



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Protección del Consumidor y Banca sin sucursales

Alejandro Medina



Temas Generales

- ▶ Proveedor no es supervisado, aunque existen requisitos de “idoneidad”.
- ▶ Toda la relación en caso de problemas es entre la empresa financiera y el usuario final, no con el proveedor.
- ▶ Las IF trasladan algo de esta responsabilidad hacia el proveedor en los acuerdos de servicio (y existe monitoreo)



La protección del consumidor

- ▶ Comienza con un buen diseño operativo y claras responsabilidades de las partes
- ▶ La disponibilidad del servicio, en general no es un tema regulatorio significativo, debido a que cuenta con sus propios mecanismos de autoregulación.
- ▶ La información que se revela debe ser la mínima requerida para operar



Rol del Supervisor

- ▶ Debe regularse el rol del Agente, y en principio una forma efectiva es trasladar la responsabilidad a la IF.
 - Pero asegurar que esa transferencia cuente con mecanismos de gestión interna a la IF
- ▶ No hemos encontrado necesario montar un programa específico de supervisión por AL/FT, transparencia o R. Operacional.



Reducción de riesgo del usuario

- ▶ Limitar apertura de cuentas es una forma de evitar el riesgo, pero ello también implica una reducción de los incentivos para operar en ese canal y convierte el canal en aditivo. Como medida transitoria podría ser deseable, y ese fue el caso en nuestra experiencia.
- ▶ Un criterio importante a mantener es no alterar el perfil de riesgo que el Agente se encuentra preparado a enfrentar.



Supervisión específica – riesgo operacional

- ▶ Riesgo operacional
 - Personal
 - Eventos externos
 - Procesos internos
 - Tecnología de información

- ▶ Los programas de riesgo operacional buscan reducir el riesgo desde la perspectiva del Banco, no necesariamente la del cliente. Sin embargo, en estos casos debe incluirse al cliente como objeto a proteger también (seguridad física, información.....)

- ▶ Un programa de supervisión específico por riesgo operacional no parece ser especialmente necesario si las cosas “están bien desde el principio”.