son incrementar la seguridad y eficiencia de los sistemas de pagos, considerando para ello la aplicación de los estándares y requisitos mínimos sugeridos por las organizaciones internacionales sobre esta materia.

Los sistemas de pago de alto valor (SPAV) permiten transferir fondos de alto valor y de alta importancia para la economía². En Chile, los SPAV están conformados por el LBTR y por el sistema de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor (CCAV), administrado por una Sociedad de Apoyo al Giro Bancario (SAG) denominada ComBanc S.A. Mientras en el primero la liquidación de las transacciones se realiza de manera inmediata y una a una, en el segundo se efectúa la compensación de todas las órdenes de pago recibidas en el día, para liquidar posteriormente un único saldo neto diario por cada banco en el LBTR. Ambos sistemas procesan operaciones interbancarias, por cuenta de clientes y transacciones provenientes del mercado de valores OTC (*over the counter*).

Por su parte, los sistemas de pago de bajo valor, comúnmente conocidos como sistemas de pago minoristas, son utilizados para efectuar pagos y transferir fondos entre individuos y/o empresas, y se caracterizan por procesar un gran número de transacciones de menor valor individual relativo, normalmente vinculadas a la compraventa de bienes y servicios.

En Chile este tipo de pagos se efectúan mediante una variedad de instrumentos tales como el efectivo, cheques, tarjetas de crédito y débito, y transferencias electrónicas. Los cheques y las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos se liquidan diariamente en el Sistema LBTR, respecto de los saldos netos de cada participante, los que son determinados en cámaras de compensación especializadas.

En este contexto, corresponde también al BCCh autorizar y reglamentar el funcionamiento de los sistemas de pagos para la aceptación, compensación y liquidación de órdenes de pago correspondientes a obligaciones de dinero (tales como cámaras de compensación y otros sistemas) en que participen empresas bancarias y otras entidades fiscalizadas por la SBIF. La administración de esos sistemas puede ser efectuada directamente por las entidades participantes en ellos, o bien, por sociedades de apoyo al giro bancario (SAGs) o sociedades anónimas especiales. Lo indicado es sin perjuicio de lo señalado en relación al Sistema LBTR, que también procesa operaciones interbancarias por cuenta de clientes y las correspondientes a pagos por concepto del mercado de valores OTC; el que opera en base a las cuentas corrientes que los participantes mantienen en el BCCh.

II- Consideraciones para la calificación de los servicios mínimos y equipos de emergencia en relación con empresas bancarias

Para los efectos de esta opinión técnica, y sin perjuicio de lo que al efecto pueda señalar la SBIF para la calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia, en su calidad de organismo fiscalizador competente, cabe tener presente que de conformidad a lo ya señalado, la provisión de servicios mínimos del sistema bancario puede incidir en el cumplimiento de los objetivos principales del BCCh, conforme a la institucionalidad jurídica del mismo, enunciada en la Sección I anterior.

Lo señalado, tiene como fundamento que velar por el normal funcionamiento del sistema de pagos es uno de los mandatos centrales del Instituto Emisor de acuerdo a su LOC y, en gran medida, depende

¹ Bank for International Settlements.

² Ibidem

de la operación continua y sin mayores interrupciones del sistema bancario y sus participantes. Así, la interrupción de la operación de un banco, sea originada por una huelga o por otras razones, puede tener efectos importantes para las personas, la estabilidad del banco en cuestión, otros agentes del sistema financiero, y sobre la estabilidad financiera en general considerando, entre otros, la relación del banco con el financiamiento interbancario, la provisión de créditos a personas y empresas, y la cobertura de riesgos.

Por lo señalado, previo a la determinación de servicios mínimos y equipos de emergencia aplicables a una entidad bancaria, es importante exponer algunas nociones generales sobre los bancos y sus actividades críticas, y de los sistemas de pagos en que participan:

II.1 Bancos y sus actividades críticas que requieren continuidad

El artículo 40 de la LGB, define a un banco como toda sociedad anónima especial que se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de otorgar préstamos y realizar inversiones en los términos autorizados por la Ley. En este contexto, es consustancial a la actividad de los bancos que el dinero que prestan sea de terceros, el cual reciben a través de depósitos del público, los cuales presentan la característica de un depósito irregular, constituyendo por lo tanto un título traslativo de dominio del dinero depositado en favor del respectivo banco.

Dentro de las características de la actividad bancaria, se incluye el hecho de estar sujeta a los riesgos inherentes a la misma, por cuanto los bancos se endeudan con sus depositantes y demás acreedores por sumas que exceden varias veces el patrimonio aportado por los accionistas, lo que explica que estén sujetos a una estricta regulación de orden público económico, y a fiscalización especializada por parte de un organismo del Estado (SBIF)³, ya que los depositantes no tienen otro resguardo que el antes indicado, por lo que puede decirse, en síntesis, que los bancos funcionan sustentados en la fe pública.

Si como consecuencia de algún hecho o situación sobreviniente se afectase la solvencia o estabilidad de un banco, se podrían generar graves trastornos en el sistema económico general, ello producto de los perniciosos efectos sobre la confianza interna y la disponibilidad de recursos y de créditos que afectarían a esa entidad, alterando con ello la normalidad de las transacciones en la economía, lo que a su vez podría conllevar la obligación del Estado de responder por las obligaciones asumidas por alguna de estas instituciones, por ejemplo para el caso de insolvencia, a través del otorgamiento de la garantía estatal a los depósitos y demás captaciones a plazo⁴, con sus consiguientes efectos en el presupuesto fiscal, o a la intervención del Banco Central como prestamista de última instancia o proveedor de liquidez obligado a asegurar el pago fuera de todo concurso de los depósitos u obligaciones a la vista, conforme a los artículos 3° y 36 de su LOC.

Considerando la relevancia de las actividades que realizan los bancos, lo cual se ha expuesto brevemente, cabe tener especialmente presente la obligación establecida en el artículo 37 de la LGB, que dispone que las empresas bancarias son **instituciones de funcionamiento obligatorio** con sujeción al horario vigente; y que ninguna empresa bancaria podrá iniciar, suspender o poner término a sus operaciones sin previa autorización del Superintendente.

Dada la importancia del funcionamiento de los bancos, la SBIF destina detalladas regulaciones, contenidas principalmente en su **Recopilación Actualizada de Normas (RAN)** que establecen estándares de gestión de riesgo aplicables a los bancos con el objetivo de preservar su situación patrimonial. En particular, de una huelga pueden derivarse, en lo más inmediato, riesgos operacionales al afectar actividades estratégicas o críticas de un banco. El Capítulo 20-7 de la RAN define las "**Actividades significativas o estratégicas (críticas)**" como: i) actividades de importancia en las que cualquier debilidad o falla en la provisión o ejecución del servicio tiene un efecto significativo sobre el cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información (propia o de sus clientes) y la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la entidad contratante; ii) cualquier actividad que tenga impacto significativo en la gestión de riesgos; y iii) aquellas actividades de alta interacción sistémica en el mercado o que incorporan riesgos significativos en la entidad contratante.

Asimismo, la SBIF destina el Capítulo (20-9) de su RAN a la **gestión de la continuidad de negocio de entidades fiscalizadas**, estableciendo un conjunto de lineamientos y buenas prácticas que deben

³ En este contexto cabe tener especialmente presente lo señalado en el artículo 12 de la LGB.

⁴ Cabe tener presente el Párrafo Sexto del Título XV de la LGB.

ser consideradas por las entidades bancarias en la gestión de los riesgos de continuidad del negocio, atendiendo en todo caso el volumen y complejidad de sus operaciones.

Los aspectos anteriores son también objeto de la evaluación de gestión que le corresponde efectuar a la SBIF, de conformidad con la LGB, para fines de la clasificación de las empresas bancarias en razón de su gestión y solvencia, lo que incide en las operaciones que dichas entidades pueden efectuar.

II.2 Participación de las empresas bancarias en los sistemas de pagos como actividad crítica

Como se ha señalado, los sistemas de pagos son indispensables para el buen funcionamiento de las economías modernas, desempeñando un rol trascendental en relación con las transacciones financieras efectuadas por su intermedio, lo que se extiende tanto a los sistemas de pagos de alto valor (SPAV), como a los sistemas de pago minoristas, respecto de los cuales también participa la empresa bancaria objeto de calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia.

Los SPAV están conformados por los sistemas de pagos interbancarios: El sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) administrado por el Banco Central de Chile y el sistema de Compensaciones Bancarias (Combanc) administrado directamente por los bancos comerciales. Estos sistemas permiten procesar y liquidar los pagos interbancarios, los cuales representan la mayor parte de los pagos que se realizan a través del sistema financiero. En consecuencia, los SPAV resultan en una pieza fundamental para el funcionamiento de la economía en su conjunto. Una forma de visualizar esto es el valor promedio diario de los pagos liquidados a través de LBTR y Combanc, el cual alcanzó a un monto cercano a 16 billones de pesos diarios en 2016⁵.

El alto grado de interconexión entre los participantes bancarios y de estos con el resto de las entidades financieras, implica que la falla de uno de los participantes de estos sistemas puede implicar la disrupción de los SPAV en su conjunto. Por ejemplo, debido a que se activan mecanismos de emergencia a los cuales concurren todos los participantes (sistemas de mutualización de pérdidas), o bien, por cuanto existen interdependencia financiera entre los bancos participantes.

Específicamente, los principales componentes del sistema de pagos son, además del circulante legal, los depósitos a la vista mantenidos en los bancos, al representar los instrumentos más utilizados en las transacciones que realizan los agentes económicos locales. Por esta razón, una falla en el normal funcionamiento de los sistemas que permiten la transferencia de este “dinero bancario” afectaría toda la cadena de pagos, con daños efectivos para la economía. Mención aparte merecen las reservas mantenidas por los bancos en el propio Banco Central, por cuanto estas son transferidas entre las mismas instituciones financieras sobre la infraestructura existente del sistema de pagos, por lo que el buen desempeño de este último es un requisito básico para la efectividad de la política monetaria, la cual requiere de una liquidación ordenada y oportuna de las operaciones y de una distribución eficiente de la liquidez.

En base a lo expuesto, es claro que el buen funcionamiento de los diversos sistemas de pagos, dependerá no sólo de los procedimientos establecidos por los respectivos operadores, sino que, dados los niveles de interconexión entre los participantes, también requiere que estos últimos efectivamente concurren a realizar sus pagos, aspecto en el cual resulta de importancia fundamental que cuenten con los sistemas y equipos humanos requeridos al efecto.

En especial, cabe destacar que en el caso de los pagos minoristas, aquellos realizados principalmente por las personas naturales en su día a día y que son de montos no tan significativos pero de un volumen mucho mayor que los de alto valor; una parte importante de su funcionamiento es responsabilidad de las entidades que procesan las transacciones con tarjetas de crédito y débito, transferencias electrónicas de fondos, cheques y cajeros automáticos. Tal como ocurre con los SPAV, para el adecuado funcionamiento de los sistemas de pago minoristas es importante que los bancos concurren al pago de las transacciones efectuadas por sus clientes. Dicho de otra manera, incluso en caso de huelga es altamente relevante que la empresa bancaria afectada siga transfiriendo en forma íntegra y oportuna al respectivo operador o contraparte, los recursos correspondientes a las compras con tarjetas de crédito y débito de sus clientes, a otras transferencias electrónicas de fondos desde cuentas corrientes o a la vista si fuere el caso; y, por concepto de los pagos que determine la Cámara de

⁵ Ver Informe de Estabilidad Financiera 2do Semestre 2016

(http://www.bcentral.cl/es/faces/pfinanciera/IEF?_afzLoop=357843877841054&_afzWindowMode=0&_afzWindowId=h1noxa5u5_1#!%40%40%3F_afzWindowId%3Dh1noxa5u5_1%26_afzLoop%3D357843877841054%26_afzWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dh1noxa5u5_179)

Compensación de Cajeros Automáticos, por giros que realicen sus clientes en cajeros de otras instituciones financieras.

II.3 Servicios mínimos vinculados con funciones críticas de las empresas bancarias

El BCCh interpreta e implementa su rol de velar por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, como la obligación de velar por la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Siguiendo esta lógica el Banco, por ejemplo, desarrolla desde 2004 su Informe de Estabilidad Financiera (IEF) el cual es una herramienta que permite comunicar al mercado los principales riesgos que puedan afectar al sistema financiero y que surgen del seguimiento y análisis que realiza su División de Política Financiera. Los contenidos más relevantes de este informe son presentados directamente por el Presidente del Banco ante la Comisión de Hacienda del Senado dos veces al año.

Desde esta perspectiva el BCCh considera que existen al menos 4 funciones o actividades relevantes de los bancos para las que se deberían establecer servicios mínimos y, en consecuencia, contar con equipos de emergencia que las realicen durante un período de huelga, por cuanto, una alteración del normal funcionamiento de estas actividades representan un riesgo material para la estabilidad financiera. El detalle de los procesos y equipos necesarios para cumplir estas funciones tiene directa relación con las características particulares de cada institución, en cuanto a los sistemas y medios de pago de que disponga.

Sin perjuicio la posibilidad que puedan existir otras funciones relevantes de las empresas bancarias, dependiendo de sus distintas áreas de especialización⁶, se estima que al menos deberían determinarse servicios mínimos que aseguren la continuidad de las siguientes actividades vinculadas con los sistemas y medios de pagos: 1) Tesorería, 2) Interacción con sistemas de pago, 3) Servicios informáticos y de continuidad operacional; y 4) Áreas comerciales: captación y otorgamiento de créditos.

La interpretación sobre la criticidad de estas actividades es consistente con la focalización de las principales regulaciones bancarias, las cuales precisamente buscan un estricto control y cumplimiento de la gestión de estas actividades. En este sentido, toda *actividad bancaria en la cual la suspensión de su funcionamiento genere o pueda generar un incumplimiento normativo*, corresponde a una función crítica de un banco y por tanto debería contar con servicios mínimos.

1- Tesorería

Durante el curso normal de operación, la tesorería de una entidad bancaria debe gestionar la liquidez del banco para que todas sus unidades cumplan con sus obligaciones ante terceros, sea a través de los sistemas de pagos de alto valor o de bajo valor. En una situación de *stress*, esta área será clave para cumplir con dichas obligaciones y enfrentar retiros de liquidez en momentos en que el fondeo habitual también pudiera verse comprometido.

La liquidez es la capacidad de un banco de financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento sin incurrir en pérdidas⁷. La función que desempeñan los bancos de transformación de plazos, captando depósitos a corto plazo y otorgando créditos a largo plazo los hace -por definición- vulnerables al riesgo de liquidez, tanto al de cada institución como al que afecta al conjunto del mercado. En este sentido, en la experiencia local e internacional se identifican múltiples casos de bancos que al evidenciar señales -aun acotadas- que afecten la confianza de las personas e inversionistas en su funcionamiento, pueden implicar una alteración inmediata en la situación de liquidez de esa entidad, lo cual se refleja, por ejemplo, en sus costos de financiamiento (tasas de bonos, depósitos y otros instrumentos) los cuales usualmente pueden ascender muy rápidamente cambiando de un día otro la situación de estabilidad de un banco. De no ser resueltos estos problemas podría producirse una fuga masiva de depositantes (corrida bancaria) lo cual puede llevar al banco en pocos días a una situación de inviabilidad.

⁶ A modo de referencia, el Banco de Inglaterra señala que algunos ejemplos de las funciones críticas de un banco incluyen: i) hacer y recibir pagos, ii) otorgar créditos y tomar depósitos, iii) compensación y liquidación de transacciones financieras, iv) banca de empresas y banca de personas, v) préstamos entre instituciones financieras, vi) market-making para algunos valores, y vii) servicios de custodia (*The Bank of England's approach to resolution*, 2014)

⁷ <http://www.bis.org/publ/bcbs136.pdf>

El BCCh cuenta con amplias atribuciones (contenidas en el artículo 34 de su LOC) para proveer liquidez a los bancos, relacionadas directamente con la ejecución de su política monetaria y que en determinados casos permiten enfrentar disrupciones que afectan al sistema bancario. Sin embargo, estas herramientas deben ser provistas de manera general a todos los bancos. Los créditos de urgencia (artículo 36 de la LOC) son decididamente más complejos de administrar, por cuanto en ellos subyacen riesgos de señalar problemas en la entidad afectada⁸.

Prácticamente toda transacción tiene efectos sobre la liquidez de un banco, por lo que una gestión eficaz del riesgo de liquidez contribuye a garantizar su capacidad para hacer frente a los flujos de caja resultantes de sus obligaciones de pago, que son inciertos al verse afectados por eventos exógenos. La falta de liquidez de una sola institución puede tener impacto sobre todo el sistema, especialmente en mercados altamente interconectados.

Si un banco no logra cumplir con sus obligaciones previamente comprometidas, su estabilidad o viabilidad se puede ver afectada. Al respecto, cabe tener presente que la LGB establece que el cese en el pago de una obligación debe ser informado a la SBIF, la que deberá determinar si la solvencia de la institución subsiste, o adoptar las medidas que corresponda de acuerdo a la Ley (artículo 121).

Por ello, la normativa chilena en esta materia resguarda que la gestión de liquidez del sistema bancario se mantenga funcionando de acuerdo a estándares mínimos, establecidos en el Capítulo III.B.2.1 del Compendio de Normas Financieras del BCCh⁹ y el Capítulo 12-20 de la RAN de la SBIF¹⁰. Para el cumplimiento de esta regulación se requiere mantener funcionando los procesos esenciales que sustentan esta gestión, entre los cuáles se incluye, mantener operativas:

- i. Las fuentes de ingresos, en todos sus canales de captación de fondos; y la estructura para el pago de créditos y otras cuentas por cobrar;
- ii. La capacidad de responder a compromisos de pago y egresos, incluyendo depósitos, bonos y derivados, sean estos programados o anticipados;
- iii. El monitoreo de los diversos indicadores financieros, en especial los relativos a encaje monetario, reserva técnica, liquidez y relaciones activas y pasivas de los bancos, así como su cumplimiento regulatorio.

Dependiendo de las características de cada banco, la interrupción del funcionamiento de su Tesorería puede llevar al incumplimiento de los límites regulatorios en un plazo relativamente breve. Del mismo modo, cabe considerar que una situación de iliquidez, aunque transitoria, pudiere agravarse o convertirse en un problema de solvencia, en la medida que la confianza o reputación de la entidad se vea afectada, lo que podría vincularse con una situación de huelga con ausencia de servicios mínimos en materias críticas como la analizada, lo cual se agravaría en la medida que ella se prolongue en el tiempo.

2- Interacción con los Sistemas de Pago

Conforme a lo expuesto, se deberían determinar servicios mínimos también para las áreas de la empresa bancaria encargadas de los procesos que interactúan con los sistemas de pago de alto valor (LBTR, Combanc), de bajo valor y con las infraestructuras financieras como Comder, que pudieran ser del caso.

Si como consecuencia de la huelga los trabajadores a cargo de ejecutar operaciones como transmitir instrucciones de pago interbancarias dejan de realizar estas funciones, la operación de su Tesorería sería prácticamente inútil. Más aún, en ese caso la huelga junto con afectar a la empresa bancaria en cuestión, puede pasar a tener efectos directos sobre las demás instituciones que participan en los sistemas de pagos referidos, lo que dependiendo del tamaño y nivel de interconexiones del banco en

⁸ Los bancos evitan solicitar estos tipos de créditos para evitar que se les vea como vulnerables. Esto se le conoce como estigma, y fue reconocido como un problema que limitó el efecto de las acciones de los supervisores durante la crisis financiera global

https://www.newyorkfed.org/medialibrary/media/research/staff_reports/sr483.pdf

<http://www.bankofengland.co.uk/publications/Documents/news/2012/cr2winters.pdf>

⁹ http://www.bcentral.cl/es/faces/pfinanciera/compendionormas/financieras/parte2?_adf.ctrl-state=svihfgpd7_234&_afzLoop=264146984636502#!

¹⁰ http://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma_10855_1.pdf

cuestión, puede incrementar significativamente sus consecuencias, afectando incluso la estabilidad de todo el sistema financiero.

Lo propio ocurre con los trabajadores a cargo de efectuar las operaciones relacionadas con los medios de pago minoristas, tales como la liquidación de los pagos asociados a tarjetas de crédito y débito, cajeros automáticos y transferencias electrónicas con cargo a cuentas corrientes o cuentas a la vista. La interrupción de sus labores, y los consecuentes incumplimientos con las demás entidades del sistema, pueden tener efectos sobre la aceptación que tienen los medios de pago emitidos por el banco en huelga, afectando así a sus clientes.

3- Servicios informáticos de continuidad operacional

Para la ejecución oportuna e íntegra del núcleo fundamental de operaciones de captación y colocación que conforman la esencia de la actividad bancaria intermediadora, se requiere mantener en funcionamiento ininterrumpido las plataformas y aplicaciones relativas a la información que el banco debe procesar, proveer, comunicar y almacenar respecto de dichas operaciones. De esta manera, es necesario que la empresa bancaria pueda responder en todo momento a los requerimientos básicos del negocio, cumpliendo con la normativa vigente, satisfaciendo de este modo la prestación de los servicios de utilidad pública asociados a esta actividad y las necesidades básicas de la población, conforme a los estándares ya referidos.

A modo ejemplar, algunas de estas plataformas y aplicaciones son las siguientes: sistemas de caja, banca internet, internet móvil, *back office*, contabilidad, perfeccionamiento de operaciones, valorización de activos e instrumentos financieros, actualización del balance, seguridad de la información, seguridad informática, control de fraudes, prevención de lavado de activos, *call center* (especialmente para la recepción y procesamiento de órdenes de no pago de cheques o de bloqueo de tarjetas por robo, hurto o extravío), entre otros. Por tanto, en todas las áreas y procesos que intervengan para su correcto funcionamiento también se deberían determinar servicios mínimos, considerando además que en un escenario de huelga es probable que estos sistemas deban absorber un mayor número de operaciones que en condiciones normales.

4- Áreas comerciales: captación y otorgamiento de créditos

Las áreas comerciales podrían considerarse de un nivel de criticidad menor, respecto a mantener el normal funcionamiento de los sistemas de pagos o de las funciones de tesorería.

Sin embargo, los servicios mínimos que debe mantener el banco no sólo se relacionan con la complejidad de mantener la viabilidad operacional de la entidad, sino también con la importancia esencial de los servicios que los bancos entregan a la sociedad.

En este sentido, se pueden considerar múltiples ejemplos:

- La provisión de créditos de una determinada entidad puede ser esencial para un segmento de empresas, especialmente de aquellas empresas de menor tamaño con más dificultades de acceder a créditos en fuentes alternativas (bonos, banca internacional).
- La provisión de servicios financieros como aquellos para la gestión de riesgos es esencial. Por ejemplo, las empresas del sector real y otras empresas financieras podrían sufrir graves problemas si encontrasen dificultades para renovar sus posiciones con instrumentos derivados.
- Si bien el área de tesorería de un banco pudiera precaver una eventual interrupción de las captaciones, es claro que el manejo de la liquidez del banco se haría más complejo si no se mantienen funcionando las sucursales que permiten realizar la captación de recursos.
- El pago y recepción de cheques depositados, solicitud de depósitos al vencimiento son funciones que claramente no pueden ser interrumpidas.

Asimismo, aun cuando las plataformas web pudieran absorber parte de las demandas de servicio de los clientes, no es evidente que los usuarios de crédito puedan disponer de esos recursos por esta vía. Lo anterior es especialmente válido para determinados segmentos de la población como las PYMES o clientes que ya estén autorizados o aprobados para operar en una entidad bancaria en particular, los que difícilmente tendrán sustitutos o alternativas suficientes, al menos en un corto plazo.

La necesidad de mantener funcionando las sucursales, tanto para permitir la captación de recursos como para mantener las fuentes de financiamiento a los clientes con menor capacidad para sustituirlas en breve tiempo en otra entidad financiera, conducen a la necesidad de determinar servicios mínimos también para la apertura de las sucursales, incluyendo especialmente los servicios de guardias o vigilantes privados para preservar la seguridad de sus trabajadores y clientes.

En términos gráficos, las 4 funciones ya referidas de un banco, en las que se deberían determinar servicios mínimos son las siguientes:



5- Antecedentes adicionales respecto de Banco Ripley

Banco Ripley inició sus operaciones en 2002, enfocado en el otorgamiento de créditos de consumo. Pertenece en un 99,97% a Ripley Corp S.A., y a diciembre de 2016 contaba con activos y patrimonio consolidados de \$MM 901.554 y \$MM 209.000 millones, respectivamente.

Por otra parte, en diciembre de 2013, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) autorizó a Banco Ripley para adquirir una participación mayoritaria en CAR S.A., sociedad emisora de la tarjeta de crédito no bancaria de Ripley Chile, convirtiéndola en una sociedad de apoyo al giro bancario (SAG) en calidad de filial del banco. La transacción se completó al cierre de diciembre de 2013 e implicó la capitalización del banco M\$165.000. Esto significó un cambio material en la estructura de activos del banco. A partir de lo anterior, en la actualidad, el banco es un actor relevante en el mercado de créditos de consumo, concentrando un 3,9% del mercado, siendo especialmente relevante en el de las tarjetas de crédito, donde tiene más de 3 millones de tarjetas emitidas que son utilizadas como medio de pago en miles de establecimientos comerciales. Según declara en su Memoria 2016, su mercado objetivo relevante son los clientes de las Tiendas Ripley, focalizados mayoritariamente en los segmentos C2 y C3 con comportamiento conocido.

Como se ha analizado pormenorizadamente, se advierte que una eventual huelga de Banco Ripley en la que no se resguarde la provisión de servicios mínimos que aseguren la continuidad de las funciones relevantes ya señaladas en esta opinión, podría conllevar la ocurrencia de efectos adversos sobre los clientes de Banco Ripley, la estabilidad y solvencia de esa empresa bancaria y, eventualmente, sobre otros participantes del sistema financiero y la economía en general.

En particular, en lo que respecta a los clientes de Banco Ripley, la preocupación más inmediata es la seguridad y disponibilidad de los recursos que confiaron en la institución financiera señalada, así como los de su información personal y de los medios de pago de que disponen. Asimismo, se debe considerar que si bien estos clientes pudieran tener sustitutos para algunos de los servicios que les provee el banco (por ejemplo, girar dinero a través de cajeros automáticos en vez de hacerlo en sucursales), la sustitución en algunas situaciones puede llegar a ser imperfecta (los giros en cajero automático y las transferencias electrónicas tienen límites) y en ciertos casos simplemente inexistente, como puede ocurrir con aquellos clientes que se financian de manera regular con este banco y para los cuales el cambio de institución financiera no es viable en el corto plazo.

III- Conclusiones

Conforme a lo expuesto, las entidades bancarias que participan del sistema de pagos son fundamentales para su debido funcionamiento y para el bienestar de la economía en general, permitiendo la circulación de la riqueza y que las transacciones tengan lugar. Ante ello, es relevante que frente a una eventual huelga de una empresa bancaria en particular, puedan determinarse de manera adecuada los servicios mínimos y equipos de emergencia en las áreas de negocio de la misma que interactúan con estos sistemas, así como de las unidades que deben darle soporte o cumplir funciones de registro, en relación con sus funciones críticas, las que además contribuyen a preservar la liquidez y solvencia de la empresa bancaria.

Desde una perspectiva estrictamente técnica, basado en su objeto y competencias legales, el Banco Central de Chile sugiere que para efectos de calificar los servicios mínimos y equipos de emergencia respecto de la empresa Banco Ripley, se considere por las autoridades involucradas al menos las siguientes funciones o áreas del banco: (i) Tesorería, considerando dicho rol en términos amplios, en cuanto a las actividades enunciadas previamente; (ii) Las unidades que operan o intervienen directamente con los sistemas y medios de pago de la empresa bancaria; (iii) las que proveen soporte informático y seguridad para que los roles anteriores tengan lugar; y, (iv) las áreas comerciales dedicadas a cobertura de riesgos, otorgar crédito y a captar fondos del público. Lo anterior, es sin perjuicio de otros efectos adversos en materia de solvencia y liquidez de la empresa bancaria, que pudiera ser necesario precaver en esta materia a juicio de la autoridad supervisora, en caso de huelga.

En todo caso, al proponer esta consideración, se tiene presente que dichos servicios mínimos se enmarcarían en la categoría contemplada en el artículo 359 del Código del Trabajo, incorporado por la Ley 20.940, sobre *servicios mínimos de funcionamiento*, en cuanto serían estrictamente necesarios para garantizar la prestación de servicios de utilidad pública o la atención de necesidades básicas de la población, en el entendido que la interrupción de todo o parte de su operación en las funciones antes descritas podría afectar el cumplimiento de dicha finalidad¹¹.

Del mismo modo, dada la especialidad y relevancia de la actividad propia del sector bancario, corresponde tener por complementada esta opinión en todos los demás aspectos que plantee la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras vinculados con el ejercicio de su rol de supervigilancia y fiscalización, en orden a efectuar una adecuada evaluación técnica de los servicios bancarios que debieran ser objeto de calificación de servicios mínimos y conformación obligatoria de equipos de emergencia.

¹¹ El Of. Ord. N° 5346, de 28 de octubre de 2016 de la Dirección del Trabajo señala: "se advierte que el legislador ha previsto las siguientes categorías de servicios mínimos: (...) "b) Servicios Mínimos de Funcionamiento: aquellos que están destinados a atender funciones, tareas, procesos o áreas de gestión o servicio, estrictamente necesarios para garantizar la prestación de servicios de utilidad pública o la atención de necesidades básicas de la población, incluidas las relacionadas con la vida, la seguridad o la salud de las personas. Los servicios mínimos de funcionamiento, conforme a la descripción legislativa, buscan mantener un cierto nivel de operación de la empresa o institución en que se produce la huelga, en el entendido que la interrupción de todo o parte de su operación podría afectar la prestación de servicios de utilidad pública o la atención de necesidades básicas de la población, incluidas las relacionadas con la vida, la seguridad o la salud de las personas."

OFICIO ORD. N° 17118

ANT.: Oficio Ord. N° 3.709 (03926), de fecha 5 de julio de 2017, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) al Banco Central de Chile (BCCh).

MAT.: Otorga opinión técnica del BCCh, en su calidad de regulador de la actividad bancaria, complementando informe de 10 de mayo de 2017, remitido por la SBIF a la autoridad laboral con ocasión de la calificación de servicios mínimos en Banco de Chile.

Santiago, 11 de julio de 2017

DE: PRESIDENTE DEL BANCO CENTRAL DE CHILE

A: SR. SUPERINTENDENTE DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Mediante Oficio Ord. N° 3.709 singularizado en el Ant., la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) ha solicitado contar con la opinión técnica del Banco Central de Chile (BCCh), en su calidad de órgano regulador de la actividad bancaria, en relación con la solicitud presentada por el Banco de Chile, ante la Dirección Regional Metropolitana Poniente (DRTMP), para obtener la calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia, y la Resolución N° 491 de fecha 16 de junio de 2017 dictada por la mencionada Dirección Regional del Trabajo, que resolvió la calificación indicada conforme al artículo tercero transitorio de la Ley N° 20.940, en relación con el artículo 360 del Código del Trabajo.

En la Resolución N° 491, se hizo presente la procedencia que las partes en dicho proceso reclamaren sobre la calificación efectuada, interponiendo ante el Director Nacional el recurso jerárquico contemplado en la Ley N° 19.880 sobre procedimiento administrativo, el que entendemos se encuentra en tramitación, lo que motiva la petición de la opinión técnica del Banco en esta nueva etapa, a objeto de proporcionar ante la autoridad respectiva los antecedentes complementarios o adicionales que procedan, en el ámbito de competencia de los organismos reguladores y fiscalizadores de la actividad bancaria.

Dentro de los antecedentes acompañados junto con su solicitud, se incluye el Oficio Ord. N° 3.079 (03575) de fecha 30 de mayo de 2017, por el cual esa Superintendencia remitió a la DRTMP su opinión en respuesta a la petición de informe técnico formulada a ese organismo fiscalizador por la DRTMP para fines de la calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia (SSMM) solicitada por Banco de Chile.

En dicha oportunidad, la SBIF acompañó a la DRTMP la opinión técnica que había preparado el *staff* del BCCh respecto de la solicitud de calificación de SSMM de otra empresa bancaria, comunicada a esa Superintendencia mediante Oficio Ord. N° 1.274 de fecha 10 de

mayo de 2017, en atención a que la opinión de este Instituto Emisor contenía elementos transversales al desarrollo de la actividad bancaria y reforzaban la opinión de esa Superintendencia.

La opinión técnica del BCCh se fundó en el objeto que por mandato legal corresponde cautelar a este organismo de carácter técnico, especialmente en lo concerniente a velar por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, además de la función de cautelar la estabilidad del sistema financiero, considerados en su Ley Orgánica Constitucional (LOC). En este sentido, en esa opinión se desarrollan y exponen los aspectos generales y específicos relevantes que, conforme al análisis efectuado por el Banco, deberían considerarse al efectuar la calificación de SSMM, en términos de mantener un nivel de servicios mínimos y equipos de emergencia que permita conciliar el derecho de huelga de los trabajadores de un banco, con el interés público y los demás bienes jurídicos asociados al normal funcionamiento de la actividad bancaria.

Lo anterior, en el entendido que la interrupción de todo o parte de la operación del sistema financiero constituido por las empresas bancarias, podría afectar la cadena de pagos y la prestación de otros servicios financieros fundamentales para el desenvolvimiento de la economía y la consiguiente atención de necesidades básicas de la población o de un grupo o sector específico de ésta. Dicha apreciación, que se fundamenta en la opinión entregada, entre otros aspectos, atendiendo a los múltiples factores y ámbitos de interconexión e interdependencia establecidos a nivel del sistema financiero constituido por las empresas bancarias, tanto a nivel operativo como crediticio, financiero y de inversiones efectuadas en dicho sector; considera, además, la circunstancia que el sistema financiero indicado constituye el principal canal de transmisión de la política monetaria que adopta e implementa el BCCh para fines de velar por la estabilidad de la moneda, objetivo fundamental que constituye parte inherente de su rol institucional.

Por otra parte, se precisó que esa opinión se otorgaba en un contexto de colaboración y coordinación institucional, habida cuenta del rol supervisor que la legislación confiere a la SBIF, en especial respecto de las políticas y normas que este Instituto Emisor dicte en materia crediticia, financiera y de cambios internacionales. Por ende, se hizo presente que la opinión emitida no obsta a lo que informe esa Superintendencia, en su condición de organismo fiscalizador de los bancos e instituciones financieras, ya sea a título general respecto de la actividad bancaria o en particular respecto de la empresa bancaria respectiva; lo cual aplica también en relación con esta solicitud.

En todo caso, para efectos de la calificación de SSMM respecto del Banco de Chile, cabe destacar que en el análisis técnico efectuado por el BCCh dejó constancia que se compartía lo manifestado por la SBIF, en cuanto a que, por expreso mandato de la legislación especial que rige la actividad bancaria, los bancos son instituciones de funcionamiento obligatorio, condición que se funda en la relevancia de tales intermediarios financieros para el normal funcionamiento de los sistemas de pagos y por la fe pública comprometida en la ejecución de las operaciones que dicho ordenamiento legal les reserva.

Asimismo, a partir de la opinión técnica emitida por el Instituto Emisor, cabe resaltar que dado que el legislador ha encomendado al BCCh velar por la normalidad de los pagos internos y externos, se concuerda con la SBIF en cuanto a que cautelar la continuidad del funcionamiento de una empresa bancaria incide, fundamentalmente, en asegurar la disponibilidad de los servicios bancarios necesarios para resguardar la no interrupción de los pagos, permitiendo la realización de las transacciones destinadas a proveer de dinero en forma segura, eficiente y oportuna a sus clientes y demás usuarios del sistema bancario, así como la ejecución de las operaciones requeridas para no afectar su liquidez y precaver el cumplimiento de sus obligaciones legales y normativas.

Conforme a lo expuesto, cabe reiterar lo señalado en la referida opinión técnica del BCCh, incluyendo sus conclusiones que consignan los énfasis particulares que, en opinión de este Instituto Emisor, debieran ser objeto de especial atención para fines de la calificación de los servicios mínimos de una empresa bancaria como la analizada.

Sin perjuicio de lo anterior, es del caso precisar que en dicha opinión se incluía en su numeral 5 una sección especial con antecedentes adicionales respecto de otra entidad bancaria (Banco Ripley S.A.), lo cual no aplica a este caso, situación por la que en documento adjunto se acompañan antecedentes específicos referidos al Banco de Chile, en reemplazo de lo señalado en dicho numeral.

En todo caso, se ha estimado conveniente precisar algunos aspectos de la opinión ya emitida del BCCh en cuanto al análisis técnico complementario, atendido que esta última fue precisada en relación con Banco Ripley S.A.

Sobre el particular, es del caso reiterar que si bien en esa opinión técnica del BCCh se señala que las áreas comerciales podrían considerarse de un nivel de criticidad menor, en esa opinión se estimó que "al menos" deberían determinarse servicios que aseguren la actividad de cuatro rubros vinculados con los sistemas y medios de pago, siendo las áreas comerciales parte integral de esas actividades. Esto ocurre, atendida la naturaleza propia de las operaciones bancarias activas y pasivas efectuadas regularmente con el público en general y con otros integrantes del sistema financiero, las cuales constituyen actos de comercio *per se*, que involucran un complejo conjunto interconectado de actos y contratos mercantiles celebrados, y que requieren - a nivel interno de cada entidad - concretar una serie de actuaciones, gestiones y controles, de *front, middle y back office*, para llevarlas a efecto debida y oportunamente.

En tal sentido, el que el nivel de criticidad de las áreas comerciales involucradas en el conjunto de procesos descritos como críticos para resguardar la continuidad operacional mínima de una empresa bancaria como tal, pueda ser teórica o hipotéticamente considerado menor que el de las otras tres actividades mencionadas, en ningún caso debe ser entendido como la ausencia de criticidad o relevancia práctica y efectiva de las referidas áreas comerciales involucradas en la captación y otorgamiento de crédito. Así también se menciona en el numeral 4 de esa opinión técnica, a propósito de las áreas comerciales, en cuanto a señalar que el manejo de la liquidez del banco es, evidentemente, más complejo si no se mantienen funcionando las sucursales que permiten realizar la captación de depósitos.

Adicionalmente, cabe tener presente que el precitado numeral 4 de esa opinión técnica también hace referencia a la importancia de los servicios que los bancos entregan a la sociedad, proporcionando una lista no exhaustiva de ejemplos de estos servicios, tales como, la provisión de créditos para un segmento de empresas, especialmente aquellas de menor tamaño y con dificultades para acceder a fuentes alternativas de financiamiento, inclusive dentro del mismo sector bancario; así como la gestión de riesgos a través de la cobertura con instrumentos derivados; o los pagos y recepción de cheques o depósitos. Ejemplos similares fueron indicados en Recuadro V.I del Informe de Estabilidad Financiera del 1er semestre del año 2017, publicado por el BCCh durante el mes de junio.

En efecto, la interrupción en la provisión de alguno de los servicios señalados, u otros de similar naturaleza, puede tener consecuencias especialmente negativas para las personas o empresas afectadas, las que eventualmente podrían verse incapacitadas de honrar sus obligaciones, lo que a su vez puede traer una serie de consecuencias para éstas, incluso de carácter judicial, incluyendo costos y procedimientos de cobranza.

Lo anterior, dependiendo de la duración de la huelga y del nivel de disminución en la provisión de los servicios señalados, puede afectar la confianza del público o los depositantes en la respectiva entidad bancaria y, en su caso, constituir una fuente de riesgo sistémico. Por ende, cabe considerar que el Banco también estima que en estos casos - que se relacionan de manera directa con el área comercial de un banco -, cabría calificar servicios mínimos y determinar equipos de emergencia, específicamente para cubrir dichas necesidades básicas de la población, o del grupo o sector específico de ésta que pueda verse afectado por esta clase de falta de servicio, aspecto que la autoridad facultada para efectuar dicha calificación debiera prever.

Luego, en relación con la eventual existencia de mecanismos alternativos de atención a clientes, se reitera lo señalado en la opinión técnica anterior, en el sentido que aun cuando las plataformas web pudieran absorber parte de las demandas de servicio de estos, no resulta fehacientemente establecido, ni se cuenta con un precedente cierto al respecto, en cuanto a que los usuarios de crédito dispondrán de esos recursos por esta vía.

Lo indicado, resulta especialmente válido para determinados segmentos de la población, como en el caso de las PYMES o clientes que ya estén autorizados o aprobados para operar con una entidad bancaria en particular, los que difícilmente tendrán sustitutos o alternativas suficientes y oportunas, al menos en un corto plazo; y podría originar problemas de liquidez en la cadena de pagos de dicho sector, que se replicaren, por ejemplo, a nivel de proveedores, trabajadores y demás acreedores de dichas empresas, repercutiendo, en definitiva, en los hogares que conforman la economía chilena, aspectos cuya incidencia en la estabilidad financiera resultan relevantes de precaver y resguardar debidamente.

Al respecto, cabe considerar que lo expresado resulta consistente con la opinión manifestada por la SBIF a la DRTMP, en relación con la calificación de SSMM respecto de Banco de Chile. Lo indicado, en cuanto a los efectos que podría tener la paralización extendida de los servicios bancarios concernidos en dicha determinación, en que la Superintendencia estimó que todas las funciones analizadas que se desarrollan en un banco están estrechamente relacionadas y, en consecuencia, la paralización prolongada solo agudizaría los efectos negativos expuestos respecto de aquellas funciones esenciales que desarrolle la empresa bancaria, pudiendo generar la desestabilización de los servicios comprometidos con la comunidad, la estabilidad de la institución y la estabilidad financiera del sistema como un todo.

Por consiguiente, cabe tener por cumplido lo solicitado y por complementada la opinión técnica otorgada por el Banco Central de Chile con fecha 10 de mayo pasado, para los efectos que la misma sea considerada en relación con el procedimiento de calificación de servicios mínimos y conformación de equipos de emergencia seguido ante la Dirección del Trabajo para el caso de Banco de Chile, considerando los demás aspectos que esa Superintendencia determine precisar o agregar, en lo referido a su rol como supervisor y regulador de la actividad bancaria en las materias de su competencia.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



MARIO MARCEL CULLELL
Presidente

c.c. Sr. Fiscal.
Sra. Gerente División de Política Financiera
GIRF

COMPLEMENTA OPINIÓN TÉCNICA DEL BANCO CENTRAL DE CHILE, EN SU CALIDAD DE ÓRGANO REGULADOR DE LA ACTIVIDAD BANCARIA, RESPECTO A LOS ASPECTOS QUE SE DEBERÍAN CONSIDERAR AL MOMENTO DE CALIFICAR SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA RESPECTO A UNA ENTIDAD BANCARIA, PARA EL CASO DE BANCO DE CHILE

En relación con la opinión técnica emitida por el Banco Central de Chile con fecha 10 de mayo de 2017, comunicada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras mediante Oficio Ord. N° 1.274 de fecha 10 de mayo de 2017, para consideración en el proceso de calificación de servicios mínimos y equipos de emergencia (SSMM), es del caso reiterar lo señalado en dicha opinión, incluyendo lo indicado en sus conclusiones que consignan los énfasis particulares que, en opinión de este Instituto Emisor, debieran ser objeto de especial atención para fines de la calificación de los servicios mínimos de una empresa bancaria.

Sin perjuicio de lo anterior, en dicha opinión se incluía en su numeral 5 una sección especial con antecedentes adicionales respecto de Banco Ripley S.A., lo cual no aplica a este caso, situación por la que a continuación se acompañan antecedentes adicionales respecto de Banco de Chile en particular, en base a información pública, lo cual viene en reemplazar lo señalado en dicho numeral, manteniéndose lo demás señalado en esa opinión.

5- Síntesis y antecedentes adicionales respecto de Banco de Chile

Antecedentes generales

Banco de Chile es un banco universal que mantiene una amplia gama de servicios y productos financieros. Fue fundado 1893 y hoy es el resultado de la fusión de varias entidades bancarias. Actualmente posee alrededor de 2 millones de clientes distribuidos en todos los segmentos económicos y geográficos del país. Su cartera de colocaciones alcanzaba a diciembre de 2016 los MMUS\$ 37.000, representando cerca del 18% del sistema financiero^{1/}.

El grupo LQ Inversiones Financieras S.A., perteneciente a Quiñenco S.A. y a Citigroup controla el 51,1% de las acciones de Banco de Chile. Las acciones del Banco se cotizan tanto en las bolsas locales chilenas como en la Bolsa de Nueva York. Al 31 de diciembre de 2016, Banco de Chile posee 12.170 accionistas con una capitalización bursátil equivalente a US\$11,4 mil millones.

El banco se organiza en cuatro grandes áreas: i) minorista, que incluye principalmente a personas de ingresos medio/alto, consumo masivo, Pymes y microempresas; ii) mayorista, que engloba corporaciones y multinacionales, grandes empresas, inmobiliarias y negocios especiales (*family office* y clientes de alto patrimonio); iii) tesorería, que administra el portafolio de inversiones del banco y atiende las necesidades de inversión de sus clientes y custodia el cumplimiento de las políticas de liquidez y de riesgo de mercado; y iv) filiales^{2/}.

Por último, cabe consignar que por efecto de la obligación de pago que de conformidad con la Ley 19.396, mantiene con el BCCh la Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada

¹ Cartera neta de provisiones, excluidas filiales bancarias en el exterior.

² Banco de Chile proporciona diversos productos y servicios para sus clientes, pequeñas y medianas empresas y corporaciones, ya sea operando directamente o a través de sus diversas filiales. Entre las más importantes destacan: Banchile Administradora General de Fondos; Banchile Corredora de Bolsa, y Banchile Asesoría Financiera bajo la marca Banchile Citi Global Markets. Otras filiales que completan la red de servicios financieros Banchile ofrecen corretaje de seguros, *factoring*, securitización y otras sociedades de apoyo al giro, entre las que destaca Socofin S.A., su empresa de cobranzas.

SAOS S.A., actual accionista del Banco de Chile cuyas acciones están sujetas a prenda legal en favor del BCCh; al Banco de Chile le corresponde retener y entregar anualmente al BCCh la parte de los excedentes del ejercicio anual de dicha empresa bancaria que correspondan a las acciones de que es titular SAOS S.A. y las demás acciones que no tienen derecho al pago de dividendo mientras no se extinga la referida obligación subordinada (OS). Lo indicado, atendida la calidad del Instituto Emisor como acreedor prendario respecto de la OS, de conformidad con la referida legislación especial y con las convenciones celebradas al efecto, advirtiéndose que esta obligación debe pagarse en cuotas anuales o fijas, en los términos establecidos en los Párrafos III y V de esa Ley.

Información del balance

Banco de Chile es una entidad de gran tamaño, con activos por MMUS\$ 47.812, y una cartera de colocaciones por MMUS\$37.613. El 58% de sus colocaciones corresponde a la banca minorista, es decir, la componen diversos productos de crédito dirigidos a personas y PYMES. Este banco mantiene una inversión relevante en instrumentos de fácil liquidación debido a los requerimientos de liquidez que le exige su estructura, por ello mantiene alrededor del 11% de sus activos en inversiones líquidas, principalmente papeles del Banco Central de Chile y de la Tesorería.

Sus pasivos están conformados mayoritariamente por captaciones del público, con cerca de MMUS\$13.000 y MMUS\$16.000 en depósitos vista y depósitos a plazo, respectivamente, con una base muy atomizada de depositantes. El banco se caracteriza por una fuerte penetración en el mercado de las cuentas corrientes y vistas, lo que se refleja en la alta proporción de estos fondos en sus pasivos exigibles (27% a diciembre de 2016).

**Balance Consolidado en MM\$ - BANCO DE CHILE - Dic
2016**

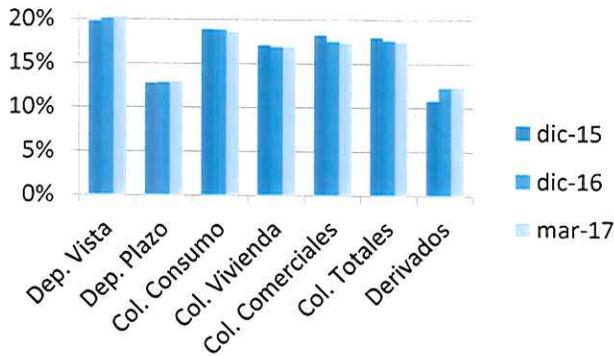
	MM\$	MMUSD
Total Activos	31.556.113	47.812
Colocaciones Netas	24.824.297	37.613
Activo líquido	3.144.880	4.765
Repos y derivados	985.913	1.494
Inversiones	645.630	978
Activo fijo e intangible	240.532	364
Otros activos	1.714.861	2.598
		0
Depósitos Vista	8.651.303	13.108
Repos y derivados pasivos	1.052.372	1.595
Depósitos a plazo	10.493.017	15.899
Obligaciones e instrumentos de deuda	7.679.032	11.635
Provisiones	418.231	634
Otros pasivos	365.894	554
Patrimonio	2.896.264	4.388

Fuente: SBIF

Esta institución, es el segundo banco más grande en términos de colocaciones totales, con el 17,4% del sistema bancario, y el primero en créditos comerciales (17,3% del total). Cabe señalar además que este banco mantiene una participación relevante en productos de pasivos, destacando

en depósitos vista donde concentra el 22,9% del mercado total. Asimismo, es uno de los principales proveedores del mercado en la mayoría de sus productos.

Participación de mercado en productos seleccionados



Fuente: Elaboración propia en base a información SBIF

Base de clientes

La base de clientes de este banco es de las mayores del país, como también lo es su red de atención. A diciembre de 2016 contaba con más de 2 millones de clientes, considerando deudores y cuentacorrentistas, mientras que sus oficinas y cajeros automáticos alcanzaban a 423 y 1.453 unidades, respectivamente. Cabe notar que en algunas comunas es más preponderante que lo que muestra su promedio al considerar el país completo, elemento que también debería ser considerado en el análisis.

Banco de Chile	
Número de sucursales banco	423
Número de Cajas Chile	2.374
Cajeros Automáticos	1.453
Número de trabajadores	14.500
Nº de clientes	2.000.000
Cuentas Corrientes	
Nº de cuenta correntistas	130.000
Saldos en cuenta corriente (en MM\$)	4.416.000
Tarjetas de Crédito	
Nº Tarjetas de crédito vigentes	1.710.064
Nº Tarjetas de crédito con operaciones	902.566

Fuente: SBIF, Memoria Banco de Chile
2016

Los clientes de este banco realizan el 16% y 22% de las transacciones de débito y crédito del sistema bancario chileno, respectivamente. Lo anterior se traduce en que sus sistemas deben procesar más de 17 millones de transacciones de pago al mes. Asimismo, a través de su red de cajeros automáticos se realizan más de 4 millones de transacciones al mes. Esta entidad mantiene

el 19% de la red de cajeros a nivel nacional, porcentaje que se incrementa a 24% en la Región Metropolitana.

La relevancia de este banco como proveedor de productos transaccionales se traduce en que su participación en los sistemas de pago de alto valor también sea importante. Por lo tanto, cualquier contingencia que afecte el normal funcionamiento de alguna área que tenga relación con estos procesos, puede provocar un gran efecto en todo el sistema de pagos.

Banco de Chile- Monto y N° de transacciones realizadas mensualmente			
Pagos (Millones de \$)	Banco de Chile	Sistema	%
ATM	287.638	2.307.660	12%
Debito	213.967	1.363.925	16%
Crédito	351.860	1.573.163	22%
Compras	288.338	1.310.164	22%
Avances	47.503	183.149	26%
Cargos por servicios	16.019	79.850	20%
N° Transacciones	Banco de Chile	Sistema	%
ATM	4.265.202	34.915.573	12%
Debito	11.065.323	73.253.244	15%
Crédito	6.036.488	29.746.600	20%
Compras	5.595.815	24.897.287	22%
Avances	144.971	847.779	17%
Cargos por servicios	295.702	4.001.534	7%

Fuente: SBIF

Como se ha analizado pormenorizadamente, se advierte que una eventual huelga de Banco de Chile en la que no se asegure la provisión de servicios mínimos que cautelen la continuidad de las funciones relevantes ya señaladas en esta opinión técnica que se complementa, podría producir efectos adversos sobre una gran cantidad de clientes de esa entidad bancaria. En particular para aquellos que no cuentan con más recursos que los pagos que reciben a través de esta entidad, los que tienen cuenta corriente solo en este banco, y los que habitan en zonas donde el Banco de Chile es un proveedor de servicios financieros especialmente relevante.

Por otra parte, en el segmento de empresas este banco presta servicios a grandes corporaciones y da financiamiento a empresas pertenecientes a distintos sectores económicos. Así también, otorga diversas prestaciones de servicios financieros a las PYMES a través de alternativas de financiamiento tales como: *factoring*, apoyo en operaciones de comercio exterior, servicio de cobranzas, pagos, y recaudaciones.

El banco también opera con microempresarios alcanzando al cierre del ejercicio colocaciones por más de \$33 mil millones y una cartera de 55 mil clientes en este segmento. Asimismo, cuenta con convenios de pago de remuneraciones y descuentos por planillas, productos en los que ha alcanzado un importante crecimiento. De esta manera existen empresas a lo largo del país que realizan el pago de sus nóminas de empleados y proveedores a través de los sistemas del banco.

Respecto de las empresas de menor tamaño, éstas tienden a tener relaciones comerciales solo con una entidad bancaria. Como lo muestra la información de la SBIF, en promedio cuentan con menos intermediarios financieros^{3/}.

NUMERO PROMEDIO DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS POR TAMAÑO DE DEUDOR						
CARTERA COMERCIAL SEGREGADA POR TAMAÑO DE DEUDA						
	Micro	Pequeño	Mediano	Grande	Mega	Total
abr-17	1,57	1,73	2,23	3,12	4,03	1,65

Por ello, la gran cantidad de micro y pequeñas empresas clientes del Banco de Chile tienden a depender exclusivamente de él para su financiamiento de capital o incluso para proveerlas de la liquidez que le brindan productos como el factoring. En estos casos generalmente se mantienen líneas pre-aprobadas, por lo que en el corto plazo no es viable acceder a ellas en otras instituciones. Muchas de estas empresas también realizan a través del banco servicios como pago de nóminas de remuneraciones, imposiciones, impuestos, pagos de proveedores, entre otros.

Por último, se debe tener presente que por el tamaño del banco y la cantidad de activos líquidos de que dispone, eventuales movimientos de depósitos o venta de activos puede tener efectos sobre el mercado de capitales, afectando eventualmente la estabilidad y liquidez de otros participantes del sistema financiero y la economía en general.

Santiago, 11 de julio de 2017.

^{3/} Información SBIF: clasificación de deudores (a) Microdeudores: deuda menor a 500 U.F.; (b) Deudores pequeños: deuda desde 500 U.F. hasta 4.000 U.F.; (c) Deudores medianos: deuda desde 4.000 U.F.