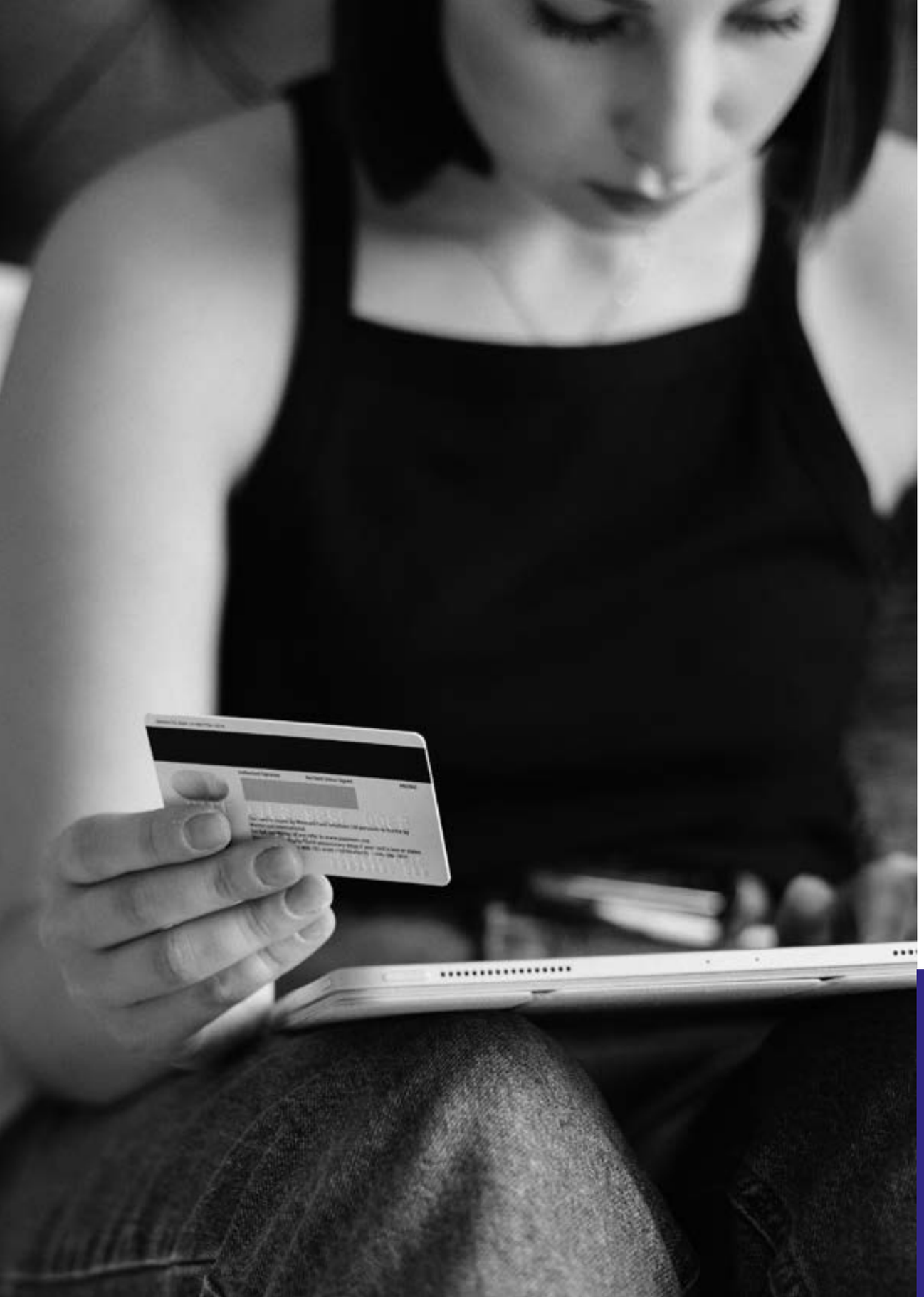
2022

MEMORIA

15 AÑOS

Asociación Retail Financiero



Asociación Retail Financiero

PROPÓSITO - MISIÓN – PRINCIPIOS

01 CARTA DEL PRESIDENTE P.11

02 CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO P.17

03 INDICADORES INDUSTRIA 2022 P.21

04 EMPRESAS ASOCIADAS P.25

05 DIRECTORIO P.31

06 ÁMBITOS DE ACCIÓN P.35

07 COMITÉS PERMANENTES P.47

08 COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES P.59

Asociación
Retail
Financiero

Mejor acceso
para facilitar
la vida

En 2022 iniciamos un proceso de reflexión sobre nuestra identidad y propósito para aportar valor más allá del negocio y avanzar hacia una mayor sostenibilidad de la industria. Fue así como definimos los lineamientos que inspirarán y guiarán nuestro quehacer durante los próximos años, de forma de ofrecer a las personas un M***ejor acceso para facilitar la vida.***

EL PROPÓSITO QUE NOS INSPIRA

Impulsar el acceso al financiamiento y a los medios de pago para facilitar la vida de las personas y promover el desarrollo sostenible de la industria.

LA MISIÓN QUE NOS GUÍA

Promover la inclusión financiera y el uso responsable de medios de pago, con buenas políticas públicas y autorregulación, que incentive la libre competencia, el trato justo y las buenas prácticas.

Asociación Retail Financiero

PRINCIPIOS QUE NOS RIGEN

RESPONSABILIDAD

Creemos en la **responsabilidad compartida.** Promovemos el **crédito responsable** y el **uso consciente** de los medios de pago y de las posibilidades financieras para avanzar hacia una **calidad de vida sostenible.** Promovemos **buenas prácticas** que incentivan este cuidado. **Cumplimos** nuestras promesas y nos hacemos cargo de nuestros errores.

APORTE A LA SOCIEDAD

Promovemos una **mejor industria,** que impulse tanto el **crecimiento del país** como el **bienestar de las personas.** Ponemos a disposición **nuestros conocimientos** e impulsamos **el diálogo colaborativo**, con **empatía y escucha activa**, para sumar aportes y generar propuestas para mejores prácticas y políticas públicas.

CONOCIMIENTO

Monitoreamos, estudiamos y analizamos de manera constante la industria, para aportar desde lo **técnico** y desde nuestra **experiencia. Investigamos y articulamos** conocimientos, a partir de un **trabajo en red** con diversos **especialistas.** En base a la información generada, p**roponemos mejoras e impulsamos la industria** hacia el futuro. Promovemos la **reflexión propositiva. Respaldamos sólidamente** nuestras opiniones y recomendaciones.

TRATO JUSTO

Promovemos las **buenas prácticas** en la prestación de servicios, entregando **información clara y oportuna** para la correcta toma de decisiones de las personas.

01

CARTA DEL PRESIDENTE

Asociación Retail Financiero

2022 será recordado como un año de transición. En que asumió el presidente más joven de la historia y donde los partidos tradicionales, que lideraron la política por al menos 30 años, fueron derrotados por una coalición desafiante. Fue el año en que se terminó de discutir la propuesta de nueva Constitución, y luego rechazada en un plebiscito donde participaron 13 millones de personas, el mayor número en la historia de las elecciones en Chile.

Otro aspecto que debo mencionar es la enorme preocupación que nos genera la inseguridad que se vive en el país. Es lamentable percibir que el crimen organizado ha ido en aumento, vinculado al narcotráfico, el comercio y al crédito informal y a otros delitos de carácter violento. Creo que la labor que deben realizar las autoridades es esencial para garantizar un mínimo básico civilizatorio: que las personas y empresas puedan desarrollar sus actividades con seguridad y en paz.

Por su parte, las condiciones económicas se han vuelto más desafiantes y en materia laboral, el año que viene se ve complejo con un mayor desempleo, lo que tiene implicancias directas en nuestra actividad.

EL PROCESO TRANSICIONAL QUE VIVE EL PAÍS REQUIERE DE EMPRESAS CONSCIENTES DEL GRAVITANTE ROL SOCIAL QUE CUMPLEN. CADA DÍA NOS JUGAMOS EL FUTURO DE NUESTRA INDUSTRIA, CUANDO SOMOS CAPACES DE INSPIRAR A NUESTROS EQUIPOS A ENTREGAR LA MEJOR ATENCIÓN.

En estas condiciones el consumo privado podría contraerse hasta un 6% en 2023, de acuerdo con las proyecciones del Banco Central. Esto tiene implicancias directas en la capacidad de las familias de servir sus deudas y no es de extrañar que veamos un incremento en los niveles de morosidad durante 2023. Como nunca hemos tenido tiempo de prepararnos para esta eventual crisis, por lo que la gestión de riesgo que realizan cada una de las empresas que componen nuestra asociación pasa a ser de la mayor importancia.

Además, hemos visto cambios profundos en nuestra industria, con la masificación de los medios de pagos, la puesta en marcha del modelo de 4 partes, la irrupción de las fintec, y el desarrollo de nuevos modelos de negocios, entre múltiples nuevos factores que están provocando modificaciones profundas al sector. Como empresas debemos pasar a la acción. Tal como en los ’90 fuimos desafiantes del mercado, con una oferta audaz y orientada a las personas, ahora tenemos que hacer lo mismo: salir de la zona de confort y buscar productos innovadores y competitivos.

Más allá de la coyuntura, desde la Asociación hemos ido trabajando en una agenda de contenidos más estructurales. Lo que hemos denominado la agenda de sostenibilidad del Retail Financiero, que ha contemplado la firma de acuerdos de autorregulación, cursos de capacitación y un programa de educación financiera que va a contar con varios módulos. Uno de ellos es un plan de alfabetización financiera dirigido a los trabajadores de Chile que hace pocas semanas lanzamos en conjunto con la Universidad San Sebastián. Bajo el nombre ´Maneja tus tarjetas. Por un uso responsable de los medios de pago´, este programa buscará, en una primera fase que durará cuatro años, capacitar potencialmente a los 100 mil trabajadores del Retail. Todo ello orientado a promover una mejor calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar.

Más recientemente estuvimos trabajando en un cambio profundo en el propósito y la imagen corporativa de nuestra asociación gremial, cuyos resultados conoceremos en los próximos minutos. Creemos que esta nueva identidad refleja bien lo que hemos venido desarrollando sistemáticamente: una industria moderna, que busca mejorar la calidad de vida de las personas a través del acceso al financiamiento y a los medios de pago que facilitan la vida.

El proceso transicional que vive el país requiere de empresas que sean conscientes del gravitante rol social que cumplen. Cada día nos jugamos el futuro de nuestra industria, cuando somos capaces de inspirar a nuestros equipos y entregar la mejor atención, cuando somos ágiles para resolver los problemas de la post venta, cuando promovemos y lideramos buenas prácticas al interior de nuestras organizaciones, cuando hacemos esfuerzos conscientes por erradicar conductas riesgosas en las empresas y cuando, como asociación, buscamos aportar en buenas políticas públicas para el país.

Creo que desde las empresas no podemos ser actores de reparto en todo este proceso de cambios que vive Chile. Somos nosotros los que tenemos que relevar la importancia de la libertad de emprender, de contar con reglas claras y estables, de lo necesario que es combatir la informalidad y la delincuencia y de que las personas puedan acceder a una provisión amplia y a precios convenientes de productos y servicios. Somos nosotros, los empresarios, los ejecutivos, los trabajadores de Chile, los que tenemos que realzar el valor que juegan las empresas en la calidad de vida de las personas. Porque nadie va a hacerlo por nosotros.

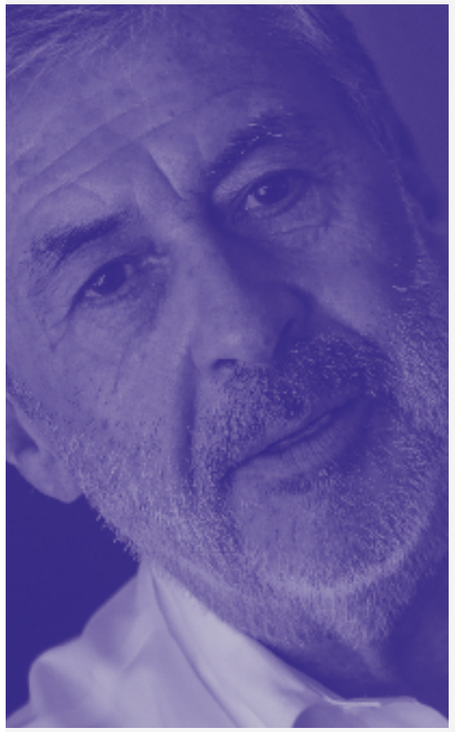
Quiero invitarlos a seguir trabajando por hacer de nuestras empresas, de nuestra Asociación, una industria que trasciende en el tiempo. Un grupo de empresas que busca, antes que cualquier cosa, poner a las personas en el centro de su quehacer.

VÍCTOR WIPE
PRESIDENTE

02

CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

Asociación Retail Financiero



Este año fuimos testigos o, más bien, protagonistas de un nuevo orden en la industria y en los medios de pago electrónicos, donde jugamos un rol fundamental. Sin duda, estamos viviendo una profunda reingeniería para dar paso a un nuevo ecosistema financiero.

La industria de los medios de pago avanza a pasos agigantados motivada, por múltiples factores, como la adopción masiva de las tecnologías de la información y su aceleración a partir de la crisis sanitaria y, también por la sumatoria de iniciativas legales que han surgido estos años, muchas de las cuales ya son Ley.

Ejemplos de lo anterior son el avance del modelo de tres a cuatro partes, la normativa en materia de comisiones asociadas a las operaciones crediticias vinculadas a los medios de pago, la nueva ley que regulará las empresas Fintec y que crea el ecosistema de las finanzas abiertas, por nombrar algunas

Todo esto, está generado un proceso de reordenamiento industrial que estimamos tomará de tres a cinco años en asentarse. Como sabemos, el cambio genera amenazas y también grandes oportunidades para los distintos actores del mercado.

En esa línea, como gremio hemos venido acompañando y buscando ser protagonistas de este importante proceso.

Más allá de acompañar estas transformaciones queremos hacerlo bajo el paraguas de la sostenibilidad. Y tal como ocurrió en la década de los ’90 cuando la industria asumió un rol desafiante al impulsar la inclusión financiera, hoy queremos liderar la alfabetización financiera impulsando el uso responsable de los medios de pago y las buenas prácticas.

Recientemente dimos el primer paso en esta dirección, en alianza con la Universidad San Sebastián, lanzando el programa ‘Maneja tus tarjetas’, a través del cual buscamos entregar competencias financieras básicas para entregar a las personas, en su calidad de trabajadores, conocimientos y herramientas básicas que les permitan usar responsablemente los medios de pago y el crédito.

También quiero destacar en esta misma línea el trabajo impulsado por nuestro directorio durante el año recién pasado, para desarrollar una nueva identidad gremial que se haga cargo de los desafíos futuros que enfrentaremos en los próximos años. Durante la cena daremos a conocer los resultados de este trabajo.

Finalmente, quiero agradecer el valioso aporte de nuestros asesores y expertos, el de nuestro equipo de administración y la confianza depositada en nosotros por nuestro directorio.

La suma del compromiso y el conocimiento que nos entrega cada uno de nuestros asociados, nos entrega una fuerza muy potente para representar nuestras ideas ante las distintas autoridades y lideres de opinión.

CLAUDIO ORTIZ
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

LA INDUSTRIA DE LOS MEDIOS DE PAGO ESTÁ EXPERIMENTANDO CAMBIOS ESTRUCTURALES, DEBIDO A MÚLTIPLES FACTORES, COMO LA ADOPCIÓN MASIVA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SU ACELERACIÓN A PARTIR DE LA CRISIS SANITARIA Y, TAMBIÉN POR LA SUMATORIA DE INICIATIVAS LEGALES QUE HAN SURGIDO ESTOS AÑOS, MUCHAS DE LAS CUALES YA SON LEY.

03

INDICADORES DE LA INDUSTRIA 2022

Asociación Retail Financiero

11,2 millones
de tarjetas de crédito vigentes

44% hombres | 56% mujeres

92% chilenos/as | 8% extranjeros/as

300 millones
de operaciones anuales

57% de participación de mercado en tarjetas de crédito

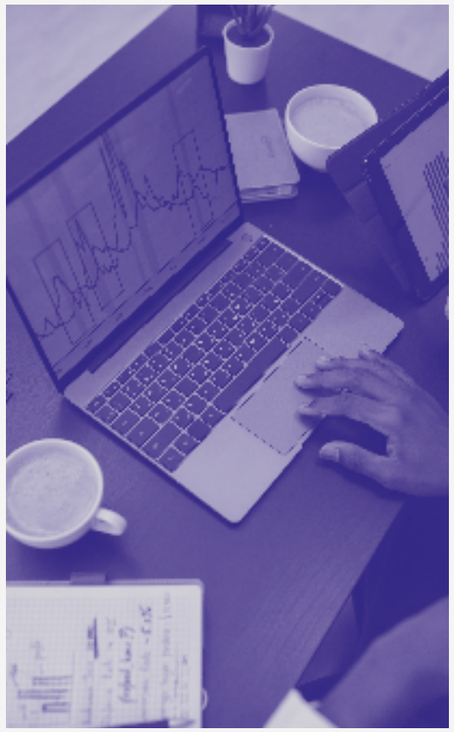
US$ 7.100 millones
de colocaciones totales

12 millones de seguros vigentes

04

EMPRESAS ASOCIADAS

Asociación Retail Financiero



SAG EMISORES BANCARIOS

· Promotora CMR Falabella S.A.
· SSFF Administración de Créditos SS (Líder - BCI)
· CAT Administradora de Tarjetas S.A. (Scotiabank-Cencosud)
· CAR S.A. (Ripley)

EMISORES NO BANCARIOS

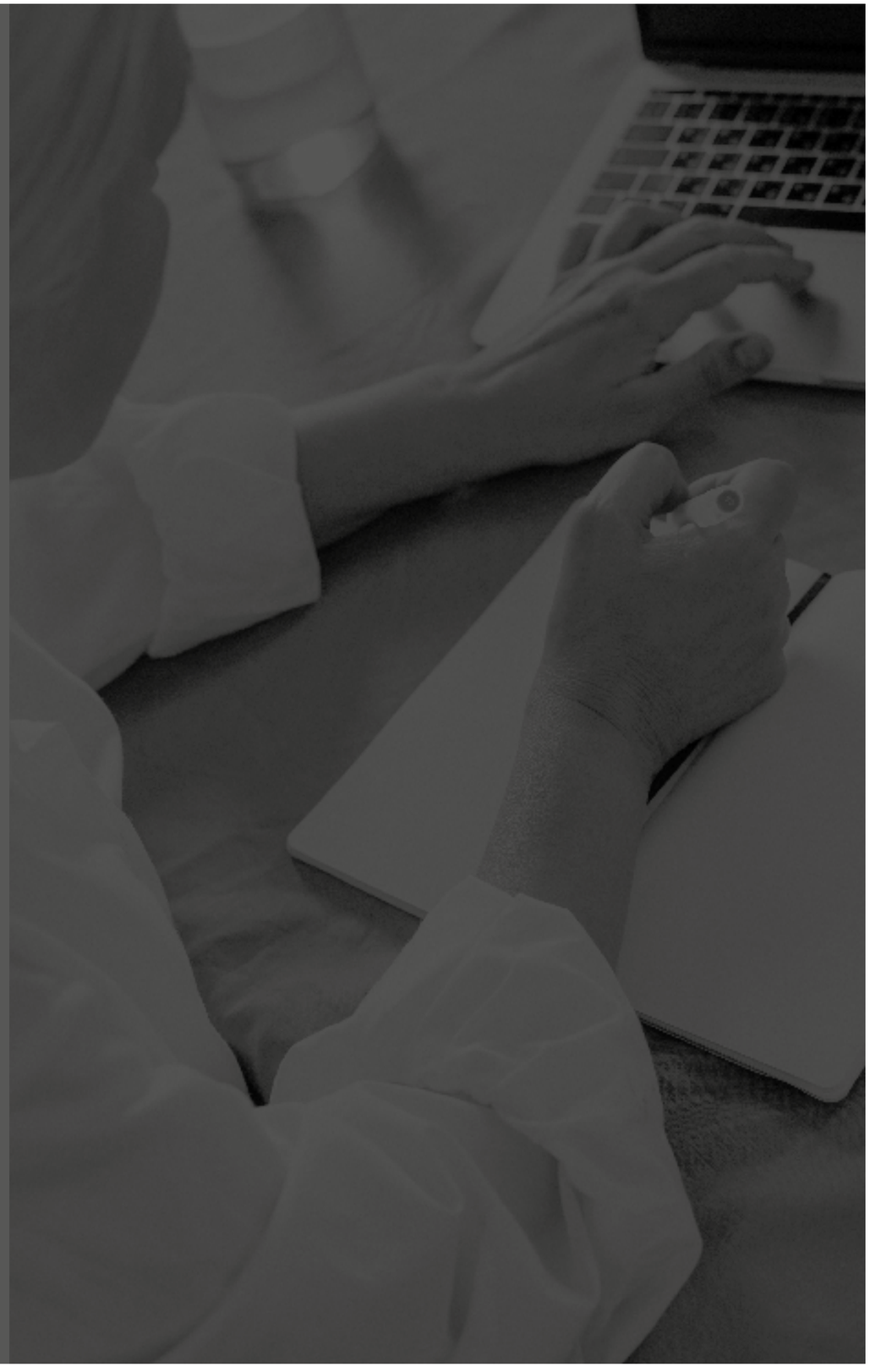
· Inversiones y Tarjetas S. A. (Hites)
· SB Pay (Salcobrand)
· Unicard (Unimarc)
· ABCDin
· Dimarsa

CORREDORES DE SEGURO

· Agencias Briner Corredores de Seguros SPA
· Corona Corredora de Seguros Limitada
· SSFF Corredores de Seguros y Gestión Financiera Limitada (Corredores de Seguros Líder-BCI)
· Seguros Falabella Corredores Limitada
· CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A
· Unimarc Corredores de Seguros Ltda.
· Corredora de Seguros Ripley Ltda.

05

DIRECTORIO



Asociación Retail Financiero

01.
VICTOR WIPE T.
PRESIDENTE
SBPay – Salcobrand

02.
SERGIO MUÑOZ G.
VICEPRESIDENTE
CMR Falabella

03.
LUIS ALBERTO AUBELE R.
DIRECTOR TESORERO
CAT- Cencosud

01

02

03

04

05

DIRECTORIO SUPLENTE

LAURA PELAYO
Directora Secretaria
Unicard (Unimarc)

JOSEFINA TOCORNAL
CMR-Falabella

CATALINA ZAPICO
CAT Cencosud Scotiabank

CATALINA SOZA
Servicios Financieros
(Líder – BCI)

WALTER KREFFT
Hites

JOSEFINA ORTIZ
SB Pay (Salcobrand)

ESTEBAN RUIZ
CAR - Ripley

GONZALO CEBALLOS
ABCDin

04.
JAIME ANUSCH B.
DIRECTOR
Hites

05.
CRISTIAN NIETO G.
DIRECTOR
Servicios Financieros (Líder – BCI)

06.
INGUER PÉREZ-BORROTO
DIRECTOR
Unicard – Unimarc

07.
MAURICIO SAN MIGUEL V.
DIRECTOR
CAR – Ripley

08.
CÉSAR BARRASSI R.
DIRECTOR
ABCDin

06

07

08

09

09.
CLAUDIO ORTIZ
VICEPRESIDENTE
EJECUTIVO

10

10.
VALENTINA CRISÓSTOMO
ABOGADA ASESORA DEL
DIRECTORIO, ESPECIALISTA
EN LIBRE COMPETENCIA

06

ÁMBITOS DE ACCIÓN

Asociación Retail Financiero

LEGISLATIVO Y NORMATIVO

Retail Financiero realiza un seguimiento legislativo a diversos proyectos de interés para el gremio, los que se discuten en seis comisiones del congreso, tanto en la Cámara de Diputados como del Senado. A partir de ello, se emiten informes semanales y mensuales sobre los principales aspectos tratados en dichas comisiones, con el detalle de los avances en diversas materias.

Asimismo, mensualmente en el sitio web del gremio se actualiza la información sobre leyes promulgadas y proyectos en discusión, quedando disponibles para consultas de nuestros asociados y la comunidad en general.

Recuento general

A continuación, se presenta un breve recuento de los proyectos de ley que se tramitaron durante 2022 y que fueron de relevancia para la industria.

RECUENTO GENERAL

TIPO DE PROYECTO	CANTIDAD DE INICIATIVAS
Leyes promulgadas	5 Leyes
Nuevos Proyectos de ley	17 Proyectos
Proyectos de ley (en movimiento)	8 Proyectos
Proyectos de ley (sin movimiento)	116 Proyectos

LEYES PROMULGADAS

- Ley n°21521, que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros (Ley Fintec).
- Ley n°21504, que establece prohibición de informar deudas contraídas para financiar servicios y acciones de salud.
- Ley n°21453, que modifica el Código Tributario obligando a bancos y otras instituciones financieras a entregar información sobre saldos y abonos en cuentas financieras al Servicio de Impuestos Internos.
- Ley n°21420, que reduce o elimina exenciones tributarias y que grava con IVA los servicios.
- Ley n°21389, que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.

PROYECTCOS DE LEY EN DISCUSIÓN, MÁS RELEVANTES PARA LA INDUSTRIA

Proyecto de ley que consagra el derecho al olvido en materia de información financiera (boletín 15407), que establece que todo responsable de datos deberá eliminar los datos personales relativos a información financiera de deudas impagas que se hayan hecho inexigibles o extinguido

Proyecto de ley que crea un registro de deuda consolidada (boletín 14743), que será administrado por la CMF y al que diversos actores del mercado (oferentes de créditos bancarios, no bancarios y otros) deberán aportar información respecto de obligaciones crediticias. La CMF deberá emitir una norma de carácter general para establecer las operaciones que serán reportables.

Proyecto de ley que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales (boletines refundidos 11144 y 11092). Durante el 2022, este proyecto fue discutido en particular en la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados.

Proyecto de ley que modifica el Código de Comercio en materia de costos máximos y reajustabilidad de las primas de seguro automotriz (boletín 15225-03) y define que en el caso de autos nuevos, dicha prima no podrá exceder del 1% del valor comercial del vehículo, mientras que en caso de ser usados, el reajuste considera un máximo de 5%.

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) emitió la Norma de Carácter General N°484, que regula las comisiones asociadas a las operaciones de crédito en dinero.

En 2022 quedó pendiente la definición de normativas asociadas a Ley Fintec, las que deberán desarrollarse durante 2023. En total son cerca de 70 normas de carácter general que complementará a esta nueva legislación.

OFICIOS

Oficio 79080 emitido por la CMF, establece que las coberturas de desempleo involuntario (para personas dependientes) e incapacidad temporal (para personas independientes), deben ser comercializadas en forma separada y no bajo el concepto de pérdida fortuita de ingresos como lo venía haciendo el mercado asegurador. Estas nuevas disposiciones aplican también a los seguros vigentes anteriormente contratados.

EXPOSICIONES EN EL CONGRESO

Durante 2022 el gremio participó en la discusión de las principales iniciativas legales que se abordaron en las comisiones de Economía, Hacienda y Constitución Legislación y Justicia, tanto de la Cámara como del Senado.

SOSTENIBILIDAD

En línea con nuestro deseo de promover el desarrollo sostenible de la industria, este 2022 iniciamos un trabajo de revisión para definir la ruta hacia dónde queremos avanzar durante los próximos años. Así fue como identificamos y definimos nuestra nueva identidad, propósito, misión y principios que guiarán nuestra gestión, buscando aportar a una mejor calidad de vida de las personas.

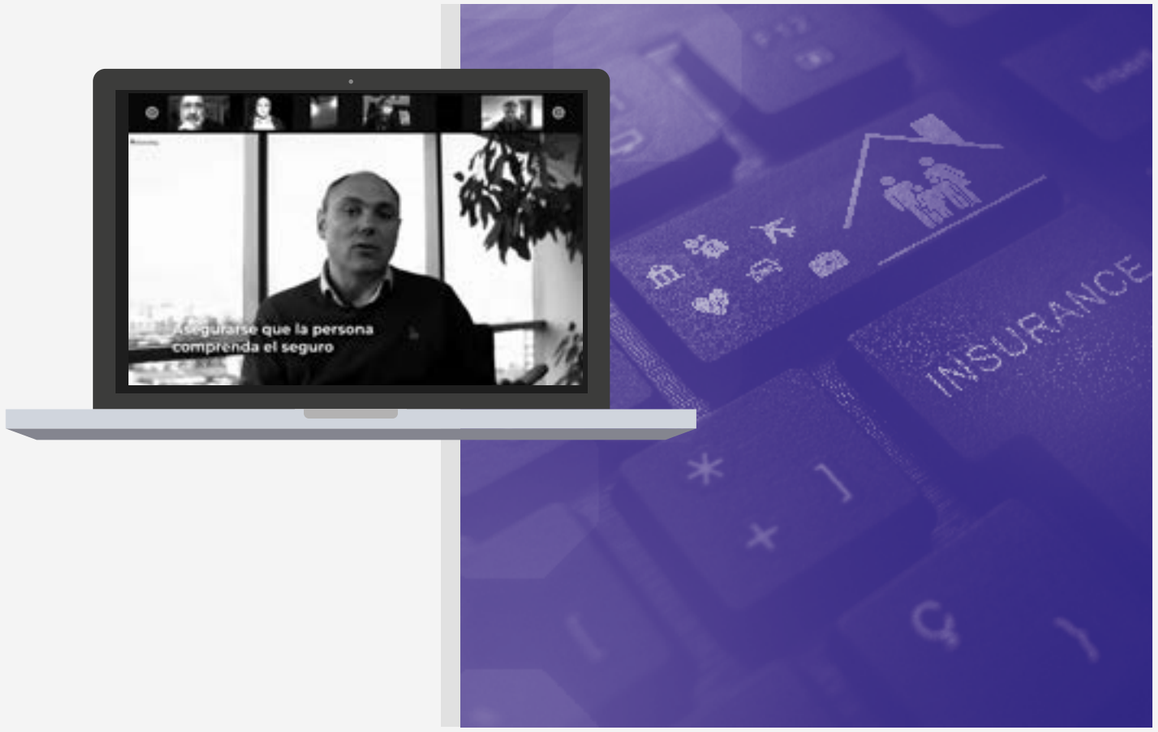
Como parte de este proceso desarrollamos una nueva imagen visual de nuestro logotipo, que interpreta la nueva mirada que incorporamos como parte de nuestro quehacer y que se alinea con los desafíos que plantea una industria que está en permanente evolución.

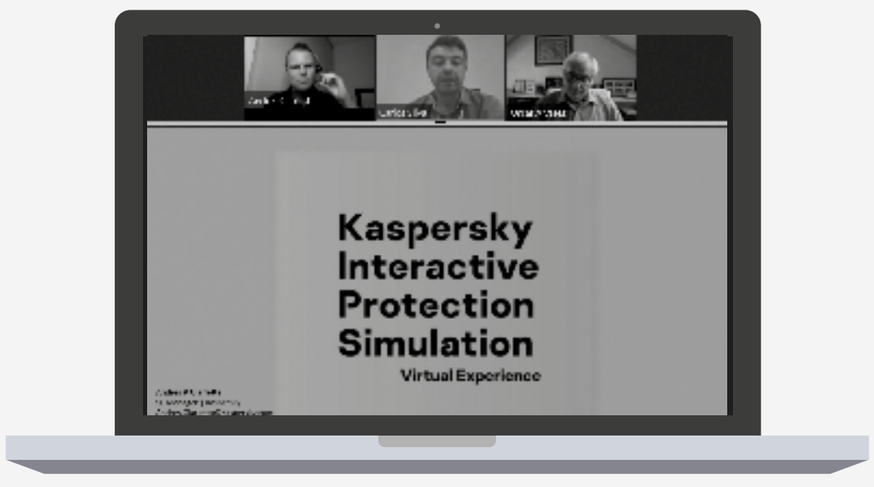
MANEJA TUS TARJETAS

De la mano de esta definición y asumiendo el rol que cumple nuestra industria como facilitadores de acceso a financiamiento para las personas, suscribimos un acuerdo con la Universidad San Sebastián para impulsar un programa permanente de educación financiera orientado a los trabajadores de Chile.

Bajo el nombre 'Maneja tus lucas', este programa abarcará, en una primera etapa, a 12 mil trabajadores de la industria. Durante ese tiempo los colaboradores conocerán estrategias de administración financiera, orientado a promover una mejor calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar.

En esta misma dirección, durante el mes de la ciberseguridad, entregamos a los colaboradores de nuestros asociados un conjunto de recomendaciones para evitar ser víctima de estafas digitales. A través de seis breves consejos sobre qué conductas evitar, buscamos reforzar un actuar responsable en el uso de las tecnologías.





VENTA RESPONSABLE DE SEGUROS

Con el propósito de promover las mejores prácticas en la venta responsable de seguros, durante septiembre y noviembre realizamos nuestro Programa de Capacitación 'Venta y Post Venta Responsable de Seguros – Creando Mejores Experiencias de Clientes'. En total fueron 14 encuentros que totalizaron la participaron de más de 2000 colaboradores de cada una de las empresas del sector asociadas a nuestro gremio. Como parte de la capacitación, Daniel García, Director General de Supervisión de Conducta de Mercado de la Comisión para el Mercado Financiero, entregó una serie de recomendaciones sobre las variables que hay que considerar al momento de comercializar un producto de estas características.

CIBERSEGURIDAD

En línea con nuestro compromiso por contar con un ecosistema más seguro para las transacciones con medios de pago, este 2022 realizamos el primer ejercicio de capacitación en ciberseguridad, en asociación con el Equipo de Respuesta Ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT), dependiente del Ministerio del Interior. En total fueron 35 ejecutivos de nuestras empresas socias quienes, en un juego de simulación virtual e interactivo, se enfrentaron a los ciberataques más comunes en Chile y Latinoamérica. La capacitación se realizó en base a un módulo diseñado especialmente para la industria del retail financiero, desarrollado por Kaspersky, conocida compañía de ciberseguridad a nivel mundial.

Al finalizar la simulación, los ejecutivos dispusieron de nuevas herramientas de respuesta ante posibles escenarios de ciberataque, para incorporarlos a sus estrategias de seguridad, como también identificar oportunidades de mejora.

ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS

Durante el 2022 se continuó con el proceso de ajuste y recuperación post pandemia, observándose un crecimiento moderado de las colocaciones en tarjetas de crédito, pero también un deterioro en la calidad de las carteras, y un consiguiente aumento de los indicadores de mora y riesgo crediticio.

Asimismo, la economía se vio afectada por un contexto de alta persistencia inflacionaria y una reducción significativa de la liquidez de los hogares. La disminución de la actividad económica, la baja generación de nuevos empleos, y la contracción de los salarios reales, dada la alta inflación, están impactando negativamente el consumo de las familias, por lo que el rol de monitoreo y análisis de la contingencia, llevado a cabo por la Asociación, continuará jugando un papel importante para poder reaccionar y anticiparse a los distintos escenarios suscitados.

En este ámbito, la labor del área de estudios y estadísticas siguió de cerca los eventos económicos, políticos y sociales que afectan el devenir de la industria, preparando diversos estudios y análisis que pudieran aportar al debate y a la toma de decisiones informada. A continuación, se describen algunos de los más relevantes.

Compendio Estadístico Trimestral de la Asociación Gremial del Retail Financiero.

Reporte trimestral, elaborado con información de la CMF, del Banco Central y del Sernac sobre la actividad de la industria en relación a las colocaciones de tarjetas de crédito, calidad de las carteras y número y monto de operaciones y tarjetas, tanto de los participantes Asociados al Retail como de los no asociados.

Tablero Indicadores Reclamos Sernac.

Elaborado a partir de información del Sernac, este reporte monitorea los reclamos recibidos por las empresas socias, así como también de la tasa de respuestas de los mismos. Este seguimiento ha permitido mantener un dialogo estrecho con SERNAC, planteando una postura constructiva respecto de proponer mejoras metodológicas y la inclusión de nuevas métricas que permitan tener una mejor perspectiva de la calidad de los servicios ofrecidos.

Informe Industria Retail Financiero e Infografía Cobertura e Inclusión Financiera.

Se realizó un levantamiento estadístico relacionado al número y composición de la cartera de clientes de las empresas asociadas, que formó parte del Informe Industria Retail Financiero. Este incluyó, además, las perspectivas económicas y evolución de las colocaciones y calidad de las carteras.

Análisis y monitoreos.

Este año el foco de los monitoreos que mensualmente realiza el área de estudios, estuvo puesto en los informes y presentaciones elaboradas por organismos como el Banco Central de Chile y la CMF. Asimismo se incorporó el monitoreo sobre la cantidad y monto de los fraudes que semestralmente deben informar las empresas emisoras de crédito, tal como lo establece la Ley de Fraude. Por último, se sumó el seguimiento de las cifras que proporciona la CMF sobre la participación de los diferentes emisores y operadores no bancarios y el acceso y uso de tales instrumentos en el mercado nacional.

Evolución Ley Fintech y Regulación de las Tasas de Intercambio.

En 2022 se realizaron diversos análisis sobre los posibles alcances e impactos de la Ley Fintech En particular, se realizó un levantamiento de oferentes de crédito a personas utilizando modelos relacionados a fintech, como también, análisis comparativos de legislación internacional relacionada a las tasas de intercambio y las metodologías de cálculo empleadas para su estimación.

AUTORREGULACIÓN

SEGUROS

En 2022 dimos inicio al proceso de revisión de las prácticas asociadas a la venta telefónica, además de continuar velando por la vigencia de nuestro Acuerdo de Autorregulación en la Venta Responsable de Seguros.

07

COMITÉS PERMANENTES

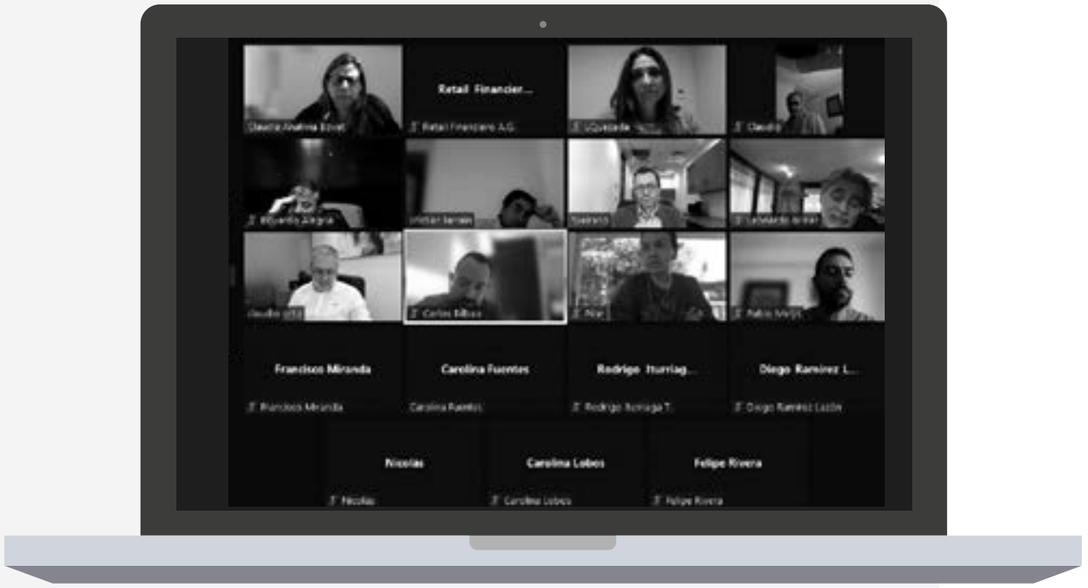
Asociación Retail Financiero

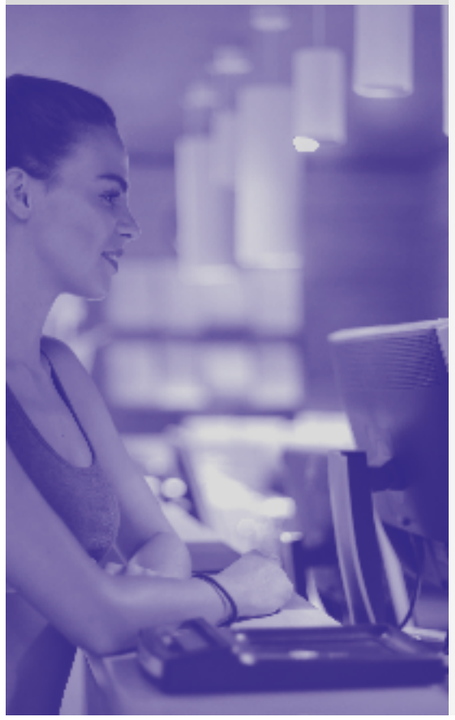
COMITÉ RETAIL SEGUROS

Durante 2022, esta mesa de trabajo sesionó regularmente avocándose al perfeccionamiento de los acuerdos de autorregulación que forman parte del Protocolo de Buenas Prácticas en Venta Responsable de Seguros. Asimismo, junto con revisar las materias contingentes y analizar los frentes legislativo y regulatorio, el foco principal de este trabajo se centró en:

Buenas prácticas en canal telefónico: desde una perspectiva de mejora continua y con el propósito de optimizar los estándares en los procesos de venta, se realizó un exhaustivo proceso de revisión y evaluación de la calidad de venta telefónica que realizan las corredoras asociadas. Para ello se contó con la asesoría de una empresa externa especializada en la materia la que realizó 3 levantamientos, a partir de los cuales se reunió valiosa información para avanzar hacia una atención de calidad. Dicho trabajo continuará durante 2023 hasta completar 6 procesos.

Capacitación en Venta Responsable de Seguros: con la participación del Director de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF, del ex Director del Sernac y del ex Director de Consumers International, entre otros relatores, durante tres meses se llevó a cabo un programa de formación dirigido a los trabajadores a cargo de la promoción, venta y post venta en las corredoras asociadas al gremio. Este programa se dictó en 14 sesiones vía plataforma zoom (2 sesiones por cada empresa) totalizando una participación cercana a las 2000 personas, quienes se conectaron en línea desde todo Chile y el extranjero. La actividad fue muy bien evaluada por los asistentes, quienes manifestaron que fue un aporte para elevar su desempeño con apego a las mejores prácticas para desarrollar mejores experiencias para los clientes.





INTEGRANTES DEL COMITÉ

PILAR PEREZ
Líder-Bci Corredores de Seguros

JOAQUÍN DÍAZ
Seguros Falabella Corredores

ALVARO PENN
Corona Corredores de Seguros

PABLO SÁEZ
CAT Cencosud, Corredores de Seguros

LEONARDO BRINER
Agencias Briner – Hites

PABLO MELYS
Corredora de Seguros Ripley

CAROLINA FUENTES
Corredora de Seguros Unimarc

CRISTIÁN LARRAÍN RÍOS
Asesor legal del comité

FERNANDO PEIRANO
Gerente Retail Seguros

COMITÉ LEGAL

2022 fue un año de tramitación de un gran cúmulo de proyectos de ley y normas de carácter general que demandó una gran actividad por parte de este comité. En promedio, se realizaron dos reuniones mensuales, durante las cuales se analizaron más de 15 nuevos proyectos de ley que surgieron en 2022, además de las seis iniciativas que se promulgaron durante el año, a las que se sumaron las normativas de carácter general impulsadas por la CMF.

INTEGRANTES DEL COMITÉ

JOSEFINA TOCORNAL
CMR Falabella

CATALINA ZAPICO
Scotiabank - Cencosud

EDUARDO RODRÍGUEZ
Hites

CATALINA SOZA
Lider- BCI

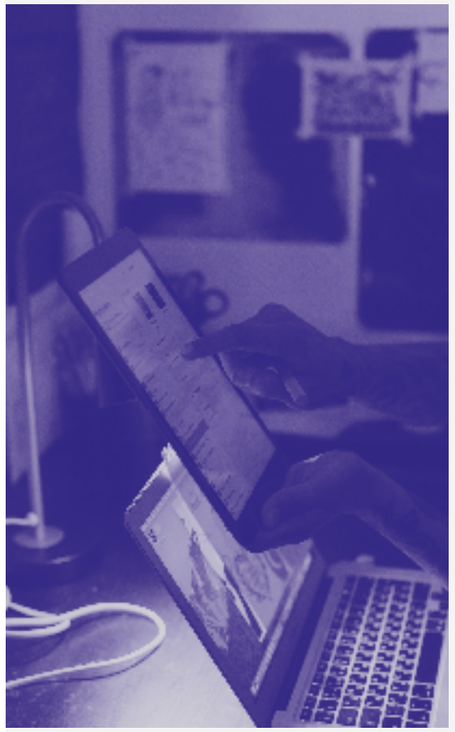
JOSEFINA ORTIZ
Sb Pay

LAURA PELAYO
Unimarc SMU

ESTEBAN RUIZ
Corredora de Seguros Ripley

CARLOS VILCHES
Dimarsa

ANDRÉS COOD
ABCDIN



COMITÉ CIBERSEGURIDAD

Con el objetivo de reforzar una cultura de ciberseguridad al interior de las empresas, durante 2022 el comité elaboró un conjunto de propuestas destinadas a robustecer las áreas donde se producen los principales fraudes, tales como validación de identidad, smishing y sims swapping.

Asimismo, se organizaron encuentros con autoridades y ejecutivos especialistas en temas de seguridad y fraudes. Entre ellos con el abogado Raúl Arrieta, quien expuso sobre los alcances de la nueva Ley de delitos informáticos y del nuevo proyecto de ley de ciberseguridad e infraestructura crítica. A esta exposición, se sumó el encuentro con la Fiscalía Nacional del Delito para establecer un intercambio de información con las empresas asociadas y con el Registro Civil para evaluar nuevas potencialidades de validación antifraudes ante la nueva licitación de identificación.

Adicionalmente, como parte del convenio que la Asociación suscribió con el Equipo de Respuesta Ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT), dependiente del Ministerio del Interior, más de 35 ejecutivos de nuestras empresas asociadas participaron en la Kaspersky Interactive Protection Simulation (KIPS). Esta capacitación consistió en un juego de simulación virtual e interactivo en que los ejecutivos de cada empresa se enfrentaron a los ciberataques más comunes en Chile y Latinoamérica, debiendo tomar decisiones para contrarrestar sus efectos y resguardar la seguridad de la operación.

Se trató del primer ejercicio de esta naturaleza que el CSIRT de Gobierno realizó con el sector privado, utilizando un módulo diseñado especialmente para la industria del retail financiero, desarrollado por Kaspersky, conocida compañía de ciberseguridad a nivel mundial

Por último, con el objetivo de promover conductas responsables, durante octubre se realizó una campaña comunicacional entre los colaboradores de las empresas socias, con consejos prácticos sobre cómo protegerse de los ataques digitales.

INTEGRANTES DEL COMITÉ

ANDRÉS SARMIENTO
CMR Falabella

WALTER ADORNO
Hites

PAOLA MILLÁN
SSFF BCI

CRISTIÁN FUENTES
SSFF BCI

CRISTÓBAL ACUÑA
SB Pay

RICARDO CID
Cencosud-Scotiabank

SANDRA MELENDEZ
Unicard

PAULA AVENDAÑO
Hites

DAVID MATELUNA
Hites

CHRISTIÁN PINTO
ABCDIN

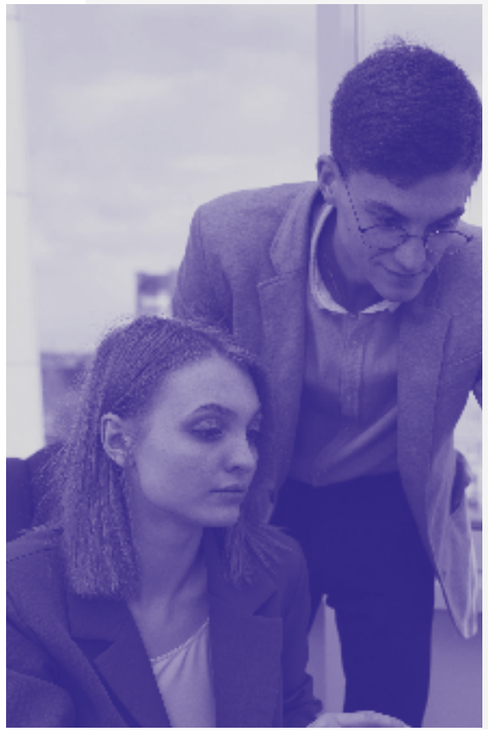
DIEGO GONZALEZ
Banco Ripley

VICTOR VILO
DIMARSA

OSCAR ALVAREZ
Secretario técnico

COMITÉ COBRANZAS EXTRAJUDICIAL

Entre las actividades que desarrolló este comité figura el análisis del reglamento propuesto por el gobierno del Presidente Sebastián Piñera que quedó pendiente de oficialización y que complementa las normas establecidas en las leyes promulgadas durante 2021 en materia de cobranza extrajudicial (Ley boletín). No obstante, finalmente dicho reglamento no fue oficializado por el ministerio de Economía en 2022, quedando pendiente para el 2023.



INTEGRANTES DEL COMITÉ

GILBERTO BÓRQUEZ
Hites

CLAUDIO BRAGADO
CMR Falabella

MARÍA BELÉN ENCALADA
Falabella

CURT ZIMMERMANN
Falabella

MARÍA DOLORES YÁÑEZ
Falabella

LORETO CAÑAS
Tarjeta Líder – BCI

CATALINA ZAPICO
Tarjeta Líder - BCI

FERNANDO CÁRDENAS
Tarjeta Cencosud – Scotiabank

DANIEL GONZÁLEZ
Tarjeta Cencosud – Scotiabank

ADRIÁN ALARCÓN
Tarjeta Cencosud – Scotiabank

JOSÉ ABUKHALIL
Tarjeta Cencosud – Scotiabank

INGUER PÉREZ-BORROTO
Unicard- SMU

LAURA PELAYO
Unicard

MARIO GODOY
Unimarc

ROBINSON VIERA
Sb Pay

JOSEFINA ORTIZ
Sb Pay

RUTH PARRA C.
Ripley

ESTEBAN RUIZ
Ripley

MICHELE LABBÉ
Asesora del Comité

COMITÉ RIESGO CREDITICIO

En 2022 este comité sesionó en diversas ocasiones para abordar una serie de iniciativas legales vinculadas al tratamiento de la información para la correcta evaluación crediticia. Dentro de los principales temas que trató figura el proyecto de ley que elimina temporalmente la información de morosidad conocido como 'Chao Dicom', el proyecto de ley que promueve el derecho permanente al olvido de la información financiera y el que crea un nuevo registro de información consolidada de deudas.

INTEGRANTES DEL COMITÉ

ADRIÁN ALARCÓN
Tarjeta Cencosud – Scotiabank

ANDREA ZÚÑIGA
Tarjeta Líder – BCI

CARLOS VILCHES
Dimarsa

CLAUDIO BÓRQUEZ
Sb Pay

CLAUDIO BRAGADO
CMR Falabella

FRANCISCO MONTESINOS
Hites

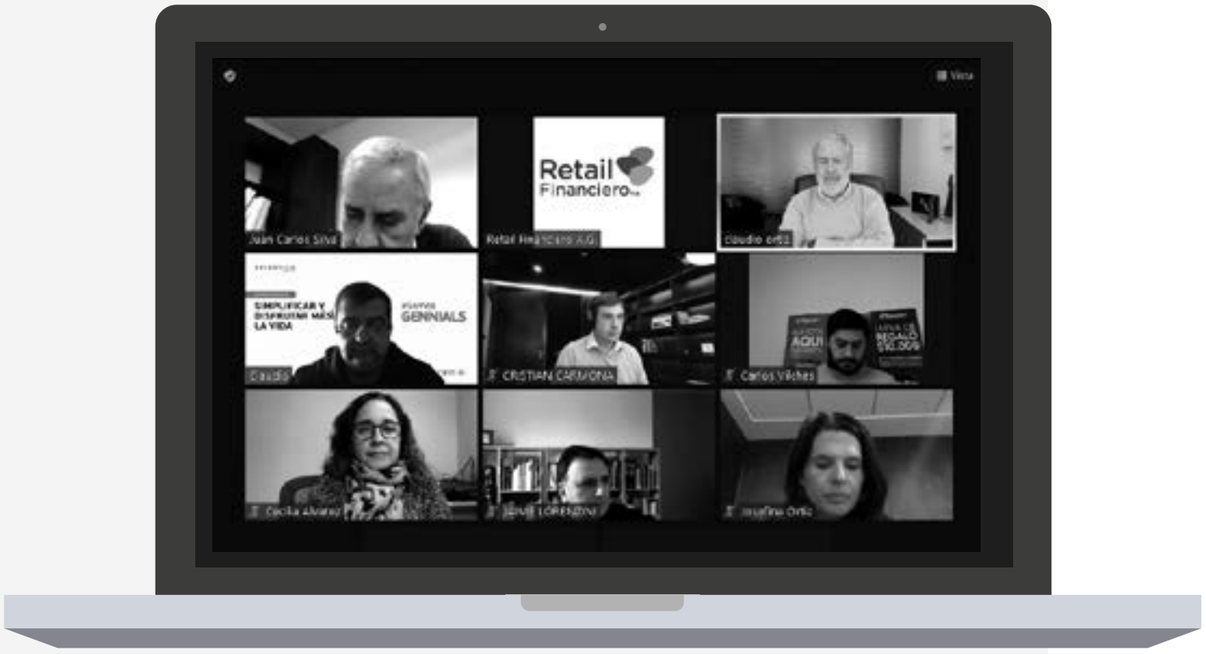
INGUER PÉREZ-BORROTO
Unicard

JESÚS GÁRATE
Banco Ripley

MARCEL MARCHANT
Dimarsa

OMAR VILLENA
Tarjeta Líder – BCI

RODRIGO CORTÉS
Tarjeta Líder – BCI



COMITÉ COMUNICACIONES

Ante las diversas temáticas que marcaron la agenda pública relacionadas a la industria, este comité sesionó periódicamente para analizar las mejores alternativas de difusión y posicionamientos para los planteamientos del gremio.

08

COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Asociación Retail Financiero

Gestión de prensa

Durante 2022 estuvimos presentes en la agenda de contenidos asociados a temas de interés para la industria, permitiéndonos dar conocer nuestra visión sobre diversas materias relacionadas al quehacer del sector. A continuación, compartimos algunas de las publicaciones registradas durante el período.

Cóctel regulatorio

por Claudio Ortiz

La discusión constitucional y los proyectos que abordan temáticas transversales para el mundo de la empresa –como la próxima iniciativa tributaria y las múltiples en materia laboral– podrían eclipsar la gran cantidad de nuevas regulaciones que se están discutiendo o implementando en el mercado financiero.

Una de ellas es la necesaria regulación a las Fintech, que ha tenido un enorme avance en nuestro país, aportando mayor innovación y competencia, pero sin un marco regulatorio que resguarde a los usuarios de estas plataformas tecnológicas. En el mismo proyecto se incorporó lo que perfectamente podría ser una regulación independiente, por las implicancias que tiene: la implementación de un sistema de finanzas abiertas. Este sistema significa democratizar compartir entre las empresas los datos de las transacciones realizadas por los clientes, previo consentimiento del titular. Así, los eventuales beneficios que conllevaría un sistema que manejará información sensible, podrían ser analizados al no contar, desde el inicio, con una institucionalidad mínima en materia de protección de datos personales y la aprobación del proyecto de ley que perfecciona la actual legislación.

Adicionalmente, se encuentra en curso el trabajo del Comité que está fijando límites máximos a las Tasas de Intercambio, proceso que se realiza de cara a la reciente transición de un modelo de 3 a 4 partes y a la multiplicación de productos relativamente nuevos para Chile, como la billetera electrónica y otras aplicaciones de pago que operan en otras partes del mundo y que mediante el uso de la tecnología, se gatilla un sencillo modelo de dos partes. Considerar estos elementos al definir las futuras regulaciones en materia de tasas de intercambio es fundamental, como también avanzar en gradualidad en este proceso y evitar modificaciones abruptas que desalienten la entrada de nuevos actores, se concentre la oferta y se desincentive la innovación tecnológica, creando distorsiones de mercado.

A estas transformaciones estructurales se suman otras como la norma que regulará las comisiones asociadas a las operaciones crediticias que dictará la CMF, los cambios efectuados a la normativa en materia de cobranzas extrajudiciales, la consolidación de la información de deuda positiva, la entrada en operación de la nueva ley de fraudes, que cambia el peso de la prueba a los emisores y el proyecto de ley que prohíbe la comercialización de datos comerciales y financieros de las personas.

Cada una de estas iniciativas está siendo analizada en forma independiente. Hace falta una mirada sistémica y evaluar cómo la interacción entre estas regulaciones afecta al mercado financiero y a las personas. Una revisión integral de los efectos agregados que tienen las múltiples iniciativas en discusión o implementación permitiría evaluar los habilitantes que requiere cada iniciativa, sopesar los impactos en la productividad del sector, evitar sobreregulaciones que concentren el mercado o incentiven el crédito informal y, principalmente, permitan mayor inclusión financiera. En definitiva, evitar un peligroso cóctel regulatorio que pueda terminar lesionando severamente al mercado financiero.

* El autor es vicepresidente ejecutivo de Retail Financiero A.G.

Estudio de experto en finanzas abiertas estima necesario acotar facultades de CMF en la ley Fintech

El doctor en economía y asesor internacional en regulación financiera, particularmente en materia de fintech y finanzas abiertas, Luis Valdeavida, elaboró un informe encargado por el Retail Financiero.

Retail Financiero prevé que la morosidad llegará este año a niveles superiores a prepandemia

Bancos en alerta por proyecto de ley que hace "borrón y cuenta nueva" de deudas impagas

"La un ejemplo de mala política pública que con la intención de favorecer a los consumidores, terminará afectando a aquellas personas que a través de un crédito, quieran financiar algún proyecto", dice el vicepresidente de Retail Financiero, Claudio Ortiz.

- El proyecto de ley elimina todos los registros de obligaciones que se encuentran impagas menores a $ 2,5 millones.
- En la comisión de Economía de la Cámara de Diputados se discutirá hoy la iniciativa con la presencia de la Abif y el comercio.

ENTREVISTA CON VICEPRESIDENTE EJECUTIVO CLAUDIO ORTIZ

Retail Financiero apunta a que una meta del país debe ser la eliminación del uso del dinero físico

Respecto a las *fintech*, advierte: "Hay numerosas empresas que están surgiendo, respecto a las cuales desconocemos su capacidad de respuesta para asegurar el nivel de confianza que requieren las personas".

"La industria de los medios de pago está en un profundo proceso de cambio y este 2022 será el año de la triple incertidumbre". De esta forma, el vicepresidente ejecutivo del gremio Retail Financiero, Claudio Ortiz, describe cómo está viviendo el sector este año.

Los focos de incertidumbre, relata, vienen por el hecho de que la desaceleración de la actividad podría ser significativa, con un estancamiento del consumo y una fuerte presión inflacionaria, que de forma inusual superará el 10% anual. "A esto, se suma que a mediados de año es posible que enfrentemos problemas en el mercado laboral, ya que los sectores que más han incidido en la recuperación del empleo son los que más sensibles a la desaceleración", agrega. Y advierte: "Todo esto puede verse reflejado en un aumento de la actividad informal y por consecuencia en un incremento en las tasas de morosidad. Hoy nuestra industria tiene una tasa promedio de morosidad sobre 30 días en torno al 5%, probablemente la más baja de la historia, porque lo normal es en torno al 9%".

El proceso constituyente y transformación industrial por la que atraviesa el mercado financiero y los medios de medios de pago en particular, también son mencionados por parte de Ortiz como fuente de incertidumbre.

La pandemia impactó al mercado financiero en distintas dimensiones, pero también fue un acelerante a la masificación de los medios de pago electrónicos. "Lo vemos como una tendencia que llegó para quedarse, por todos los beneficios que esto conlleva. Solo en 2021, el pago con medios electrónicos registró un alza de un 45% en relación al año anterior", apunta.

Este genera efectos colaterales, que ponen en jaque a las tradicionales. "Estamos avanzando decididamente hacia el fin del efectivo. En esta nueva etapa queremos trabajar en conjunto con otras organizaciones para fijarnos una meta país, para eliminar el uso del dinero físico", apunta.

Ante esto, Ortiz señala que el fin del efectivo trae aparejada una serie de externalidades positivas. "En primer lugar, los medios de pagos electrónicos son más seguros que el dinero físico, condición que agilza tanto para las personas como para las empresas", explica. Además, está el hecho de que el Estado mejorará la recaudación tributaria y comercial, ahorros enormes al dejar de imprimir o acuñar billetes y monedas. "Y quizás, lo más importante, es que se avanza a una mayor formalidad en la economía, siendo más moderna y eficiente".

Regulación de las fintech

Por estos días, el Congreso se encuentra tramitando un proyecto de ley que busca regular a las empresas *fintech*. Ortiz dice que como institución cercanos con la autoridad y la industria sobre la necesidad de regular oportunamente el quehacer de las empresas *fintech*. "Esto es necesario para mitigar los potenciales riesgos sistémicos que su actividad podrían generar tanto para el mercado, como para las personas", plantea.

Además, dice, se trata de una industria en desarrollo que promueve innovación y mayor competencia en el mercado financiero, confirmada por algunas empresas que han alcanzado un nivel de expansión importante y otro sólo estructura acorde, que les permite responder adecuadamente a la demanda de los clientes.

"Sin embargo, hay numerosas empresas que están surgiendo respecto a las cuales desconocemos su capacidad de respuesta para asegurar el nivel de confianza que requieren las personas. Además, al no estar regulados, quedan fuera del perímetro de fiscalización", remarca.

Agrega que se debe tener claro que el desarrollo de esta industria es muy reciente incluso a nivel internacional, lo que hace aconsejable avanzar gradualmente para recoger las mejores prácticas internacionales, como también aprender de los problemas que se detectan en los países que han sido pioneros en su desarrollo.

Y complementa: "Se ha dicho que hay las personas ya comparten información sensible con muchas *fintech*, por lo que es necesario avanzar en finanzas abiertas".

> *"La pandemia fue el gran acelerante de la masificación de los medios de pago electrónicos y nosotros lo vemos como una tendencia que llegó para quedarse, por todos los beneficios que esto conlleva".*

> *"Estamos avanzando decididamente hacia el fin del efectivo. En esta nueva etapa queremos trabajar en conjunto con otras organizaciones para fijarnos una meta país, para eliminar el uso del dinero físico".*

Retail Financiero alerta por tasa de intercambio: "Si queda en niveles muy bajos podría promover una mayor concentración de la oferta de medios de pago"

El vicepresidente del gremio, Claudio Ortiz, advierte además que el Comité encargado de la fijación de la tasa, debería ver una ampliación en su mandato para revisar todos los ámbitos asociados a las transacciones con tarjetas.

Finanzas Abiertas

En el contexto de la discusión de la denominada Ley Fintec y con la participación de destacados expertos en la materia, durante junio realizamos el conversatorio "La protección de datos en un mundo de finanzas abiertas". Durante el encuentro tanto expositores como asistentes participaron en un debate abierto sobre las habilitantes para transitar hacia las finanzas abiertas.

Capacitación en venta y post venta de seguros

Con el propósito de promover las mejores prácticas para generar positivas experiencias de cliente, durante septiembre realizamos el Programa de Capacitación de Venta y Post Venta Responsable de Seguros para más de 2000 colaboradores de nuestras empresas asociadas.

Este programa contempló diversas jornadas durante los cuales los asistentes conocieron en detalle los principios de una venta responsable de seguros, de la mano de las recomendaciones que entregó Daniel García, Director General de Supervisión de Conducta de Mercado de la Comisión para el Mercado Financiero.

Consejo Consultivo Mercado Capitales

Al finalizar 2022 el ministerio de Hacienda invitó al gremio a integrarse al Consejo Consultivo, en el que participan cerca de 15 representantes del mundo académico, sector público, órganos reguladores y otros gremios, quienes buscan contribuir a que el sistema financiero y el mercado de capitales cumplan adecuadamente su rol fundamental de asignación de recursos de ahorro e inversión, para el crecimiento y el bienestar del país.

Asamblea de Socios

Con la participación de representantes de las empresas que integran el gremio, en abril realizamos nuestra Asamblea General de Socios, oportunidad en que se abordaron los desafíos que está viviendo la industria a raíz de las transformaciones tecnológicas, las que se enmarcan en un contexto de importantes cambios políticos y sociales.

Encuentro Anual 2022

Con la participación de nuestros asociados y algunos invitados especiales finalizamos el año compartiendo en nuestra cena anual los principales lineamientos que inspirarán nuestro actuar durante los próximos años, de la mano de nuestra nueva identidad.

Mejor acceso para facilitar la vida

Asociación Retail Financiero

CONTENIDOS /
INGRID FRITZ
DISEÑO GRÁFICO /
CLARISA MENTEGUIAGA
FOTOGRAFÍA / **PEXELS - RF**
AÑO / **2023**