



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CRÉDITO DOCUMENTARIO PARA OPERACIONES DE IMPORTACIÓN
CASO BANCO SANTANDER CHILE

AUTOR
MARIA JOSE ALCANTARA DOMINGUEZ

PROFESOR GUIA: GALO LOPEZ



Santiago, Julio de 2010

Agradecimientos

Primeramente debo dar las gracias a mis padres, Claudia y Miguel, porque sin ellos no podría haber estudiado, ni ser la persona que soy hoy en día y sobre todo por el cariño, apoyo y comprensión que me han brindado durante mis 24 años de vida y que con gran alegría me ven terminar mis estudios superiores.

A mi hermano Juan Miguel, que debió soportar mi genio en mis periodos de estudios...

Al equipo del Banco Santander, especialmente a Oscar y Rodrigo, quienes me apoyaron incondicionalmente desde el día de mi practica hasta hoy, explicando procesos y productos del banco, con paciencia de oro.

A mi profesor guía, Galo López, con el cual pude contar desde el primer día en que le propuse mi informe de práctica.

Como olvidar a los amigos y pololo, quienes me incentivaban siempre para que escribiera y sacara adelante este informe, el cual paso por diversos Stand by por estar trabajando en un reemplazo para el Banco Santander, desalojo de hogar a causa del terremoto del 27 de Febrero y fallecimiento de Pola.

Por supuesto agradecer a Dios, por todas las oportunidades que me ha brindado, por darme iluminación cuando más la necesite, salud para terminar este informe, familia y amigos que me brindaron su apoyo y ánimo incondicional cuando me vieron atareada.

Sólo dar las gracias a todos los que siempre estuvieron conmigo...GRACIAS!

Santiago, Julio de 2010

Índice

| | |
|---|-----------|
| SIGLAS Y ABREVIATURAS..... | 6 |
| INTRODUCCIÓN..... | 7 |
| 1.1. HISTORIA DE LOS BANCOS..... | 9 |
| 1.1.1. <i>Historia de los bancos en Chile.....</i> | <i>10</i> |
| 1.2. SISTEMA FINANCIERO..... | 12 |
| 1.3. ¿QUÉ ES UN BANCO?..... | 15 |
| 1.4. FUNCIONES DE UN BANCO..... | 16 |
| 1.5. ROL DE UN BANCO COMERCIAL:..... | 18 |
| 1.6. SERVICIOS BANCARIOS..... | 19 |
| 1.6.1. RECIBO DE DEPÓSITOS:..... | 19 |
| 1.6.2. TRANSACCIONES:..... | 19 |
| 1.6.3. PRESTAMOS:..... | 20 |
| 1.6.4. OTROS SERVICIOS:..... | 20 |
| 1.7. INSTRUMENTOS DE CRÉDITO:..... | 20 |
| 1.7.1. CAPTACIÓN..... | 20 |
| 1.7.2. COLOCACIÓN..... | 21 |
| 1.8. SÍNTESIS:..... | 21 |
| CAPITULO 2..... | 22 |
| 2. FINANCIAMIENTO DE OPERACIONES DE IMPORTACIÓN..... | 22 |
| 2.1. AGRUPACIÓN SIMPLE:..... | 23 |
| 2.1.1. <i>Billetes.....</i> | <i>23</i> |
| 2.1.2. <i>Cheque Personal.....</i> | <i>23</i> |
| 2.1.3. <i>Cheque Bancario.....</i> | <i>23</i> |
| 2.1.4. <i>Transferencia Bancaria.....</i> | <i>24</i> |
| 2.1.5. <i>Orden de Pago Simple.....</i> | <i>24</i> |
| 2.1.6. <i>Remesa Simple.....</i> | <i>24</i> |
| 2.2. AGRUPACIÓN DOCUMENTARIA:..... | 25 |
| 2.2.1. <i>Remesa Documentaria.....</i> | <i>25</i> |
| 2.2.2. <i>Crédito Documentario.....</i> | <i>25</i> |
| 2.2.3. PARTES INTERVINIENTES EN EL CRÉDITO DOCUMENTARIO:..... | 27 |
| 2.2.3.1. <i>Ordenante (comprador/importador).....</i> | <i>27</i> |
| 2.2.3.2. <i>Banco Emisor.....</i> | <i>27</i> |
| 2.2.3.3. <i>Banco Corresponsal.....</i> | <i>27</i> |
| 2.2.3.4. <i>Banco Notificador o Avisador.....</i> | <i>27</i> |
| 2.2.3.5. <i>Banco Confirmador.....</i> | <i>28</i> |
| 2.2.3.6. <i>Banco Pagador.....</i> | <i>28</i> |
| 2.2.3.7. <i>Banco Negociador.....</i> | <i>28</i> |
| 2.2.3.8. <i>Beneficiario.....</i> | <i>28</i> |
| 2.3. ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE UN CRÉDITO DOCUMENTARIO..... | 30 |
| 2.4. TIPOS DE CARTAS DE CRÉDITO..... | 31 |
| 2.4.1. <i>Carta de crédito contra pago.....</i> | <i>31</i> |
| 2.4.1.1. <i>Pago a la vista.....</i> | <i>31</i> |

| | | |
|------------------------|---|-----------|
| 2.4.1.2. | Pago a plazo..... | 31 |
| 2.4.2. | Carta de crédito contra aceptació..... | 32 |
| 2.4.3. | Carta de crédito contra negociación..... | 32 |
| 2.5. | MODALIDADES DE LAS CARTAS DE CRÉDITO:..... | 32 |
| 2.5.1. | Revocable..... | 32 |
| 2.5.2. | Irrevocable..... | 33 |
| 2.5.3. | Rotativo o Revolving..... | 33 |
| 2.5.4. | Transferible..... | 34 |
| 2.5.5. | Crédito de Financiación o Packing Credit..... | 34 |
| 2.5.5.1. | Cláusula roja simple..... | 34 |
| 2.5.5.2. | Receipt and Undertaking..... | 35 |
| 2.5.5.3. | Cláusula roja documentaria o Cláusula Verde..... | 35 |
| 2.5.6. | Carta de crédito Stand by..... | 36 |
| 2.5.7. | Carta de crédito Back to back..... | 36 |
| 2.6. | CONCLUSIÓN..... | 37 |
| CAPITULO 3..... | | 39 |
| 3. | DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... | 39 |
| 3.1. | RESEÑA HISTÓRICA..... | 39 |
| 3.2. | VISIÓN:..... | 43 |
| 3.3. | VALORES CORPORATIVOS:..... | 44 |
| 3.3.1. | Dinamismo..... | 44 |
| 3.3.2. | Fortaleza..... | 44 |
| 3.3.3. | Liderazgo..... | 44 |
| 3.3.4. | Innovación..... | 44 |
| 3.3.5. | Orientación Comercial..... | 44 |
| 3.3.6. | Ética profesional..... | 44 |
| 3.4. | GESTIÓN ESTRATÉGICA:..... | 45 |
| 3.4.1. | Cercanía con los clientes..... | 45 |
| 3.4.2. | Creación de valor para los accionistas..... | 45 |
| 3.4.3. | Liquidez y solvencia:..... | 45 |
| 3.4.4. | Preocupación por el lugar de trabajo..... | 45 |
| 3.4.5. | Compromiso con la sociedad..... | 45 |
| 3.4.6. | Manejo integral del riesgo: El banco se rige por estándares internacionales de alta exigencia, junto con esto cuenta con la división de riesgo, la cual vela por un control adecuado de los riesgos de mercado y crediticios..... | 46 |
| 3.5. | MODELO DE NEGOCIO:..... | 46 |
| 3.5.1. | Orientación comercial..... | 46 |
| 3.5.2. | Eficiencia..... | 46 |
| 3.5.3. | Diversificación geográfica..... | 47 |
| 3.5.4. | Prudencia en riesgos..... | 47 |
| 3.5.5. | Disciplina de capital y fortaleza financiera..... | 47 |
| 3.6. | PRINCIPALES ACCIONISTAS..... | 48 |
| 3.7. | PRINCIPALES COMITÉS..... | 49 |
| 3.7.1. | Comité de Directores y Auditoría..... | 49 |
| 3.7.2. | Comité ALCO..... | 50 |
| 3.7.3. | Comité de Mercados..... | 50 |
| 3.7.4. | Comité Ejecutivo de Créditos..... | 50 |
| 3.7.5. | Comité de Análisis y Resolución, CAR..... | 51 |

| | | |
|------------------------|---|-----------|
| 3.7.6. | Comité Tecnológico | 51 |
| 3.7.7. | Comité de Marketing y Comunicaciones | 52 |
| 3.7.8. | Comité Universidades..... | 52 |
| 3.8. | MERCADO GLOBAL:..... | 52 |
| 3.8.1. | Segmentación de Mercado en Chile:..... | 52 |
| 3.9. | PRODUCTOS: | 54 |
| 3.10. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 55 |
| 3.11. | DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DOCUMENTARIO..... | 56 |
| 3.12. | MISIÓN: | 56 |
| 3.13. | ORGANIGRAMA GERENCIA DE OPERACIONES CENTRALIZADAS | 57 |
| 3.14. | PRODUCTOS: | 58 |
| 3.15. | PRECIOS Y PROMOCIÓN: | 59 |
| 3.16. | POLÍTICAS: | 60 |
| 3.17. | MERCADO OBJETIVO:..... | 60 |
| 3.18. | CLIENTES:..... | 61 |
| 3.19. | SÍNTESIS..... | 61 |
| CAPITULO 4..... | | 62 |
| 4. | PRÁCTICA PROFESIONAL:..... | 62 |
| 4.1. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS | 62 |
| 4.1.1. | Emisión cartas de crédito importación | 62 |
| 4.1.2. | Contabilización y registro de Documentos Valorados | 66 |
| 4.1.3. | Ingreso pagarés a custodia. | 72 |
| 4.1.4. | Envío mensajes SWIFT | 74 |
| 4.2. | PROBLEMAS ENCONTRADOS: | 75 |
| 4.2.1. | Bank Trade (BKT):..... | 75 |
| 4.2.2. | Archivo:..... | 76 |
| 4.2.3. | Incumplimiento de las tareas por parte de los especialistas:..... | 76 |
| 4.3. | SOLUCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS: | 77 |
| 4.3.1. | Bank Trade: | 77 |
| 4.3.2. | Archivo:..... | 77 |
| 4.3.3. | Incumplimiento de las tareas por parte de los especialistas:..... | 77 |
| 5. | CONCLUSIÓN..... | 78 |
| ANEXOS | | 80 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 90 |

Siglas y Abreviaturas

- Bank Trade: BKT
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras: SBIF
- Society for Worldwide Interbank Financial: SWIFT (Sociedad para las Comunicaciones Financieras Interbancarias.
- Federación Latinoamericana de Bancos: FELABAN
- Uniform Customs and Practice: UCP 600 (Reglas y Usos Uniformes: RRU)
- Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios: FOGAPE
- Servicio de Impuestos Internos: SII

Introducción

Mi práctica Profesional la realice entre las fechas 04 de Enero de 2009 y 27 de Febrero de 2009, en el “Banco Santander”, específicamente en el Departamento de Crédito Documentario.

La razón que me motivó para realizar esta práctica en este Banco fue el conocer más profundamente una de las aéreas que me brindaba nuestra Carrera para una especialización profesional, el otorgamiento y gestión de *Crédito Documentario para Operaciones de Importación*, en donde veo un área para el ejercicio y desarrollo que requiere aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de los cuatro años de vida en la universidad. Complementariamente a ello, cabe citar que en el mes de Enero de 2008, también realice una breve pre-práctica en la Aduana del Comando Logístico de la Fuerza Aérea de Chile, donde me pude interiorizar en el tema aduanero, particularmente lo referido a las Zonas Primarias y Secundarias del recinto de la Aduana del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y parcialmente esta misma temática en el Puerto de Valparaíso, vinculándome con los flujos físicos relativos a la internación de productos en proceso de importación.

Como mencioné anteriormente, al conocer esta área en mi primera práctica *-que me fascino mucho-* sentí la motivación de querer profundizar más en ello, es por esto que postule al Banco Santander, donde personal e íntimamente quería estar en el área en donde pudiese ver y gestionar diversas operaciones con “Cartas de Crédito” de procesos de importación, ya que era un tema que me había interesado particularmente en varios

cursos de la Carrera. Por todo ello, mi aceptación en el Banco Santander me llenó de satisfacción y expectativas cuando pude concretar esta opción de práctica.

Una vez estando ahí dentro se puede sentir la presión de estar en el Banco que recibe más solicitudes de aperturas de créditos de importación en el país, pero por otro lado uno comprende por qué este Banco se encuentra en el número 13 en la lista de “Great Place to Work”, se puede ver a simple vista las buenas relaciones humanas que existen, que por supuesto ayudan de gran manera a sacar el trabajo y estar al día con las metas propuestas.

Esto me incentivó a realizar este Informe de práctica basándome en todo lo que aprendí en el Departamento de Crédito Documentario del Banco Santander. Por ello los lectores de mi Informe podrán ver las diferentes modalidades de Financiamiento de operaciones importación, en particular el uso del Crédito documentario por medio de diferentes opciones y formas que se pueden ocupar para realizar una importación, destacando y profundizando en aquellas más usadas.

También haré un especial énfasis en mi trabajo realizado dentro del Departamento de Crédito Documentario, y mis diferentes funciones encomendadas, las cuales me sirvieron para poder conocer de mejor manera el área.

María José Alcántara Domínguez

CAPITULO 1

Para dar comienzo al tema central de la memoria, primeramente se debe dar a conocer al organismo que emite los diferentes medios de pago internacional, más allá de la empresa Banco Santander, me refiero a la institución en sí, “Banco”, el lugar donde convergen ahorrantes y prestatarios, o incluso ir un poco más allá... el sistema que junta a todas las organizaciones bancarias o instituciones financieras, para prestar diferentes servicios y productos a sus clientes, el llamado “Sistema Financiero”.

1.1. Historia de los Bancos

Los primeros indicios de la aparición de los bancos fue en el Siglo IV A.D., en las ciudades griegas, donde se instituyeron los primeros banco públicos, estos tenían actividades de cambio y crédito, recaudaban los impuestos y acuñaban monedas.

Por otro lado, en Roma, los inicios bancarios comenzaron cuando se utilizó el “Mutuum” o “Crédito mutual”, pero al poco tiempo usaron el modelo griego.

Ya en el Siglo VI en Roma, se reglamenta cierta materia bancaria, donde se fija la tasa de interés en un 6% al año, siempre considerando el riesgo que podían tener las operaciones; préstamos marítimos podían llegar a tener un 12% al año, y la tasa de las iglesias como máximo podían llegar a un 3% anual.

Terminando el Siglo XI, Carlo Magno, prohibió a los laicos prestar dinero cobrando interés, y la iglesia por su parte lucha contra la usura.

Entre los siglos XII y XIV, en Italia del norte, los hombres de negocio, desarrollaron la “Letra de cambio”, donde se debía acreditar la información de la persona, fecha

determinada, tipo de moneda (nacional o extranjera), estos hombres prestaban servicios de banco cobrando una pequeña comisión.

Estos banqueros italianos, se instalaron en Cahors y luego avanzaron hacia Europa Occidental, donde realizaban préstamos con garantía prendaria a los particulares y en algunas ocasiones hacían préstamos a los poderes públicos.

En el Siglo XIX, los bancos se establecen como tales y aparecen los bancos comerciales, su capital se encontraba distribuido en el público; se multiplicaron las casas de alta banca, las cuales prestaban servicios de consejeros, corredores en grandes operaciones financieras, y además nacen las instituciones para-bancarias, que respondían a las necesidades específicas de los clientes.

Llegando al Siglo XX, se formaron los “Sistemas Bancarios”, donde se podían encontrar bancos pertenecientes al Estado, privados, bancos que pertenecían a localidades o regiones, bancos especializados, entre otros.

1.1.1. Historia de los bancos en Chile

En Chile debieron pasar muchos años, gobiernos, personajes y diferentes ideas para que se pudiera establecer un banco, algunas de estas fueron:

En 1811, se propuso la creación de un “Banco del Estado”, idea de Don Anselmo de la Cruz, donde las familias de mayores ingresos debían colaborar con un millón de pesos; otra de las ideas fue crear el “Banco Nacional de la Minería”, el cual compraría oro y plata, y además acuñaría monedas; a sí mismo en los años veinte, Augusto Brant ideó un banco que emitiría billetes y compraría metales.

Realmente, los primeros indicios de la creación de un banco fueron a mediados del gobierno de José Joaquín Prieto, ya que en el norte del país algunos locales comerciales y empresarios mineros crearon una forma singular de pagar los salarios a sus trabajadores, esto consistía en la emisión de monedas papel o vales, los cuales podían ser convertidos en monedas metálicas. Esta iniciativa no fue bien aceptada por el Ministerio de Hacienda y en 1939 dictó una ley para prohibir dicha práctica, argumentando que perjudicaba a los consumidores. Con esta medida el gobierno dictaminó los pasos que debía seguir un banco para su creación.

El día 26 de julio de 1849, Hacienda da autorización a Don Antonio Arcos para establecer el primer banco en el país, el cual fue llamado “Banco de Chile de Arcos y Cía., dentro de sus funciones y servicios que prestaba eran: recibir depósitos a la vista y a plazo, daba crédito a 3 y 6 meses, y descontaba valores; pero su principal función radicaba en la emisión de billetes.

El problema apareció en abril de 1850, cuando la gente y parte del gobierno de Manuel Búlnes comenzaron a desconfiar del papel moneda, con esto comenzaron las protestas y reclamos, hasta que se debió poner término a la entidad bancaria.

Con este fracaso, se dio lugar a las casas de prestamistas, la más destacada fue la de Agustín Edwards Ossandon en Valparaíso, la cual en el año 1867 se fundó como Banco de A. Edwards y Cía., el segundo banco fundado fue Banco de Depósitos y Descuentos de Valparaíso en 1955 y en 1959 se creó el Banco de Chile.

Pasando a los inicios del Siglo XX, ya existían 27 bancos, y 7 de estos eran extranjeros, pero hacía falta un Banco Central que regulara la moneda nacional, dado esto es que el

gobierno de Arturo Alessandri Palma invita en 1924 a Kemmerer, apodado “Money Doctor”, para que realizara distintas reformas en el sistema monetario, bancario y fiscal. Muchos países latinoamericanos entre los años 1923 y 1931 fueron remodelados por Kemmerer, como Colombia, Ecuador, Bolivia, Perú, y Chile, porque estos creían, después del término de la Primera Guerra Mundial, en los consejeros norteamericanos, y pensaban que tenían la clave para crecer por medio del endeudamiento.

Alessandri prometió promulgar cualquier ley bancaria o monetaria que se llegara a redactar. Por su parte Kemmerer y su comisión sugirieron medidas para crear un Banco Central, estableció el patrón de oro, realizó medidas bancarias generales, efectuó cambios en los créditos de comercio, minería y civil. Por otro lado, realizó proyectos sobre reformas fiscales relativas a presupuesto, Contraloría General y contabilidad estatal, ferrocarriles nacionales, demandas públicas, oficina de impuestos internos e impuestos a los ingresos y bienes raíces, entre otras.

Kemmerer al crear el Banco Central pretendía la estabilización cambiaria y salvaguardarla con una ley monetaria, con esto Chile entro en el sistema del patrón de oro en el mismo año que Gran Bretaña.

1.2. Sistema Financiero

Este sistema está conformado por instituciones, medios y mercados, las cuales tienen labores de mediación entre los ahorrantes y prestatarios, en donde los ahorrantes reciben intereses por mantener su dinero en las instituciones financieras, y los prestatarios deben pagar intereses por pedir dicho dinero y ocuparlo en cierto periodo de tiempo.

En el país, actualmente podemos encontrar un total de 25 instituciones financieras que conforman este sistema financiero, de las cuales:

- 1 banco estatal: Banco del Estado de Chile.
- 19 son bancos establecidos en Chile:

| | | | | |
|-----------------|-----------------------|--|---------------------------------|-----------------|
| Banco de Chile | Banco Internacional | Scotiabank Chile | Banco de Créditos e Inversiones | Corpbanca |
| Banco BICE | HSBC Bank (Chile) | Banco Santander Chile | The Royal Bank of Scotland | Banco Security |
| Banco Falabella | Deutsche Bank (Chile) | Banco Ripley | Rabobank Chile | Banco Consorcio |
| Banco Penta | Banco Paris | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) | Banco Itaú | |

- 5 son sucursales de Bancos Extranjeros:

| | | | | |
|----------------------|---------------------------|------------------|------------------------------|--|
| Banco do Brasil S.A. | JP Morgan Chase Bank, N.A | DnB Nor Bank Asa | Banco de la Nación Argentina | The Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ, LTD. |
|----------------------|---------------------------|------------------|------------------------------|--|

Todo este Sistema Financiero, da origen al Sistema Bancario Chileno, el cual es un conjunto de entidades bancarias, fiscalizados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y se rige por el D.F.L. N°3 del 26 de Noviembre de 1997, que se encuentra en la Ley General de Bancos. Por lo demás, cabe destacar que el Sistema Financiero, cuenta también con un Banco Central, el cual es el único que no es fiscalizado por la SBIF ni por la Contraloría General de la República, ya que tampoco es parte de la Administración del Estado. Cuenta con total autonomía, dado esto es que se rige por las normas de su propia Ley Orgánica, toma algunas disposiciones específicas de la Ley General de Bancos y conjuntamente tiene la facultad exclusiva de interpretar administrativamente sus acuerdos, reglamentos, órdenes o instrucciones, sin perjuicio de las atribuciones legales de los órganos jurisdiccionales.

Este Sistema Financiero Chileno, tiene una participación en el mercado, según las colocaciones totales, como se indica a continuación:

| Banco | Participación de Mercado | | | | | | |
|------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------|----------|-----------|
| | Stock de Colocaciones | Colocaciones Totales | Colocaciones Empresas | Colocaciones Personas | Consumo | Vivienda | Depósitos |
| Santander | 14.533.960 | 20,5 | 18,5 | 24,0 | 25,0 | 24,2 | 20,6 |
| Chile | 13.537.295 | 19,1 | 20,5 | 16,8 | 22,0 | 14,0 | 10,7 |
| Estado | 9.664.290 | 13,6 | 9,6 | 20,2 | 11,3 | 24,9 | 15,4 |
| BCL | 9.397.374 | 13,3 | 14,6 | 10,8 | 11,7 | 10,3 | 15,0 |
| BFA | 3.235.462 | 7,4 | 7,4 | 7,5 | 6,0 | 8,4 | 7,3 |
| Corpbanca | 4.916.149 | 6,9 | 8,5 | 4,8 | 5,0 | 4,2 | 6,1 |
| Scotiabank | 4.654.903 | 6,6 | 6,9 | 6,2 | 6,2 | 7,7 | 4,9 |
| Sistema | 70.900.069 | - | 64,2 | 35,6 | 12,3 | 23,5 | - |

Fuente: Pagamentación de Débito e Inversiones Financieras, Estudios Económicos

Como se puede apreciar, Banco Santander lidera la participación de mercado, con un total de 20,5%, seguido por Banco de Chile, con un total de 19,1% y con un tercer lugar, Banco Estado con un total de 13,6%. . Estos tres bancos lideran el mercado con un total porcentual de 53,2., tomando en cuenta el total de 25 bancos con los cuales cuenta nuestro Sistema Financiero.

1.3. ¿Qué es un Banco?

Según la Ley General de Bancos, se indica en su artículo 40 que: “Banco es toda sociedad anónima que se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general realizar toda otra operación que la ley le permita”¹.

¹ Fuente: <http://www.sbif.cl>, Sistema Financiero de Chile, 10.05.2010, 11:10 AM.

1.4. Funciones de un banco

Los bancos, según sea el caso, puede ser Central o Comercial, tienen diferentes funciones, pero la función crediticia y administrativa del dinero la comparten ambos tipos de institución.

El caso del Banco Central de Chile, tiene establecidas ciertas funciones y atribuciones para poder regular las diferentes materias bancarias a nivel nacional, estas son:

- Emisión de billetes y monedas: Función exclusiva, ya que sólo los emitidos por ésta institución son válidos para ser utilizados a nivel nacional.
- Regular la cantidad de dinero en circulación y de crédito: Puede abrir líneas de crédito, otorgar refinanciamiento y descontar y redescantar documentos negociables en moneda nacional o extranjera, y además fijar tasas de encaje² junto a la realización de operaciones de mercado abierto³.
- Regular el Sistema financiero y del Mercado de capitales: regulariza las captaciones de fondos del público, acuerda los sistemas de reajuste que son utilizados en operaciones crediticias, fija los intereses máximos, que pueden ser cobrados por las instituciones bancarias, además emite normas para procedimientos y limitaciones con las cuales deben funcionar estas instituciones.

Dentro de esta regulación debe verificar y controlar el funcionamiento de las cámaras compensadoras.

² Encaje bancario: Reservas de dinero legal que los bancos han de mantener en su caja y en el banco central para atender a la demanda de efectivo por parte de sus depositantes.

³ Operaciones de Mercado Abierto (OMA): Compras o ventas de instrumentos por parte del Banco Central, con el objeto de controlar liquidez. Algunas se programan mensualmente y otras día a día.

- Facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero: Da crédito a empresas bancarias y sociedades financieras con un plazo de 90 días, siempre que el problema hubiese sido causado por problemas de liquidez, asimismo se les otorga crédito cuando estas han sido declaradas en liquidación forzosa.
- Agente fiscal: A cargo de la gestión de activos y pasivos, los cuales son encargados por el Ministro de Hacienda.
- Atribuciones en materias Internacionales: El Banco Central debe participar con organismos financieros extranjeros, contratar toda clase de créditos en el extranjero, dar crédito a otros países y a su vez mantener, administrar y disponer de sus reservas internacionales, tanto en el país como en el exterior.
- Facultades en materia de operaciones de cambios internacionales: Formula y administra políticas cambiarias.
- Funciones estadísticas: Publica las principales estadísticas macroeconómicas nacionales, donde deben incluir las que son de tipo monetario, cambiario, balanza de pago y cuentas nacionales.

Por otro lado, las funciones de los bancos comerciales están mayormente enfocadas a depósitos, ahorros y la administración de estos, las funciones más destacadas son:

- Recibo de depósito: Hacer recibo de los depósitos bancarios que realizan los clientes.
- Otorgamiento de créditos: Da diferentes tipos de crédito a corto como largo plazo, en las diferentes áreas comerciales con las que cuente dicho banco.

- Manejo de cuentas: Facultad para manejar los diferentes tipos de cuentas de los clientes, como por ejemplo cuentas corrientes, vista, entre otras.
- Recibir depósitos de documentos: como certificados financieros, depósitos bancarios, etc.
- Manejo de activos⁴ y pasivos financieros⁵: Debe crear, intercambiar, distribuir y transferir las obligaciones con las que cuenta el banco.

1.5. Rol de un Banco Comercial:

Un banco comercial puede adoptar, según el tipo de productos y servicios ofrecidos, diferentes roles, como por ejemplo:

- Intermediario: Entre las personas que depositan sus ahorros en el banco, los cuales a su vez, son utilizados por otras personas o instituciones para que estos puedan ser utilizados, como por ejemplo a través de crédito u otros productos.
- Pago: Realiza el pago de bienes y servicios en nombre de sus clientes, como por ejemplo el uso del PAC.
- Gestor de riesgo: Prestación de asesoramiento a clientes en materias de ahorro e inversión.
- Certificador de valor: Protege los objetos de valor del cliente y a su vez entrega y certifica el valor en el mercado.
- Institución Bancaria: Administra y protege los bienes de sus clientes.

⁴ Activos Financieros: Obligaciones contractuales que supongan de forma directa o indirecta.

⁵ Pasivos Financieros: Todo y cualquier título representativo de parte patrimonial o deuda de propiedad del ente capaz de generar una renta o evitar el costo de mantener un pasivo.

1.6. Servicios bancarios

Los bancos con el paso del tiempo han tenido que abrirse a las nuevas tecnologías, y con esto las han tenido que incluir dentro de los productos y servicios que ofrecen constantemente a sus clientes y de esta manera llamar la atención de los posibles y futuros interesados, este es el caso de la utilización de Internet para realizar transferencias electrónicas, depósitos, pago de cuentas, de esta manera dar una mayor comodidad y ahorro de tiempo a sus clientes, en lugar de que éstos tengan que realizar tortuosas filas en el banco. Este es uno de los muchos servicios que ofrecen los bancos en la actualidad, pero se pueden separar en cuatro grandes grupos, como son:

1.6.1. Recibo de depósitos:

- A la vista: Cuenta corriente, “contrato entre un banco y una persona en virtud del cual el banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de su cliente hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado”⁶.
- Ahorro: Libretas, documento entregado por una entidad bancaria, en la cual el ahorrante deposita su dinero, para que este sea guardado de manera segura hasta el momento de su uso.
- A plazo: Fondos a plazo, los cuales no pueden ser retirados antes de la fecha convenida, ya que de ser el caso, no recibe los intereses.

1.6.2. Transacciones:

- Órdenes de transferencia: Cesión de dinero de una cuenta a otra.

⁶ Cuenta Corriente: Definición tomada de SBIF.

- Cajeros automáticos: Dispensadores de dinero, en donde el cliente bancario puede obtener el dinero de su cuenta corriente, cuenta vista etc.

1.6.3. **Prestamos:**

- De dinero: Contrato en el cual la entidad financiera presta dinero a una persona natural o jurídica, por una cantidad de tiempo e intereses pactados.
- Líneas de crédito: Monto de dinero que da una institución financiera como préstamo a una persona jurídica o natural, la cual puede girar sobre ellos, sin previo aviso.

1.6.4. **Otros servicios:**

- Cambio de moneda extranjera: El banco cambia una unidad de la moneda extranjera expresado en términos de la unidad nacional.
- Caja de seguridad: El banco pone a disposición de sus clientes una caja de seguridad, para proteger bienes, la cual se encuentra instalada dentro de un tesoro a prueba de robos.

1.7. **Instrumentos de Crédito:**

- 1.7.1. **Captación:** Mecanismo utilizado por un banco para captar el dinero proveniente de personas tanto naturales como jurídicas, a cambio de un dinero que será generado por los intereses de captación, de esta manera obtener recursos financieros para dar en préstamo a personas y empresas que puedan necesitar de él o utilizarlo en el mercado del dinero.

Como instrumentos de captación tenemos los llamados “Pasivos del Sistema Bancario”, por ejemplo: Cuenta corriente, cuenta de ahorro, portafolio de renta fija, etc.

1.7.2. **Colocación:** Proceso a través del cual el banco por otorgar préstamos a empresas o personas que necesiten de ellos, gana los intereses de colocación, los cuales son el porcentaje que el banco cobra por todo préstamo cobrado a sus clientes.

Tenemos como instrumento de colocación: Tarjetas de crédito, líneas de crédito, avales y garantías, remesas negociables, cartas de crédito, etc.

Dada la existencia de ambos tipos de tasas de interés, es que el banco obtiene sus ganancias, ya que la tasa de colocación siempre será mayor a la tasa de captación, y a esta diferencia se le llama margen de intermediación.

1.8. Síntesis:

Se puede apreciar la relevancia de los bancos en la vida de las personas y en la historia de un país, donde por medio del endeudamiento, préstamo, ahorro, se puede obtener dinero para concretar ciertos proyectos.

El Banco Central juega un rol primordial dentro de un país y más a fondo en un Sistema Bancario, porque es el encargado de crear y fijar normas para este sistema, de esta manera se puede apreciar una competencia limpia, y los clientes quedan protegidos de

⁷ Pasivos del Sistema Bancario: Actividades por las cuales el banco recibe crédito, obteniendo así, capitales de diversa procedencia, para poder luego disponer de ellos.

posibles malas prácticas. Sin olvidar que es el único banco que cuenta con la facultad de crear monedas y billetes que circulan en nuestra economía, es por esto que además debe regular la cantidad de este.

Además, Chile luego de que pasaran varios intentos fallidos en la creación de algún banco comercial, hoy cuenta con un gran número de bancos, nacionales como internacionales, que prestan diversos productos y servicios, que con el paso de los años y con las diferentes necesidades de sus clientes, han debido reformularse o adaptarse a las nuevas tecnologías, como el uso de Internet, para brindar un mejor servicio, y así cautivar a nuevos clientes.

Los bancos, con el fin de brindar diferentes servicios, y a la vez de satisfacer la necesidad de Importadores y Exportadores, crean un financiamiento especial para ellos, el cuál es manejado de manera internacional, para que haya un entendimiento a nivel global, dónde podrán obtener algún tipo de crédito o medio de pago para poder traer o mandar diferentes mercaderías, las cuales a su vez internaran al país para luego poder comercializar, según sea el caso.

CAPITULO 2

2. Financiamiento de operaciones de Importación.

Para realizar una importación se necesitan recursos financieros suficientes para pagar el monto de las mercancías que se internarán en el país y así poder ser comercializadas posteriormente. Para ello, existen diferentes medios para poder cumplir con los pagos al exportador, pudiéndose agrupar según sea de manera simple o documentaria, esto es

porque con el primer caso no existe un flujo de documentos y además el pago del monto acordado de la importación puede ser pagado antes o después de haber recibido conforme las mercancías solicitadas al exportador.

Este modo es más rápido, barato, pero conjuntamente se agrega una tercera variante que es la de ser muy inseguro, ya que el exportador puede mandar las mercancías y no recibir pago de estas por parte del importador.

Por otro lado tenemos la segunda clasificación, donde para poder recibir los documentos representativos (b/l, certificado de origen, entre otros.) que vienen con la mercancía, se debe haber realizado el pago previo de esta.

2.1. Agrupación simple:

2.1.1. Billetes: Esta modalidad no es mayormente utilizada por tener muchos inconvenientes por el hecho de que se debe transportar el dinero en efectivo, y esto trae diversos riesgos como la falsificación, robos o el extravío de este.

2.1.2. Cheque Personal: El importador emite un cheque de su cuenta personal al exportador. Este documento bancario puede ser entregado al exportador antes o después de haber recibido la mercancía, esto trae como riesgo el hecho de que el cheque del importador no se encuentre con fondos y no se pueda realizar el pago de la mercancía, otro riesgo existente es el extravío del cheque o que la firma de este no sea del importador.

2.1.3. Cheque Bancario: El exportador envía la mercancía al importador, este debe solicitar el pago de las mercancías al banco, el cual le hará entrega de

un cheque nominativo al exportador. El exportador corre el riesgo de que una vez que haya enviado las mercancías y estas estén en manos del importador, no realice el pago de éstas. Es por este motivo que debe haber existido una relación comercial anteriormente para que pueda haber confianza entre ambos y de ésta manera realizar esta transacción comercial. Por otro lado, con este medio de pago el exportador se asegura de que el cheque siempre tendrá fondos, por ser emitido desde un banco.

2.1.4. Transferencia Bancaria: El pago de las mercancías se hace por medio de cuentas electrónicas, desde el banco del importador al banco del exportador, por medio de un SWIFT⁸. Este es un medio muy seguro, al ser un medio electrónico no existe riesgo por pérdida de dinero y/o falsificación, además es un mensaje codificado y estandarizado, esto permite que no se pueda violar la orden de pago.

2.1.5. Orden de Pago Simple: Orden o mandato que realiza el Importador a su banco para que realice el pago del monto a importar al exportador.

En este medio debe existir gran confianza ya que no es necesario presentar ningún tipo de documento sino que sólo un documento de identificación por parte del beneficiario cuando este vaya a retirar el monto pactado.

2.1.6. Remesa Simple: El exportador da la orden a su banco de cobro, para cuando el banco del importador le entregue los documentos financieros al

⁸ SWIFT: Society for Worldwide Interbank Financial; Sociedad para las Comunicaciones Financieras Interbancarias.

importador, y este realiza inmediatamente el pago. Dentro de este tipo de remesa, tenemos la forma simple y a plazo, siendo la primera cuando el importador debe realizar el pago inmediatamente cuando le sean presentados los documentos financieros, y la segunda modalidad es a plazo, cuando el exportador emite una letra de cambio con cargo al importador y el da una orden al banco para que la presente en aceptación.

2.2. Agrupación Documentaria:

2.2.1. Remesa Documentaria: El exportador hace entrega de documentos financieros y comerciales de la mercancía a su banco, para que realice el trámite de cobranza, ya que de esta manera el importador puede pagar y retirar su mercancía. Al igual que la remesa simple, la documentaria tiene dos variaciones, de igual nombres, a la vista o contra pago, donde el importador para poder recoger la mercancía debe presentar los documentos, donde se encuentre la factura en la cual se justifica el pago, y por otro lado tenemos la llamada contra aceptación, donde el exportador junto con enviar los documentos comerciales, remite al banco una letra con un vencimiento diferido, donde se especifica que no se debe hacer entrega de los documentos hasta que la letra haya sido aceptada.

2.2.2. Crédito Documentario: Este es el medio de pago internacional más seguro y confiable, ya que se realiza por medio de un banco emisor y un banco corresponsal. El importador solicita al banco emisor el pago de la mercancía

por medio de una Carta de Crédito, la cual solo será pagada al exportador una vez que se le haya hecho entrega de los documentos requeridos, los cuales son necesarios para la expedición de la mercancía y documentos que son solicitados por el país de destino para poder hacer la internación y luego comercialización de estos, por el importador al banco corresponsal, y a la vez, se haya cumplido los términos y condiciones acordadas en la negociación comercial.

Dentro del crédito documentario existen tres clasificaciones, que son: **a) Contra Pago, b) Contra Aceptación y c) Contra Negociación**; además de las diferentes modalidades de cartas de crédito. Esta clasificación es tomada según la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), ya que otros escritores como José de Jaime Eslava y Diego Gómez Cáceres, autores de “Financiación internacional de la empresa”⁹, hacen una clara diferencia entre lo que es una *Carta de Crédito* frente a un *Crédito Documentario*, donde por ejemplo la Carta de Crédito Stand by pertenecería al grupo de cartas de crédito y no al crédito documentario porque no es un pago contra una prestación, si no que es una garantía.

Para ahondar de mejor manera en el crédito documentario se explicarán las partes intervinientes, las cuales hacen posible desarrollar de mejor manera todo el proceso crediticio, siempre considerando que existirá un ordenante y un beneficiario del crédito, un banco emisor y un banco corresponsal.

⁹ José de Jaime Eslava, Diego Gómez Cáceres, *Financiación Internacional de la Empresa*, ESIC Editorial, 2006, página 89

2.2.3. Partes Intervinientes en el crédito documentario:

2.2.3.1. Ordenante (comprador/importador): Persona natural o jurídica que emite las instrucciones a su banco, para que este abra una Carta de Crédito a favor de un beneficiario (exportador). El ordenante se encuentra obligado a realizar el pago del crédito y las condiciones pactadas con su banco (emisor).

2.2.3.2. Banco Emisor: Es el banco que se encuentra en el país del importador, este realizará una solicitud del crédito documentario, el cual será abierto a favor de un beneficiario (exportador). Respecto al pago del dinero al exportador, el banco emisor se compromete a realizarlo siempre y cuando el exportador haya cumplido con las exigencias acordadas y estipuladas en la Carta de Crédito, incluyendo los documentos requeridos por el importador para poder internar y luego comercializar las mercancías adquiridas.

2.2.3.3. Banco Corresponsal: Su obligación es dar aviso al beneficiario de que existe un crédito abierto en su favor, de esta manera el banco se comporta como un agente del banco emisor. El banco corresponsal, dependiendo de las obligaciones que se le adjudiquen, puede tomar diferentes nombres como, avisador o notificador, confirmador, pagador, negociador o reembolsador.

2.2.3.4. Banco Notificador o Avisador: Está encargado de dar aviso al exportador de la existencia de un crédito en su favor, el banco envía

copia del crédito para que tenga conocimiento y lo revise, además verifica la autenticidad de este.

2.2.3.5. Banco Confirmador: Encargado de garantizar el pago, este banco es usado cuando se aprecia que las garantías ofrecidas por el banco emisor no son las suficientes, como por ejemplo si el banco emisor estuviese dentro de una economía inestable, o tuviera una dudosa solvencia, entre otros casos.

2.2.3.6. Banco Pagador: Este banco recibe la orden desde el banco emisor de que debe realizar el pago de las mercancías al exportador; por lo general el banco que hace los pagos es el banco notificador o el confirmador, esto sucede cuando el crédito es en letras y el dinero se va descontando de un banco completamente diferente al banco emisor.

Además existe otro caso donde el crédito también es en letras y este banco las acepta e inmediatamente se transforma en un banco aceptante, y de esta forma asume el cumplimiento del pago al vencimiento al beneficiario.

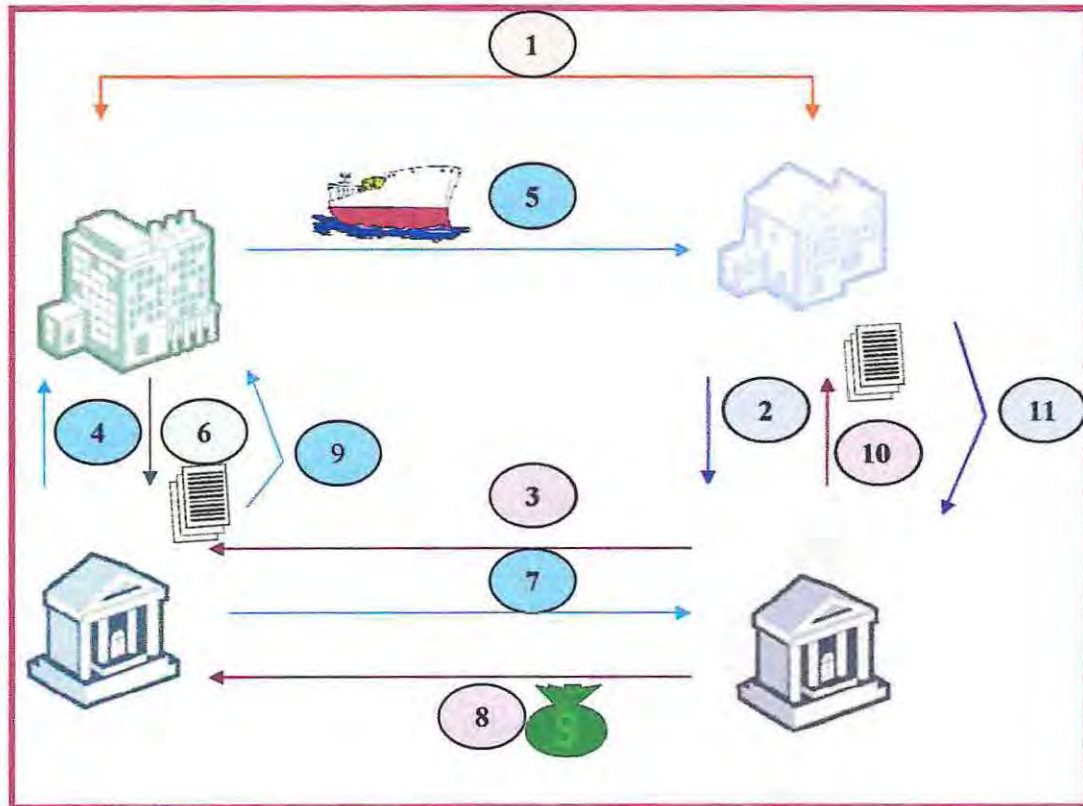
2.2.3.7. Banco Negociador: Encargado de descontar los efectos girados a cargo de otro banco, emisor o confirmante.

2.2.3.8. Beneficiario: Persona natural o jurídica beneficiaria del crédito, o sea, a la cual se le hace pago por las mercancías que vendió. El beneficiario debe hacer entrega de los documentos requeridos por el importador al banco emisor, o al banco que corresponda, en el plazo

estipulado y además debe cumplir con los términos y condiciones pactadas en el crédito.

En seguida se hará una descripción de las diferentes modalidades que puede tomar una Carta de Crédito, según el tipo de pago, tiempo y confiabilidad entre las partes involucradas, pero antes un modelo del proceso de una carta de crédito en general.

2.3. Esquema del procedimiento de un crédito documentario



1. Contrato de compra venta entre el Exportador e importador.
2. El importador solicita a su banco comercial (Banco Emisor) la apertura de un crédito documentario.
3. El Banco Emisor emite el crédito y da aviso al banco Corresponsal
4. El Banco Corresponsal avisa al exportador de que se encuentra el crédito documentario a su favor.
5. El exportador envía las mercancías al Importador.
6. El exportador hace entrega de los documentos solicitados por el Importador al Banco Corresponsal.
7. El Banco Corresponsal entrega dichos documentos al Banco Emisor.
8. El Banco emisor revisa los documentos y realiza el pago al Banco Corresponsal.
9. El Banco Corresponsal hace pago al exportador por las mercancías vendidas.
10. El Banco Emisor hace la entrega de los documentos al Importador.
11. El Importador hace pago al Banco Emisor del total (si fuese el caso) del crédito pedido.

2.4. Tipos de Cartas de Crédito

Son los tres tipos o maneras que tiene el importador para cumplir con su compromiso de pago frente al banco emisor de la carta de crédito en cuestión, para poder así retirar los documentos que el importador haya solicitado al exportador.

2.4.1. Carta de crédito contra pago: Esta Carta de Crédito tiene como condición realizar el pago al beneficiario una vez que este haya hecho la presentación de los documentos indicados por el importador en la solicitud de la Carta de Crédito.

Este tipo de carta tiene dos variantes:

2.4.1.1. **Pago a la vista:** Se cancela al exportador al momento de que este haya presentado los documentos de embarque, despacho o lo que el importador hubiese solicitado.

2.4.1.2. **Pago a plazo:** El banco hará el pago al exportador con posterioridad a la fecha de la presentación de los documentos, estas fechas pueden ser en un determinado vencimiento, a partir de la fecha de embarque, en la fecha de entrega de los documentos al banco intermediario o también a la fecha de recepción de los documentos al banco emisor.

De esta manera se podrá determinar el tiempo de validez de pago, esto es la suma del plazo máximo de embarque más el plazo de presentación de documentos.

2.4.2. Carta de crédito contra aceptación:

Se realiza la entrega de los documentos al importador cuando este presenta una letra de cambio a plazo en el banco emisor.

2.4.3. Carta de crédito contra negociación:

El pago de la carta se realiza contra la presentación de los documentos, pero a la vez el importador debe presentar una letra, puede ser a la vista o plazo, ésta debe ir a nombre del banco emisor.

Teniendo en consideración que el negocio del importador tiene fecha determinada, el exportador puede necesitar el dinero antes, es por esto que el banco le paga un monto, el cual será menor al establecido en la carta de crédito, por el solo hecho de que el banco hará entrega del dinero antes de la fecha estimada.

2.5. Modalidades de las Cartas de Crédito: Forma que adopta la carta de crédito dependiendo de la confianza que exista entre importador y exportador, y los términos que hayan adoptado entre ellos, como por ejemplo la modificación o la eliminación de la carta, si el importador debe hacer pagos previos al exportador para poder recibir la mercancía, entre otros.

Según la modalidad se pueden encontrar:

2.5.1. Revocable: Este tipo de crédito es muy inseguro y peligroso para el vendedor, ya que el ordenante puede modificar, anular la carta de crédito en

el momento que el estime conveniente, esto puede ser o no avisado o notificado previamente al vendedor.

Aun así el banco emisor está obligado a cumplir con los compromisos de pago de las aceptaciones o negociaciones hechas con anterioridad, algún cambio o anulación, a la carta de crédito.

En la última publicación de la UCP 600, hace mención a la eliminación de este tipo de cláusula, la cual está vigente desde el 1 de julio de 2007.

2.5.2. Irrevocable: Este crédito no puede ser modificado o anulado por ninguna de las partes involucradas, sin que ambas estén de acuerdo de hacerlo, según el art. 9d. En el caso de que en la solicitud de esta, no confirme o no este claro la irrevocabilidad, se presumirá de esta forma, según lo indicado en el artículo 6c de la última publicación de la UCP 600.

2.5.3. Rotativo o Revolving: Este tipo de crédito es de mayor utilidad cuando el importador prefiere recibir su mercancía de forma parcial en el tiempo. Aquí se puede renovar o restablecer su término las veces que se estime conveniente, pero siempre que se mantengan los términos y condiciones señaladas en un comienzo.

Se pueden diferenciar dos modalidades:

Renovables por tiempo, se refiere a que una vez hecho uso del monto del crédito, este se renueva según lo acordado, puede ser semanas, meses, trimestres, etc., además se subdividen en acumulativas, las que al no ser utilizado todo el monto del importe dentro

del periodo establecido, se acumula para el otro periodo; y por otro lado están las no acumulativas, donde si no se utiliza el monto del importe, este queda nulo.

Otra modalidad es de Importe, donde una vez utilizado el monto crediticio, este se vuelve a renovar automáticamente y queda nuevamente disponible.

2.5.4. Transferible: El ordenante da la orden de emitir un crédito a nombre del beneficiario para pagar la mercancía, pero a la vez el beneficiario indica que el crédito debe ser “transferible”, como él no tiene la mercancía, ya que en este caso actúa de intermediario entre su cliente y su proveedor sin que ellos lo sepan, pues de otra manera ellos harían el negocio, así él se asegura su pago.

El vendedor gana el diferencial del precio al cual compra a su proveedor y al que lo vende por parte del ordenante en el extranjero.

2.5.5. Crédito de Financiación o Packing Credit: Esta modalidad crediticia, tiene el nombre de “Crédito con cláusula roja”, llamado así por el uso de tinta roja, para denotar su carácter extraordinario.

En este caso el Importador hace entrega de un monto parcial o total al exportador, para que este compre la mercancía con anterioridad y la tenga lista para la fecha de embarque.

De esta cláusula existen tres modalidades:

2.5.5.1. Cláusula roja simple: Donde el exportador solicita los anticipos contra recibo del beneficiario.

2.5.5.2. Receipt and Undertaking: El beneficiario además de presentar el recibo y/o los documentos debe hacer un documento de compromiso, donde se estipula que si no puede presentar los documentos del crédito como se había acordado, el debe devolver el dinero que se le haya entregado por adelantado.

2.5.5.3. Cláusula roja documentaria o Cláusula Verde: Su nombre hace relación a que la cláusula se imprimía de color verde por su carácter extraordinario.

Con esta cláusula el Importador sólo realizará los adelantos monetarios una vez demostrado que el exportador ha utilizado el dinero para la compra de mercancía y su preparación para la embarcación, con esto él debe justificar al banco el uso de los fondos con documentos de certificación de compra de mercancía, solicitud de anticipo parcial o total con cargo al crédito documentario Irrevocable Green Ink Clause, póliza de certificado de seguro de las mercancía y resguardo de almacenaje.

Para esta cláusula existen dos modalidades:

- El exportador debe justificar la compra de la mercancía antes de cobrar los anticipos.
- El importador da un primer adelanto sin pedir justificación, pero para dar el segundo anticipo el exportador debe justificar el gasto del primero.

2.5.6. Carta de crédito Stand by: Modalidad también llamada carta de crédito de incumplimiento, ya que su finalidad principal es de seguro y garantía, protegiendo y asegurando el riesgo de no pago o de incumplimiento de una prestación, por este motivo los avales quedan desvinculados por el incumplimiento de las partes.

Por otro lado el pago de la carta stand by, solo se cumple cuando el beneficiario demuestra a través de una declaración o una certificación del incumplimiento de los términos del contrato, los cuales pueden ser por ejemplo, impago de las mercancías o servicios, o el no embarque de las mismas, entre otros.

2.5.7. Carta de crédito Back to back: En esta modalidad intervienen dos cartas crédito, donde la primera es emitida por el banco emisor del importador, como beneficiario el exportador; este solo es un intermediario, ya que él no cuenta con la mercancía que venderá, si no que la compra en el momento a su proveedor.

Dado esto el exportador pide a su banco corresponsal, que emita una carta de crédito (back to back), la cual tendrá como beneficiario a su proveedor, y esta tiene como condición el cumplimiento exacto de condiciones y parámetros establecidos en la primera carta, solo pueden ser modificados el valor del importe, la cual será menor, ya que el exportador gana el diferencial entre la compra a su proveedor y la venta al importador, además cambian las fechas de vencimiento y embarque, porque deben ser antes del

envío de las mercancías al importador, también debe existir la sustitución de las facturas comerciales que emite el proveedor con las que entregara el exportador.

2.6. Conclusión

Según lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que existen diversos tipos y modalidades para un crédito documentario, el cual será determinado por el nivel de confianza que exista entre Importador y Exportador.

A pesar de las diferentes modificaciones que ha ido tomando la carta de crédito en el tiempo, se puede apreciar que se sigue manteniendo el tipo de carta de crédito, cartas de crédito contra pago, con pago a la vista y a plazo, con esto se mantiene asegurando el compromiso de pago al banco emisor.

Este tipo de carta de crédito es solicitado al Importador para saber cuando él dará la orden de pago a su banco, para que este a su vez realice el pago al banco corresponsal, el cual efectuará el pago al exportador. Todo este proceso se realiza porque el banco del importador, debe revisar primeramente los documentos que ha enviado el banco corresponsal, ya que él debe revisar que los documentos vengan a su nombre ya que la mercadería importada se encuentra a nombre del banco emisor de la carta de crédito con una notificación al Importador, esto se hace para poder asegurar que se realizará dentro de los plazos estimados el pago total al banco por parte del Importador.

Por otro lado se puede apreciar en la actualidad, a nivel bancario, el termino común de las cartas de crédito, que son Irrevocables, esto es para brindar mayor seguridad y

confianza, tanto a Importador como Exportador que la carta de crédito no podrá ser modificada o anulada sin previo consentimiento de ambas partes y así se cumplirán términos y condiciones.

Además existen modalidades a las que el Importador puede optar dentro de los parámetros de la carta de crédito, como es la transferibilidad de ésta a un tercero o no, y además escoger una de las formas que conforma la Clausula Roja, ya que de ella aun se utiliza el simple recibo, donde el exportador recibe de forma anticipada porcentaje del dinero de la importación total.

Por otro lado quedan fuera de uso:

La modalidad Revocable para una carta de crédito, por su inseguridad frente a los cambios que pueden realizar las partes de la carta de crédito, sin previo aviso y autorización alguna.

Rotativo, por el hecho de que existe la llamada línea de crédito para Importaciones, donde el importador solicita al banco una línea de crédito por "X" monto, el cual será utilizado parcialmente, dependiendo del monto de cada una de las cartas de crédito, además cabe mencionar que era utilizado por la conveniencia de que la mercadería llegara de forma parcial, pero ahora se utilizan los llamados embarques parciales, los cuales son dados como una opción dentro de la solicitud de la carta de crédito.

Con esto podemos apreciar que con tan solo una carta de crédito se pueden obtener las mejores características de cada una de las mencionadas anteriormente, donde bancos e instituciones Internacionales han transformado cada vez más la carta de crédito en un instrumento de mayor seguridad y confiabilidad tanto para Importadores, Exportadores

y los mismos Bancos, de esta manera se ve favorecido el intercambio comercial entre los diferentes países del mundo.

CAPITULO 3

3. Descripción de la empresa

3.1. Reseña Histórica

La historia del Santander comienza el 15 de mayo de 1857, cuando la Reina Isabel II firma el Real Decreto que autoriza la constitución del Banco de Santander. Desde sus orígenes fue un banco abierto al exterior, inicialmente ligado al comercio entre el puerto de Santander, en el norte de España e Iberoamérica.

Entre los años 1900 y 1919 el Banco Santander dobló su balance, amplió su capital hasta los diez millones de pesetas, aumentó sus ingresos, se acercó a la cifra de medio millón de pesetas de beneficios en el ejercicio de 1917 y su rentabilidad se colocó por encima de la media de las sociedades de crédito españolas. Además, durante estos años, se fundan los tres grandes bancos españoles que con el tiempo se integrarán en el Santander: el Banco Hispanoamericano (1900), el Español de Crédito (1902) y el Central (1919).

En febrero de 1920 Emilio Botín y López es nombrado primer presidente fijo del Banco de Santander.

El período que transcurre entre 1919 y 1939 fue crucial para el Santander. En 1923 trasladó su sede social al edificio del Paseo de Pereda, fundó el Banco de Torrelavega y

puso en pie una modesta red de sucursales, en la provincia (la primera en el Astillero en 1923) y fuera de ella (Espinosa de los Monteros, Lanestosa y Osorno, en 1924).

En 1934 Emilio Botín Sanz de Sautuola y López es nombrado director general de la entidad y en 1950 asume la presidencia e impulsa un gran proceso de expansión por toda España que, continuará en los años 60 con la adquisición de un gran número de bancos locales.

En 1942 compra una pequeña entidad, el Banco de Ávila, que le permitió instalarse en Madrid, ya por entonces la capital financiera del país.

En 1946 el Santander compra su viejo rival en Santander, el Banco Mercantil.

En 1947 se abrió la primera oficina de representación en América, en La Habana (Cuba), a la que siguieron otras en Argentina, México y Venezuela, y también un despacho en Londres. En 1956 se crea el Departamento Iberoamericano del Banco.

En 1957, al cumplir los 100 años de existencia, el Banco de Santander se había convertido en la séptima entidad financiera de España.

En 1960 Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos entra en el Consejo de Administración del Banco. Durante este período se compra el Banco del Hogar Argentino, primera filial del Santander en América Latina y posteriormente, en 1965, se crea el Banco Intercontinental Español (Bankinter).

En 1967 Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos es nombrado director general del Banco y posteriormente, en 1977, Consejero Delegado.

La adquisición en 1976 del First National Bank de Puerto Rico y la del Banco Español-Chile en 1982, convierten al Santander en pionero de la banca comercial en Iberoamérica.

En 1985 se constituye el Banco Santander de Negocios en España para desarrollar las actividades de banca de inversiones y mercados mayoristas.

En 1986 el actual presidente Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos, hasta entonces Vicepresidente y Consejero Delegado, es elegido para cubrir la vacante producida por el retiro de su padre, tras 36 años al frente del Banco. Sus dos primeros años en la presidencia están dedicados a sentar las bases para afrontar el reto de la modernización y expansión del Banco.

A finales de los 80, Santander refuerza su presencia en Europa con la adquisición en Alemania de la CC-Bank a Bank of America, entidad con más de tres décadas de experiencia en el mercado de financiación de vehículos. Se adquiere también una participación en el Banco de Comercio e Industria en Portugal y la alianza estratégica con The Royal Bank of Scotland, en 1988.

En 1989 se produce el lanzamiento de la “Supercuenta Santander”, uno de los productos financieros más innovadores de la historia bancaria española, que rompió el “statu quo” y abrió el sistema financiero español a la competencia.

En 1994 la adquisición del Banco Español de Crédito (Banesto) se convierte en un hecho histórico de gran trascendencia para la historia de Santander, ya que lo sitúa en la primera posición del mercado español.

En 1995 comienza un segundo período de intensa expansión en Iberoamérica que permite desarrollar el negocio en Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Venezuela, al tiempo que se da un nuevo impulso a negocios ya existentes en Chile, Puerto Rico y Uruguay.

En enero de 1999 Banco Santander y BCH protagonizan la primera gran fusión bancaria en la Europa del euro. Nace así la mayor entidad financiera de España y líder en Iberoamérica. Posteriormente el Banco compra en Portugal el Grupo financiero Totta y Açores y Crédito Predial Portugués.

A partir del año 2000 se incorporan al Grupo, Banespa en Brasil, Grupo Serfin en México y Banco Santiago en Chile. Con ello se afianza la posición del Grupo como primera franquicia financiera en Latinoamérica.

En 2003, el Grupo constituye Santander Consumer, al integrar la alemana CC-Bank, la italiana Finconsumo, Hispamer en España y otras sociedades del Grupo. Esta nueva franquicia de banca de consumo está presente hoy en 12 países europeos (España, Reino Unido, Portugal, Italia, Alemania, Holanda, Polonia, República Checa, Austria, Hungría, Noruega y Suecia), en Estados Unidos a través de Drive Finance y recientemente ha llegado a un acuerdo para iniciar su primera operación en Latinoamérica, en Chile.

En abril de 2004 se realizó el traslado de los servicios centrales en Madrid a la nueva Sede Corporativa, la Ciudad Santander, en la que hoy trabajan 6.800 profesionales.

Ese mismo año, en el mes de noviembre, tiene lugar otro hito relevante: la incorporación al Grupo de Abbey, sexto banco del Reino Unido.

En 2005 Santander llega a un acuerdo para la toma de participación del 19,8% en Sovereign Bancorp, banco número 18 de los Estados Unidos.

En 2006 el Santander obtiene un beneficio récord de 7.596 millones de euros, el mayor de cualquier empresa española e impulsa una fuerte inversión en la banca a clientes y calidad de servicios. “Queremos ser tu banco” en España y otras acciones emprendedoras en Portugal, Abbey y América, son ejemplos de este esfuerzo.

En 2007 Santander celebra su 150 aniversario siendo el duodécimo banco del mundo por capitalización bursátil¹⁰, el séptimo por beneficios y la entidad con la mayor red de distribución minorista del mundo occidental: 10.852 oficinas.

3.2. Visión:

Santander quiere consolidarse como un gran Grupo financiero internacional, que da una rentabilidad creciente a sus accionistas y satisface todas las necesidades financieras de sus clientes. Para ello, cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

¹⁰ Capitalización Bursátil: Indica el valor total que el mercado confiere a dicha compañía, y se calcula multiplicando el precio que tienen sus acciones por la cantidad de ellas que han sido emitidas.

3.3. Valores Corporativos:

- 3.3.1. Dinamismo: Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que los competidores y flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado.
- 3.3.2. Fortaleza: La solidez de balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de la capacidad de crecimiento y de generar valor para los accionistas en el largo plazo.
- 3.3.3. Liderazgo: Vocación de liderazgo en todos los mercados donde se encuentre presente; contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.
- 3.3.4. Innovación: Búsqueda permanente de productos y servicios que cubran las nuevas necesidades del cliente y permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los competidores.
- 3.3.5. Orientación Comercial: El cliente es el foco de la estrategia. Aspiran a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de los clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, y de la mejor calidad de servicio.
- 3.3.6. Ética profesional: Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales del Santander actuar con máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés del Grupo a la posición personal.

3.4. Gestión Estratégica:

Banco Santander, tiene como objetivo mantener una relación de largo plazo con sus clientes, responder a la confianza de sus accionistas y contribuir al desarrollo de sus empleados y de la sociedad en su conjunto.

Para poder cumplir con ésta gestión, se utilizan seis pilares:

- 3.4.1. Cercanía con los clientes: Busca afianzar una relación de largo plazo con sus clientes. Con la crisis del año 2009, el banco se acercó a sus clientes con atractivas alternativas de apoyo, las cuales estaban adaptadas a cada segmento.
- 3.4.2. Creación de valor para los accionistas: La sólida gestión comercial y financiera, permitió que la acción del banco alcanzara un alza del 50% en el precio promedio anual a nivel local.
- 3.4.3. Liquidez y solvencia: Mantener niveles adecuados de liquidez y solvencia, con el objetivo de dar estabilidad y recurrencia al margen financiero de la actividad comercial y al valor económico del banco.
- 3.4.4. Preocupación por el lugar de trabajo: El área de RR.HH. centra sus esfuerzos en atraer y retener a los mejores profesionales, es por esto que brindan capacitación, incentivos y beneficios, compensaciones económicas, entre otras.
- 3.4.5. Compromiso con la sociedad: Santander tiene un fuerte compromiso con la comunidad, y para cumplirlo se sostiene en tres ejes: solidaridad social, educación y cultura. Para sustentar los proyectos que se ponen en marcha,

cuentan con la participación y colaboración de clientes, proveedores y empleados, todos ellos de forma totalmente voluntaria.

3.4.6. Manejo integral del riesgo: El banco se rige por estándares internacionales de alta exigencia, junto con esto cuenta con la división de riesgo, la cual vela por un control adecuado de los riesgos de mercado y crediticios.

3.5. Modelo de Negocio:

Santander centra su modelo de negocio en sus clientes, esto le ha permitido obtener grandes resultados, y este es uno de los motivos por el cual es el número uno en Chile y Cuarto a nivel mundial.

Este modelo de negocio cuenta con cinco pilares:

3.5.1. Orientación comercial: El principal objetivo es lograr la máxima satisfacción de los clientes, dado esto es que el banco atiende en sus principales mercados a clientes particulares, autónomos, pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones, esto le permite una elevada recurrencia de los ingresos y de los resultados del banco.

Con el buen servicio que se les ha brindado a los clientes, estos han declarado estar satisfechos, lo cual genera una mayor vinculación y fidelidad.

3.5.2. Eficiencia: El banco cuenta con una excelente plataforma tecnológica y de operaciones de vanguardia en la banca internacional, con esto se alcanza

una alta productividad comercial, y se logra tener una visión financiera de las necesidades de los clientes.

3.5.3. Diversificación geográfica: Santander se encuentra en nueve mercados principales¹¹, tanto maduros como emergentes, esto le permite maximizar los ingresos y resultados a lo largo del ciclo económico.

3.5.4. Prudencia en riesgos: Mantiene niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector en las áreas geográficas en las que opera el banco, esto permite que el crecimiento de sus resultados sea recurrente y genere valor para el accionista.

El banco cuenta con cinco principios de gestión de riesgo:

- Independencia de la función de riesgos.
- Apoyo al negocio manteniendo la calidad de riesgo.
- Decisiones colegiadas.
- Uso de herramientas y sistemas de vanguardia en la medición y análisis del riesgo.
- Alta implicación de todos los órganos de gobierno.

3.5.5. Disciplina de capital y fortaleza financiera: Con los depósitos de los clientes, Santander financia gran número de los créditos, además mantiene acceso a la financiación mayorista y tiene gran diversificación de mercados e instrumentos para adquirir liquidez.

¹¹ Nueve mercados principales: España, Portugal, Alemania, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos.

3.6. Principales accionistas¹²

El Grupo Santander cuenta con un 76,91% del total de acciones y los demás accionistas son inversionistas institucionales y personas jurídicas en Chile.

El siguiente cuadro muestra los inversionistas con el capital básico del banco al 31 de diciembre de 2009, y en ese entonces se encontraba dividido en 188.446.126.794 millones de acciones de serie única.

| Accionistas | Número de Acciones | % |
|---|------------------------|--------------|
| Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada | 78.108.391.607 | 41,45 |
| Santander Chile Holding S.A. | 66.822.519.695 | 35,46 |
| Total Grupo Santander | 144.930.911.302 | 76,91 |
| J.P. Morgan Chase Bank en representación de tenedores de ADRs | 31.775.852.329 | 16,86 |
| Banco de Chile por cuenta de terceros | 1.313.704.044 | 0,70 |
| Banco Santander -JP Morgan | 1.194.269.983 | 0,63 |
| Banco Itaú por cuenta de inversionistas | 1.083.103.667 | 0,57 |
| Banchile Corredores de Bolsa | 728.502.331 | 0,39 |
| Santander S.A. Corredores de Bolsa | 338.045.339 | 0,18 |
| Inversiones Antares S.A. | 250.363.545 | 0,13 |
| Hitschfeld Bollman, Antonio | 200.000.000 | 0,11 |
| The Chile Fund Inc. | 198.836.987 | 0,11 |
| Corp. Capital Corredores de Bolsa S.A. | 185.857.600 | 0,10 |
| Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa | 179.767.213 | 0,10 |
| Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa | 163.993.923 | 0,09 |
| Scotia Sud Americano Corredores de Bolsa S.A. | 34.787.803 | 0,05 |
| B.C.I. Corredor de Bolsa S.A. | 32.744.134 | 0,04 |
| Munita Cruzat y Claro S.A. Corredores de Bolsa | 70.425.556 | 0,04 |
| Banchile Administradora de Fondos Mutuos | 70.051.687 | 0,04 |
| Valores Security S.A. Corredores de Bolsa | 64.416.108 | 0,03 |
| B.C.I.A.F.M. para Fdo. Mutuo B.C.I. Acciones | | |
| Presencia Bursátil | 58.681.379 | 0,03 |
| Otros 12.777 accionistas | 5.471.761.864 | 2,90 |
| Total | 188.446.126.794 | 100,0 |

¹² Fuente: Informe Anual 2009, Banco Santander Chile.

3.7. Principales Comités

Dentro del banco se encuentran siete comités, los cuales ayudan al mejor funcionamiento, estar al día con las nuevas tecnologías y con la situación de los mercados, etc., con esto logra brindar un mejor servicio a sus actuales y futuros clientes.

Considerando que un Comité son un conjunto de personas que trabajan en equipo con ciertas leyes y normas que posee una organización para cumplir determinadas metas; Santander cuenta con ocho:

3.7.1. Comité de Directores y Auditoría: Su principal función es apoyar al Directorio en la supervisión y mejoramiento continuo de los controles internos, así como examinar los informes de los auditores internos y externos, el balance y demás estados financieros y pronunciarse respecto de éstos antes de su presentación a los accionistas para su aprobación, informando al Directorio.

También es responsable de analizar las observaciones efectuadas por los organismos reguladores. Asimismo, recomienda al Directorio el nombramiento de los auditores externos y clasificadores privados de riesgo, que luego son designados por la Junta Anual de Accionistas. Revisa además los antecedentes relativos a las operaciones referidas en los artículos 44 y 89 de la Ley de Sociedades Anónimas, que tratan de las transacciones con directores y con partes relacionadas. Este comité realizó 12 sesiones durante el año 2009.

3.7.2. Comité ALCO: Es la instancia responsable de las políticas, procedimientos y límites respecto de los riesgos de mercado y del monitoreo del desempeño de éstos a la luz de los riesgos asumidos. Por recomendación de este comité, el área de Riesgos de Mercado y la Tesorería del Banco llevan un control diario de los riesgos, tanto transaccionales como no transaccionales. Entre los temas analizados durante las 9 sesiones efectuadas en 2009 está la revisión de las expectativas macroeconómicas, los límites financieros para el período, monitoreo activo de la crisis en los mercados internacionales, estructura de fondeo y capitalización del Banco y el plan financiero 2009.

3.7.3. Comité de Mercados: Analiza todas las posiciones y estrategias de los libros de negociación del Banco, lo que incluye la cartera de inversiones propia más los derivados¹³. Su foco está puesto en las estrategias de corto plazo para las posiciones direccionales y el market making¹⁴. El comité tiene periodicidad semanal.

3.7.4. Comité Ejecutivo de Créditos: Revisa y aprueba la cartera de colocaciones que ha sido propuesta por el Comité de Créditos Carterizados del Banco, teniendo en consideración los límites de exposición permitidos por la Ley General de Bancos y las políticas internas de la Organización. Este Comité sesionó 23 veces durante el año 2009.

¹³ Derivados: Producto Financiero cuyo valor se basa en el precio de otro activo.

¹⁴ Market Making o Creador de Mercado: Entidades gestoras que cotizan continuamente en el mercado de precios de oferta y demanda, respecto de valores para los que hace market-maker y está dispuesto a comprar o vender esos valores a los precios que publica.

3.7.5. Comité de Análisis y Resolución. CAR: Organismo interno de supervisión en materias de prevención de blanqueo de capitales¹⁵, con competencia a nivel del Banco y Filiales, integrado por los principales ejecutivos del grupo y por un representante del Directorio, el cual es presidido por el Director Jurídico Corporativo.

Sus funciones básicas son: aprobar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de prevención; asignar los recursos y organización para que efectúen esta labor, y resolver sobre aquellas operaciones sospechosas que deban ser comunicadas a los organismos que contempla la ley. Durante el año 2009 sesionó en 7 oportunidades.

3.7.6. Comité Tecnológico: Su objetivo de analizar los proyectos tecnológicos relevantes para el apoyo del negocio y el mejoramiento de la atención a los clientes, buscando el ahorro de costos y la diferenciación. Entre los temas abordados por esta instancia destacan el Plan Informático Anual, automatización de procesos claves, innovación en materia de telecomunicaciones, seguridad de información, inteligencia de negocios y nuevas tendencias tecnológicas. Se reúne con frecuencia bimestral y en 2009 se efectuaron 5 sesiones.

¹⁵ Blanqueo de Capitales: Práctica ilegal de convertir mediante subterfugio el dinero procedente de actividades ilegales en dinero legal.

3.7.7. Comité de Marketing y Comunicaciones: Su objetivo es revisar todas las materias relativas a productos, imagen corporativa, publicidad y comunicaciones de Banco Santander. Se reunió 4 veces en el año 2009.

3.7.8. Comité Universidades: Realiza el seguimiento a la evolución de este negocio y efectúa recomendaciones para su desarrollo estratégico. Entre los temas tratados en 2009 destacan los desafíos para el año y las acciones para concretarlos, el Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES). Se efectuaron 2 sesiones durante el período analizado.

3.8. Mercado Global:

Banco Santander es un banco internacional, proveniente de España, el cual tiene liderazgo en nueve mercados, España, Portugal, Alemania, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos, además de estar presente con la banca comercial en: Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Polonia, Austria, Suiza e Italia. Al estar presente en estos países cuenta con una posición geográfica equilibrada entre los mercados maduros y emergentes, con esto logra maximizar los ingresos y los resultados a lo largo del ciclo económico.

3.8.1. Segmentación de Mercado en Chile:

Banco Santander segmenta de acuerdo a los ingresos de las personas como las ventas de las empresas y su tamaño.

- ◆ **Personas:**
 - **Santander Banefe:** Destinado a personas cuyos ingresos mensuales van desde \$150.000 y \$400.000 pesos.
 - **Banca Comercial:** Para personas con ingresos mensuales mayores a \$400.000
- ◆ **PYMES:** Atiende a compañías pequeñas con ventas anuales inferiores a MM\$1.200.
- ◆ **Institucionales:** Este segmento está dedicado a atender organizaciones institucionales, como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales.
- ◆ **Empresas:** Formado por la Banca Empresa y Banca Comercial, las cuales a su vez se subdividen en:
 - **Empresas:** Cuyas ventas anuales superen lo MM\$1.200 y hasta MM\$10.000.
 - **Inmobiliaria:** Compañías del sector inmobiliario, las que ejecutan proyectos para vender a terceros y constructoras, cuyas ventas anuales sean superior a MM\$800 sin un tope.
 - **Grandes Empresas:** Compañías con ventas anuales sobre los MM\$10.000.
- ◆ **Global Banking and Markets:** Este segmento se compone de:
 - **Corporativa:** Formada por compañías multinacionales tanto extranjeras como chilenas, las cuales deben tener ventas por sobre los MM\$10.000
 - **Tesorería:** Formada por toda la Banca Mayorista.

3.9. Productos:

Banco Santander, ofrece una gama de productos para sus clientes en el área de empresa y personas, los cuales se acomodan a sus diferentes necesidades.

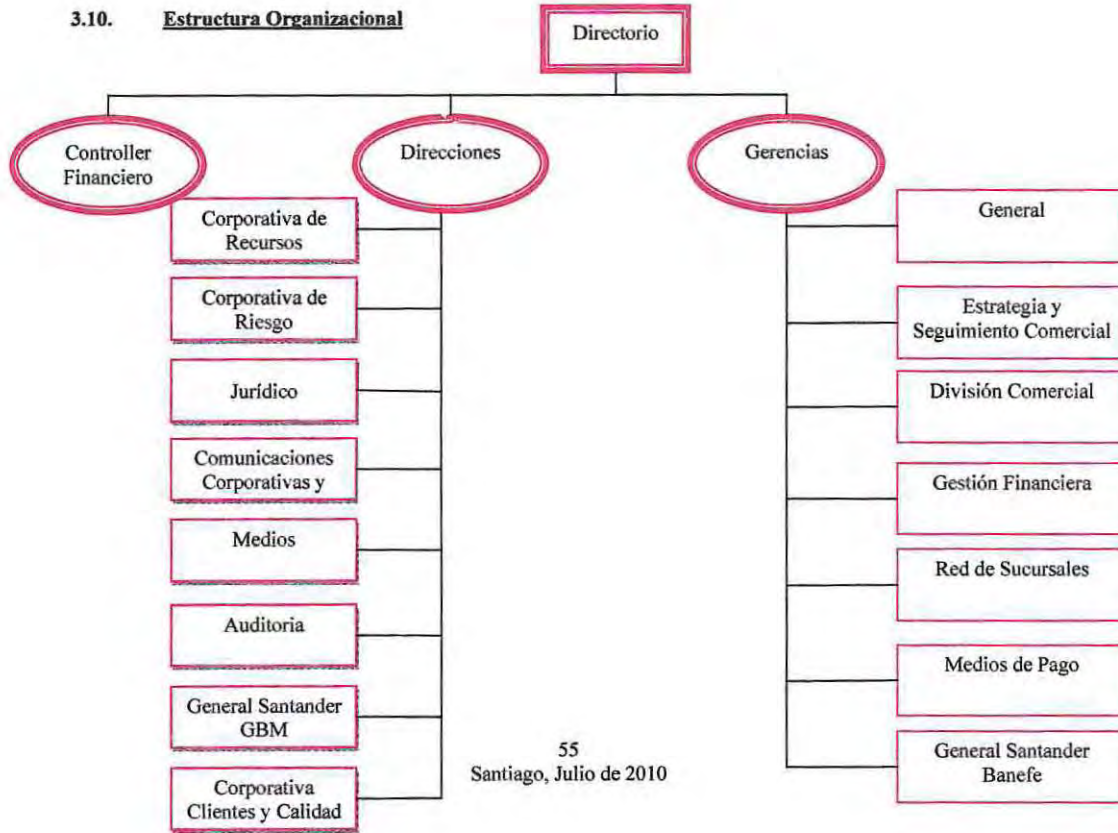
Para Personas existen los siguientes:

- Planes personas.
- Cuentas corrientes.
- Tarjetas de crédito y RedCompra.
- Créditos.
- Hipotecarios.
- Ahorro e Inversiones.
- Seguros

Para Empresas están:

- Cuenta corriente
- Financiamiento
- Planes
- Tarjeta de crédito
- Negocio internacional
- Inversiones y coberturas
- Leasing
- Factoring
- Confirming
- Banca electrónica
- Inmobiliaria y construcción

3.10. Estructura Organizacional



3.11. Departamento de Crédito Documentario

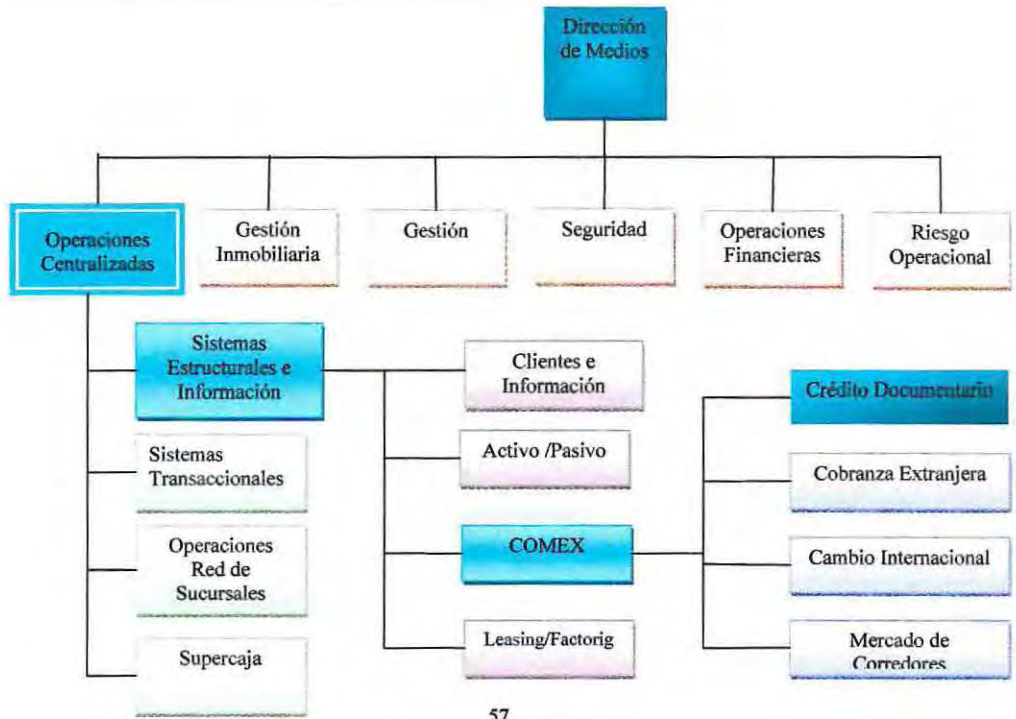
El departamento del área de operaciones de comercio exterior, depende de la Gerencia de Dirección de Medios, en este departamento se pueden encontrar cuatro áreas que lo conforman: Mercado de corredores, Cobranza extranjera, Cambio Internacional y Crédito documentario.

3.12. Misión:

Proveer procesos y servicios, para que las áreas de negocio y apoyo puedan desarrollarse y crecer, basados en estándares de control, calidad y eficiencia, a un costo óptimo y con un enfoque de agregación de valor económico¹⁶.

¹⁶ Misión: Fuente, Intranet Banco Santander.

3.13. **Organigrama Gerencia de Operaciones Centralizadas**



3.14. Productos:

El Área de Crédito Documentario ofrece diversos productos tanto para el área de Importación como para área de Exportación.

Productos Importación:

- Orden de pago.
- Carta de crédito.
- Financiamiento de operaciones contado.
- Cobranza extranjera de importación.
- Línea de crédito.
- Cobranza de importación avalada por Santander

Productos para Exportación:

- Carta de crédito.
- Cobranza de exportación.
- Liquidación de retorno.
- Prestamos anticipo a exportadores.
- Descuento de letras de exportación en cobranza extranjera avaladas por un banco extranjero.
- Anticipo de carta de crédito de exportación a plazo
- Financiamiento a exportadores con coberturas COBEX-CORFO¹⁷.

- Financiamiento a exportadores con garantía FOGAPE¹⁸.

3.15. Precios y promoción:

Como en todo tipo de crédito, primeramente se debe realizar una evaluación crediticia, por supuesto que todo depende del tamaño de la empresa, dado que si es un grupo corporativo, este tendrá un mayor poder de negociación para adquirir menores precios en lo que respecta a una carta de crédito, por otro lado si es un cliente pequeño, las condiciones crediticias las pondrá el banco y solo tendrá los precios pizarra.

El siguiente es un ejemplo de los cobros que se realizan en una carta de crédito de una empresa perteneciente a un retail y los precios pizarra del banco.

| Ítems | Retail | Empresa X |
|---------------------------------|----------|-----------|
| Swift Apertura | 0 | USD \$45 |
| %Comisión del monto de apertura | 0,025% | 0,33% |
| Modificación | USD \$10 | USD \$40 |

¹⁷ COBEX-CORFO: Cobertura o garantía, que facilita el financiamiento bancario a los exportadores, apoyando las ventas al exterior. Cubre riesgo de no pago de los créditos que los bancos den a las empresas.

¹⁸ FOGAPE (Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios): Destinado a garantizar un determinado porcentaje del capital de los créditos.

Por lo tanto las ganancias que se obtienen de los clientes de Retail o grandes empresas van relacionados al nivel de flujo que se tiene por la emisión de cartas de crédito, ya que ellos solicitan grandes montos de dinero que utilizan a través de una línea de crédito y contra ella es que se cursan las operaciones, sin embargo, otras cursan operaciones en un periodo de tiempo más distante, todo esto claramente se da por los niveles de ingresos y flujo de caja que mantengan.

3.16. Políticas:

Banco Santander, se rige bajo la normativa del Banco Central de Chile, SII., Aduana y de la publicación internacional de UCP 600, emitida por la Cámara de Comercio Internacional.

Las normas de Chile para la regulación de las entidades financieras y de ingreso de productos de importación al país, y por otro lado la UCP 600, que dicta normas para el comercio internacional, para que se produzca sin interpretaciones y contenga un entendimiento global.

3.17. Mercado Objetivo:

Empresas, personas naturales y/o jurídicas que tengan cuenta corriente y línea de crédito vigente.

3.18. Clientes:

El área de operaciones de comercio exterior, tiene por clientes a empresas de los segmentos de la Banca Corporativa, Grandes Empresas, Empresas, Empresas Regionales, PYMES, Banca Inmobiliaria, Banca Institucional y Banca Personas.

3.19. Síntesis

Banco Santander, gran banco español, inicio sus actividades en Chile en el año 2003, luego de haberse fusionado primeramente con el Banco O'Higgins y posteriormente con el Banco Santiago.

El banco tiene una visión muy lógica frente a lo que ha logrado en Chile y en el resto del mundo, esto se ha podido llevar a cabo gracias a los sólidos valores corporativos con los que cuenta, como son la fortaleza, innovación y liderazgo, por nombrar algunos.

Por otro lado, cuenta con una gestión estratégica que engloba a los accionistas, empleados y sociedad, haciendo gran énfasis en sus clientes, es por este mismo motivo que su modelo de negocio se centra en ellos.

Santander, dentro de sus diferentes departamentos, posee el departamento de Comercio Exterior, el cual depende directamente de la Dirección de Medios, dicho departamento posee un área de crédito documentario, donde su misión está basada en los estándares de control, calidad y eficiencia.

Todas estas estrategias le han brindado a Santander el primer lugar en la banca chilena y el cuarto a nivel mundial.

CAPITULO 4

4. Práctica Profesional:

4.1. Descripción de las funciones realizadas

La práctica profesional la realicé, como mencione al comienzo de esta memoria, en el Banco Santander Chile, Departamento de Comercio Exterior, específicamente en Crédito Documentario, el cual tiene como función cursar cartas de crédito, y ocuparse de toda la vida de ésta, como por ejemplo las modificaciones que llegan por parte de los clientes, o aclaraciones por parte del banco corresponsal en el exterior por medio de mensajes SWIFT.

Dentro de las funciones que se me otorgaron dentro de los dos meses se encuentran:

- Emisión de Cartas de Crédito de importación
- Contabilización y registro de Documentos de Embarque
- Ingreso de Pagarés de Custodia.
- Mensaje Swift al exterior.

4.1.1. Emisión cartas de crédito importación

Cuando un exportador realiza un contrato de compra y venta con un importador, este solicita un crédito a un banco emisor, para poder llevar a cabo la importación, y así traer la mercancía y por otro lado el exportador asegura el pago por lo bienes vendidos.

Es por esto que el importador se pone en contacto con su ejecutivo en el banco Santander, en donde se completa una “Solicitud de Crédito Documentario

Irrevocable”¹⁹, donde además de nombrar las mercancías a importar y el monto correspondiente, se solicita al importador completar datos del beneficiario en el extranjero, modalidad de pago, términos de la carta de crédito, entre otros.

Esta solicitud es traspasada a un programa especial que tiene el banco, llamado BKT (Bank Trade) con el cual se da forma y vida a una carta de crédito, donde se completan datos tan importantes como los siguientes:

- Ordenante: Quien solicita la apertura de la Carta de Crédito, y además se piden los datos de importancia como el RUT, fax, domicilio, mail y persona de contacto.
- Beneficiario: Quien recibe la Carta de Crédito, al igual que al ordenante se le solicitan los datos de contacto más la ciudad, país, moneda y monto que recibirá.
- Pago a los beneficiarios: Se determina el modo de cómo se realizara el pago, por ejemplo a la vista, diferido, contra presentación de letras.
- Fecha y lugar de validez para negociar: Fecha de caducidad de la l/c emitida.
- Condiciones de embarque: Hace referencia a si el ordenante permitirá o no embarques parciales o transbordos de mercancía durante el viaje.
- Términos de la carta de crédito: Se define el tipo de INCOTERMS²⁰ (clausula de compra y venta) a utilizar.
- Vía de transporte: Camino por la cual será llevada la mercancía desde el exportador al importador.

¹⁹ Solicitud de Crédito Documentario Irrevocable: Imagen en Anexos.

²⁰ INCOTRMS: Términos estandarizados utilizados por compradores y vendedores que participan en negocios internacionales. Estos están especificados en Anexos.

- Embarque: Desde donde se despacha la mercancía.
- Destino: Ciudad y país del destino final de la mercancía.
- Última fecha para embarcar: Plazo de embarque de la mercancía, para que así esta llegue en el día estipulado.
- Tipo de Carta de Crédito: Hace referencia a si tiene algún tipo de condición especial, por ejemplo si será pagada en efectivo o si será local, etc.
- Plazo para presentar los documentos: Plazo que tiene el banco corresponsal para enviar los documentos de embarque al banco emisor.
- Avisar este crédito a través de: El importador tiene la opción de elegir el banco con el cual se avisara o aperturará el crédito, esto no evita que el banco no utilice el banco solicitado por el importador, ya que Santander tiene distintos convenios con bancos en los cinco continentes y canalicen con ellos las operaciones, como es el caso de las importaciones que son dirigidas a Asia, las cuales son canalizadas a través de Santander Hong Kong, u operaciones que van a Europa, las que se canalizan a través de Banco UniCredito Italiano, por nombrar algunos ejemplos.
- Financiamiento Solicitado: Plazo solicitado por el cliente para realizar el pago de la carta de crédito al banco.
- Documentos requeridos: El ordenante debe especificar los documentos de embarque y cantidad que necesitará para internar la mercadería y de esta forma certificará que será el dueño de la mercancía una vez realizado el pago del crédito al banco.

- Cubriendo las siguientes mercaderías: Clarifica la mercadería que está siendo importada junto a todas las especificaciones de esta, para que no surjan malos entendidos o discrepancias en lo importado.
- Otras especificaciones: Hace referencia a detalles específicos que por lo general se hacen en todas las cartas de crédito, por ejemplo quien pagara los gastos bancarios originados fuera de Chile o quien tomara el seguro, etc.
- Condiciones adicionales: Condiciones específicas que hace el ordenante, las cuales debe cumplir el exportador o también datos del banco avisador o confirmador, que puede ser por ejemplo el número de cuenta que tenga el beneficiario (exportador) en su país.

Una vez que la carta de crédito está ingresada en BKT, ésta es examinada por un revisor, verificando que no se haya producido ningún error de emisión, luego es aprobada en el sistema,

y de esta manera se emite un mensaje SWIFT de numeración 700, el cual llega al banco corresponsal, donde los ítems que conforman este SWIFT se encuentran estandarizados, para que sea entendida universalmente, de esta manera el banco corresponsal puede dar aviso al beneficiario de que ya existe físicamente una carta de crédito en su favor.

Una vez que ésta carta de crédito es avisada, el beneficiario por medio de su banco corresponsal, hace envío de los documentos que solicitó el importador al banco emisor, donde éstos serán revisados y cuantificados para la posterior entrega al ordenante.

El punto a continuación de las funciones realizadas sigue la cadena del proceso de vida de una carta de crédito.

4.1.2. Contabilización y registro de Documentos Valorados

El importador en la solicitud de la carta de crédito solicita un número de documentos de embarque, que le ayudaran a internar la mercancía al país y además para contar con respaldo de que la mercancía importada es la que había sido negociada con el exportador, por lo tanto pide originales (debe ser original o presentar un timbre que diga ORIGINAL más la firma) como copias, según las obligaciones que deba cumplir con estos, como por ejemplo agentes de aduana, bodegas para mantener la mercancía, cuando han sido retiradas y/o para el mismo importador. Además el importador a la hora de solicitar los documentos debe tener claro los certificados exigidos en su país para poder realizar la internación de los productos y además de los certificados de origen del país de donde se importaran las mercancías.

Es por este motivo que el cliente puede solicitar por ejemplo los siguientes documentos:

- ◆ Factura comercial: Documento que funciona como comprobante de compra y venta, el cual es emitido por el beneficiario del crédito a nombre del ordenante del mismo.

Esta factura debe poseer una descripción clara de las mercancías junto a la siguiente información:

- Nombre completo del transportista y dirección
- Nombre del consignatario
- Nombre y dirección del ordenante
- Puerto de embarque
- Puerto de destino
- Nombre del barco y número de viaje
- Fecha de embarque
- Numero y fecha de la factura comercial

- Numero y fecha de la carta de crédito
- Descripción de las mercancías y número
- Cantidad
- Precio unitario
- Monto
- Totales
- Firma (si es que es el caso)

Algunos ordenantes exigen que las facturas comerciales sean firmadas por el beneficiario, pero esto depende de cada caso de importación.

- ◆ Certificado de origen²¹: Documento que acredita el origen de un producto que se exportara, el cual posee preferencias arancelarias, las cuales ha adquirido el país por medio de los acuerdos comerciales que haya pactado.

Este documento es emitido por entidades gremiales y gubernamentales, según sea el producto y el acuerdo.

- ◆ Lista de empaque²²: Documento de transporte que demuestra la distribución de los bienes en sus embalajes.

Algunas de las especificaciones claves que debe contener el documento son:

- Marcas y números
 - Descripción de las mercancías
 - Peso neto
 - Peso bruto
 - Medidas totales de los pesos.
- ◆ Certificado de peso²³: Instrumento que demuestra el peso bruto y peso neto de las mercancías.

²¹ Certificado de Origen: Imagen en Anexos.

²² Lista de Empaque: Imagen en Anexos.

²³ Certificado de Peso: Imagen en Anexos.

- ◆ Certificado Sanitario: Documento que emiten los organismos sanitarios para constatar de que las mercancías exportadas están libres de algún elemento nocivo.
- ◆ Certificado Fitosanitario: Este certificado “tiene por objeto garantizar al país de destino que el producto exportado se encuentra libre de plagas y ha cumplido con los requisitos fitosanitarios establecidos para su ingreso”.

Este documento lo emite el organismo sanitario al igual que el certificado sanitario.

- ◆ Certificado de Análisis²⁴: documento donde se especifican los resultados de las pruebas a las cuales las mercancías fueron sometidas; es emitido por laboratorios oficiales, institutos privados o el organismo competente de cada país.
- ◆ Certificado de Calidad: Certificado que demuestra que el producto ha pasado las pruebas de control a las que ha sido sometido, durante el proceso de fabricación y producción.
- ◆ Conocimiento de Embarque²⁵: Documento utilizado para el transporte de las mercancías de un lugar a otro, y debe contener la siguiente información:
 - Numero de B/L
 - Nombre de la compañía de transporte
 - Nombre del vendedor
 - Nombre y dirección del importador
 - Nombre del barco
 - Fecha de emisión
 - Naturaleza, clase, cantidad y peso de la mercancía
 - Numero de bultos y dimensiones
 - Lugar de carga y fecha de aceptación por el transportista
 - Lugar de descarga

²⁴ Certificado de Análisis: Imagen en Anexos.

²⁵ Conocimiento de Embarque: Imagen en Anexos.

- Valor de las mercancías
- Flete
- Instrucciones al transportista
- Firma y sello de un representante de la compañía de transporte

El tipo de conocimiento de embarque depende del medio de transporte y la cantidad de medios utilizados, es por esto que existen para cada uno de ellos:

- Conocimiento de embarque marítimo: extendido por la compañía naviera agente marítimo o el capitán de la nave.

Este documento es un contrato de transporte, título de propiedad de la mercancía y además es un recibo de que la mercancía ha sido recibida por el transportista.

Además la persona o entidad que haya emitido el B/L puede estampar sobre él, la palabra “limpio” (clean) cuando haya recibido la mercancía sin ninguna anomalía, incluyendo su embalaje; por otro lado puede estampar “sucio” (dirty) cuando haya algo en las mercancías que no concuerde con las especificaciones, y esto supone un rechazo por parte del banco.

- Carta de porte aéreo: emitido por la compañía aérea y por el contrario del conocimiento de embarque marítimo, solo es un contrato de transporte y recibo de que el transportista ha recibido conforme la mercancía.
- Carta de porte carretero: Documento utilizado en el transporte de las mercancías por vía terrestre, y al igual que la carta de porte aéreo es un contrato de transporte y recibo por parte del transportista.

- Carta de porte ferroviario: Documento de contrato de transporte, emitido por la compañía ferroviaria, es nominativo y con solo una carta se puede realizar el viaje en su totalidad, sin importar el número de veces que se haya debido intervenir por otra compañía o número de trenes.
- Documento de transporte multimodal: Al igual que un B/L es un contrato de transporte, título de crédito y es un acuse de recibo por parte del transportista, pero este documento sólo se utiliza cuando se interfieren diferentes medios de transportes para movilizar la mercancía de un punto a otro.
- ◆ Seguro: Este documento debe ser dado por la compañía de seguro correspondiente, con este documento se prueba que existe un contrato de seguro, con el cual se pueden conseguir las indemnizaciones correspondientes en caso de pérdida o daño a la mercadería.

Los documentos anteriormente mencionados, tanto originales como copias, son preparados por el Exportador de la mercancía, para luego así, ser entregados al banco corresponsal, dentro de este set que le es entregado, siempre debe estar la factura comercial y el certificado de embarque.

Una vez que los documentos han sido recibidos por el banco emisor son contabilizados en la “Base de Gestión de Negocio Internacional”, programa de Banco Santander, para verificar el cumplimiento del exportador de hacer envío al banco emisor de la carta de crédito la cantidad de documentos que fueron solicitados por el importador, de esta manera él se asegura que al momento de la negociación de la carta de crédito no se

producirán discrepancias, dentro de las cuales las más frecuentes son: carta de crédito vencida, embarque fuera de plazo, carta de crédito sobregirada, falta de algún documento solicitado por importador, mercadería discrepa con lo señalado en la solicitud; estas discrepancias son muy comunes, es por esto que los documentos se dividen en dos tipos al momento de ser revisados, por un lado tenemos los documentos Limpios, los cuales llegan de acuerdo a la cantidad de copias y originales exigidos por el importador, el importador puede retirar los documentos y la mercancía una vez que haya realizado el pago de la carta de crédito según las estipulaciones de ella; por otro lado se encuentran los documentos “al cobro”, que significa que estos discrepan con los exigidos por el importador, y por consiguiente no se realiza el pago de la carta y a su vez la mercancía aún está bajo la potestad del banco, ante lo cual se debe pedir una carta de alzamiento al especialista encargado de la cuenta del cliente, en donde el cliente tiene dos opciones, una de ellas es rechazar las discrepancias, donde el banco emisor realiza una devolución de los documentos que fueron enviados por el banco corresponsal y de esta manera se da de baja la carta de crédito, luego de que previamente el importador hubiese tomado contacto con el exportador y haber realizado una negociación respecto al tema, o la otra opción existente es que el importador acepte las discrepancia que pudiesen existir en los documentos de embarque y de esta manera poder endosarlos y a su vez dar la potestad al cliente para que así tenga la tutoría de la mercancía, teniendo en cuenta si, el riesgo financiero que presente el cliente, ya que si este es muy alto, debe presentar una letra, para que sea endosado y así poder realizar el pago de la carta de crédito al banco corresponsal.

Una vez que los documentos han sido revisados y contabilizados son ingresados en el sistema donde se emite un mensaje SWIFT con numeración 752 o 202 donde se acusa recibo de los documentos y a su vez son mensajes de pago, éstos mensajes deben indicar el número de la carta de crédito, referencia que da el banco corresponsal, la fecha en que se realizará el pago y el monto. Por otro lado para acusar las discrepancias que fueron encontradas en los documentos se envía al banco corresponsal un mensaje de numeración 734 el cual es enviado al banco corresponsal.

Al tener los documentos contabilizados y negociados se imprime una hoja resumen, acuse de recibo, la cual muestra tipo y cantidad de documentos que se le son entregados al cliente, para que la firme , y así tener un respaldo de que se realizó conforme la entrega de los documentos requeridos por el cliente.

4.1.3. Ingreso pagarés a custodia.

El pagaré es un título con un compromiso de pago, en donde se consigna un determinado monto que será pagado por el solicitante, en este caso el importador, en una determinada fecha,

Según la **Ley 18.092 sobre Letras de Cambio y Pagaré, TITULO II (ART. 102)²⁶**, todo pagaré debe indicar los siguientes datos:

- La indicación de ser pagaré, escrita en el mismo idioma empleado en el título.

²⁶ www.SBIF.cl, leyes y normas, 20.04.2010, 11:00 A.M.

- La promesa no sujeta a condición, de pagar una determinada o determinable cantidad de dinero.
- El lugar y época del pago. No obstante, si el pagaré no indicare el lugar del pago, se entenderá que este debe efectuarse en el lugar de su expedición; y si no contuviere la fecha de vencimiento, se considerará pagadero a la vista.
- El nombre y apellido del beneficiario o la persona a cuya orden se ha de efectuar el pago o la indicación de que es pagadero al portador.
- El lugar y fecha de expedición.
- La firma del suscriptor.

Este pagaré se utiliza en las importaciones con carta de crédito sean a plazo o vista, donde el importador se compromete a realizar el pago del monto adquirido, este pagaré tiene otra modalidad, que se llama pagare línea, donde el cliente pide un crédito por cierto monto, el cual será utilizado contra todas las operaciones crediticias de importación que realice el cliente, teniendo siempre como referencia el monto solicitado. Para su ingreso a custodia, son revisados una vez más, de que contengan la fecha de emisión, monto del pagare debe coincidir con la solicitud de la carta de crédito, considerando el porcentaje de tolerancia sobre el monto, y algo muy importante es corroborar que tanto pagaré como solicitud posean timbre de visación, donde se da el Visto Bueno de que el cliente posee el poder y autorización de su empresas para cursar operaciones en el banco, además de poseer una línea de crédito vigente, cupo y el artículo 85 (declaración jurada).

Luego de esto se realiza una nomina donde se ingresa: Rut, nombre de la empresa solicitante, tipo de moneda, monto y tipo de pagare, éstos se llevan a la custodia centralizada del banco, cabe mencionar que cada sucursal tiene su custodia, y solo los pertenecientes a Santiago y que son llevados a la oficina central son contabilizados en esta nomina, ya que desde las oficinas de regiones y el resto de la capital, sólo mandan copia de la solicitud y del pagare.

Los pagares son guardados con mucho recelo, no pueden sufrir deterioro, por que deben ser custodiados por 5 años después de que el aplicante haya realizado pago de su deuda, esto es en el caso de que no lo retire inmediatamente al momento del pago.

En caso contrario, de no ser realizado el pago por parte del ordenante, los pagares son retirados para realizar una cobranza judicial, según lo establecido en el contrato de la carta de crédito.

Los pagares que se encuentran bajo la custodia del banco son contabilizados dos veces al año en un arqueo, donde se realiza una revisión a la cartera de colocación vigente, para ver que se encuentren correctamente los pagares que amparan esas operaciones, y a su vez separar los pagares que han sido cancelados.

4.1.4. Envió mensajes SWIFT

Existen diferentes tipos de mensajes SWIFT, todo depende de lo que el banco necesite transmitir a otro banco en el exterior, como es el caso de los mensajes 700, los cuales son específicos de emisión de las cartas de crédito, este puede ir acompañado de un 740, el cual da autorización de un reembolso o un 799 el cual es un mensaje de texto libre.

Los 700 y 740 son emitidos en cuanto uno emite una carta de crédito, en el caso del 740, siempre que exista un reembolso de por medio.

En el proceso de mi práctica se me indico el mandar mensajes swift del tipo 799, de texto libre, donde se le daba acuse al banco corresponsal que habían llegado los documentos al banco.

4.2. Problemas encontrados:

4.2.1. Bank Trade (BKT):

Este sistema permite crear, modificar, eliminar, contabilizar, y realizar todo lo necesario para crear cartas de crédito y el resto de los productos del departamento de Comercio Exterior.

Uno de los problemas encontrados, a mi juicio, fue que a medida que se digitan los datos para dar forma a la carta de crédito si se olvida algún campo en la pantalla anterior o se salta una pantalla, no hay manera de volver atrás, y se debe actualizar, con esto, se debe pasar por todas las pantallas.

Esto lo considero un problema, ya que se digita un gran número de cartas de crédito, y en un momento de la práctica se produjo un problema en el sistema, donde no se podían ver los SWIFT, pese a esto se seguían digitando las cartas, el problema suscito cuando hubo que actualizar todas las operaciones para que aparecieran los SWIFT y poder imprimirlas, para su posterior revisión. Este hecho produjo una gran pérdida de tiempo y a la vez se debía hacer con extremo cuidado para que no cambiaran los montos de cobro que tiene cada cliente.

4.2.2. Archivo:

El archivo, lugar donde se guardan las carpetas de cada carta de crédito emitida, este lugar en si es bastante ordenado, el problema se genera cuando se debe sacar alguna carpeta del lugar, ya que no queda registrado quien la saco o para que fue retirada, debe quedar en claro que solo el personal del piso (operaciones de comex) tiene autorización de ingreso.

Esto provoca que al momento de que un operador requiera alguna carpeta debe perder tiempo buscándola en los escritorios de los compañeros, archivo, escritorio de supervisores o en la mesa donde se dejan las carpetas del día anterior para su posterior orden.

4.2.3. Incumplimiento de las tareas por parte de los especialistas:

Los especialistas son ejecutivos del área de Atención de Clientes de la Gerencia de Negocio Internacional, están encargados de cierta cartera de clientes, los cuales entregan las solicitudes de cartas de crédito al departamento de operaciones.

Ellos deben revisar la solicitud, entregar toda la documentación pertinente para poder realizar el curso de dicha carta de crédito en el día o si es urgente, dentro de la hora siguiente; algunos especialistas no realizan lo fundamental, revisar que todos los campos de la solicitud estén completos y con letra legible, para que la operación no les sea devuelta o quede para el día siguiente por algún reparo, lo cual trae como consecuencia la molestia de los clientes y a la vez el retraso para los digitadores al deber esperar la solución del reparo.

4.3. Soluciones y acciones propuestas:

4.3.1. Bank Trade:

Banco Santander debe invertir en este programa para poder realizar las mejoras correspondientes, ya que como todo programa computacional va quedando obsoleto con el paso de los años, de esta manera se podría crear un botón para retroceder de pantalla, así poder enmendar errores en el momento, sin la necesidad de dar vuelta toda la operación para poder llegar al error.

4.3.2. Archivo:

Propongo crear un programa computacional, en el cual se ingresen todos los números de operaciones que se encuentren en el archivo, nombre del cliente, y fecha de la operación, el cual este en línea con un computador que se encontrara en el archivo.

Cada vez que alguien necesite una carpeta pondrá ver quien tiene la carpeta o si se encuentra realmente en el archivo.

De esta manera cada persona que saque alguna carpeta del archivo, deberá colocar el nombre de la empresa, número de operación y fecha de retiro de la carpeta, con esta medida se lograría una disminución de tiempo de búsqueda y las horas de trabajo más eficientes.

4.3.3. Incumplimiento de las tareas por parte de los especialistas:

Propongo una capacitación para los especialistas, para que no solo retomem el llenado de la solicitud, si no que para que además puedan brindar una mayor orientación a los

clientes que ellos mismos atienden, en materia de comercio exterior, ya que no puede ser posible que un especialista responda a un operador: “es cliente nuevo no sabe lo que tiene que pedir, guíate por el anexo que viene solamente”

5. Conclusión

Dentro de los diferentes medios de pago internacional existentes, el más utilizado es la Carta de Crédito, dada la seguridad que brinda a importadores y exportadores, al ser un instrumento crediticio otorgado por bancos comerciales, ellos dan tranquilidad a ambas partes de que el contrato de compra y venta será cumplido, de esta manera el importador obtendrá la mercancía y el exportador recibirá el pago de la mercancía vendida.

Los Bancos, en una carta de crédito cumplen variadas funciones como son la de emisión, aviso, recepcionar, negociar, entre otras, de esta manera asegura el pago por los servicios prestados y el pago a sus clientes.

Estos medios de pago internacionales, específicamente la carta de crédito, no podrían llevarse a cabo si no existirá alguna institución financiera que los emitiera o alguna entidad internacional que dicte normas y leyes para la estandarización global, como es el caso de la Cámara de Comercio Internacional al publicar la UCP 600.

Dado esto es que los bancos son de suma importancia, no sólo para el comercio internacional, si no que para todas las personas, eso explica la relevancia de la venida de Edwin Walter Kemmerer y su comisión, con el fin de realizar diversas reformas al sistema monetario, bancario y fiscal, porque en un comienzo para Chile fue muy difícil

el poder crear un banco comercial y además no había quien o que institución los fiscalizara. Podemos apreciar en la actualidad que todo eso ya se encuentra organizado, y que en Chile se pueden encontrar 25 bancos y un banco central.

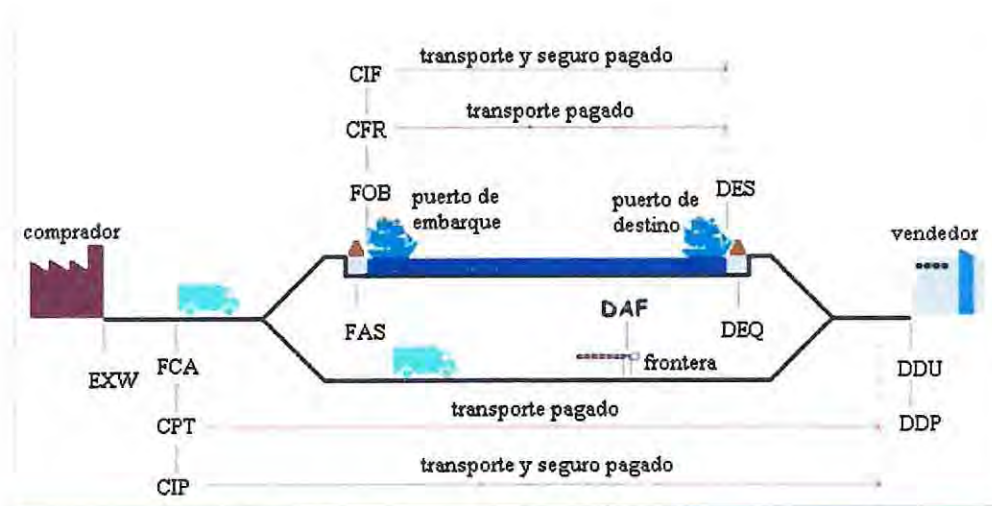
Dentro de estos 25 bancos, se encuentra el Banco Santander Chile, el cual se posiciona en primer lugar en el mercado financiero, cuenta con una alta demanda en emisión de cartas de crédito, con clientes de distintos segmentos, como son los retail, cadenas de supermercados, empresas del estado, pequeñas y medianas empresas, las cuales hacen que el banco preste sus servicios a un distinto precio, según el poder de negociación con el cual cuentan.

Por otro lado, como toda empresa, siempre hay aspectos positivos como la responsabilidad empresarial que tiene el banco, como por ejemplo con la campaña de “Un techo para Chile” y otros que deben ser mejorados como son los problemas que pude apreciar en mi periodo de práctica, los cuales con el paso del tiempo me he dado cuenta que han ido mejorando de cierta manera, como es el caso de las carpetas cuando se extraviaban momentáneamente, esto ha ido cambiando paulatinamente, gracias a un programa donde se asignan las funciones diarias para cada administrativo, por ejemplo algún negociador ocupará cierta carpeta, se le asigna el numero de documento a negociar y se sabe inmediatamente que él estará ocupando dicha carpeta.

Debo agregar, que en el transcurso de preparación de la memoria, me tope con la falta de literatura Chilena con respecto a los medios de pago internacional, es por esto que debí estudiar el tema en base a libros españoles, argentinos y colombiano; sin dejar de lado las páginas web donde se amplía un poco más el espectro.

ANEXOS

Incoterms 2000



- **EXW = EX FÁBRICA:** El vendedor tiene como responsabilidad colocar la mercancía en su local, para que el comprador haga su retiro.
- **FCA = FRANCO EN EL MEDIO DE TRANSPORTE:** El vendedor debe entregar la mercancía lista para su exportación al transportista en el lugar indicado en las condiciones de embarque.
- **FAS = FRANCO AL COSTADO DE LA NAVE:** Es responsabilidad del vendedor de colocar la mercancía al costado de la nave en el muelle, este lugar ha sido indicado en la cotización por el importador.

- **FOB = FRANCO A BORDO:** El vendedor se responsabiliza de colocar la mercancía a bordo de una nave en el puerto, según lo indicado en el contrato de compra y venta.
- **CFR = COSTO Y FLETE:** El vendedor tiene la responsabilidad de realizar el despacho de la mercancía y a su vez debe pagar los “Costos y Flete” para poder transportarla al destino indicado.
- **CIF = COSTO, SEGURO Y FLETE:** Al igual que el término CFR, el vendedor debe realizar el despacho, pagar los costos y flete, pero además debe contratar un seguro marítimo para la mercancía del comprador.
- **CPT = TRANSPORTE PAGADO HASTA:** Tiene el mismo significado que el CFR, pero este es exclusivo para los transportes que no sean marítimos.
- **CIP = TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA:** Término que equivale a CIF, pero es de uso exclusivo para transporte que no sea marítimo.
- **DAF = ENTREGADO EN LA FRONTERA:** El vendedor debe colocar a disposición del comprador la mercancía antes del punto fronterizo aduanero de destino.
- **DES = ENTREGADO EX NAVE:** El vendedor cumple su obligación al poner la mercancía sobre la nave convenida con el comprador.
- **DEQ = ENTREGADO EX MUELLE:** El vendedor debe colocar la mercancía a disposición del comprador en el muelle convenido
- **DDU = ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS NO PAGADOS:** El vendedor se responsabiliza de todo lo que corresponda para que

la mercancía llegue al lugar convenido con el comprador, exceptuando el desaduanamiento en el país de destino.

- **DDP = ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS PAGADOS:**

Al igual que el término DDU, el vendedor se responsabiliza por todo, además realiza el despacho y el pago de los derechos aduaneros.

Certificado de Origen (21)

Annex II (a)

**KOREA-CHILE FREE TRADE AGREEMENT
CERTIFICATE OF ORIGIN**

| | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------|--|--|-------------------------------------|--|
| | | | | | Issuing Number: GF-KCC-090220 STLA1 | |
| 1. Exporter (Name and Address) KCC CORPORATION 1301-4, SEOCHO-DONG, SEOCHO-KU, SEOUL KOREA, SOUTH KOREA. | | | | | | |
| 2. Producer (Name and Address) SAME AS ABOVE Tax ID No: | | | | 3. Importer (Name and Address) SANTIAGO PRODUCTOS QUIMICOS SOC. LIMITADA, LOS COIGUES 701 BODEGA 5 QUILICURA SANTIAGO CHILE | | |
| 4. Description of Good(s) | 5. HS No | 6. Preference Criterion | 7. Producer | 8. Regional Value Content | 9. Country of Origin | |
| 1 CONTAINER 20 FT FCL E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 300 G/M2 1040 MM, WIDTH 1,929 KGS E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 450 G/M2 1040 MM, WIDTH 7,680 KGS *P/I NO KCC 090212 STLA1 *L/C NO K761829 | 7019.31.0000 7019.31.0000 | "D" | "YES" | "NO" | "KR" | |
| ORIGINAL | | | | | | |
| 10. Remarks: | | | | | | |
| 11. Certification of Origin I certify that: <ul style="list-style-type: none"> The information on this document is true and accurate and I assume the responsibility for providing such representations. I understand that I am liable for any false statements or material omissions made on or in connection with this document. I agree to maintain and present upon request, documentation necessary to support this certificate, and to inform, in writing, all persons to whom the certificate was given of any changes that could affect the security or validity of this certificate. The goods originated in the territory of the Parties, and comply with the origin requirements specified for those goods in KOREA-CHILE FREE TRADE AGREEMENT, and there has been no further production or any other operation outside the territories of the Parties in accordance with Article 4.12 of the Agreement. | | | | | | |
| Authorized Signature | | | Company Name KCC CORPORATION | | | |
| Name (Print or Type) B.S. MOON | | | Title GENERAL MANAGER | | | |
| Date (MM/DD/YY) FEBRUARY 16, 2009 | | | Telephone / Fax / E-mail TEL: 82-2-3480-5739 FAX: 82-2-3480-5450 | | | |

Lista de Empaque (22)

PACKING LIST

| ① SHIPPER KCC CORPORATION 1301-4, SEOCHO-DONG, SEOCHO-KU, SEOUL KOREA, SOUTH KOREA. | | ⑥ NO. & DATE OF INVOICE KCC 090212 STIA1 FEB. 12, 2009 | | |
|--|---|--|------------------|-----------------|
| ② CONSIGNEE TO THE ORDER OF BANCO SANTANDER CHILE | | ⑦ NO. & DATE OF L/C K761829 JAN. 30, 2009 | | |
| ③ NOTIFY PARTY (SAME AS APPLICANT) SANTIAGO PRODUCTOS QUIMICOS SOC. LIMITADA, LOS COIGUES 701 BODEGA 5 QUILICURA SANTIAGO CHILE | | ⑧ L/C ISSUING BANK BSCHCLRM BANCO SANTANDER CHILE, SANTIAGO BANDERA 140 SANTIAGO, CHILE | | |
| ④ PORT OF LOADING BUSAN PORT, IN SOUTH KOREA | | ⑨ REMARKS N/M | | |
| ⑤ FINAL DESTINATION VALPARAISO, CHILE | | | | |
| ⑩ VESSEL NAME & VOYAGE NO. CAP BONA VISTA 907E | | ⑪ SAILING ON/OR ABOUT FEB. 16, 2009 | | |
| ⑫ MARKS & NUMBER | ⑬ DESCRIPTION OF GOODS | ⑭ NET WEIGHT | ⑮ GROSS WEIGHT | ⑯ MEASURE -MENT |
| N/M | 1 CONTAINER 20 FT FCL E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 300 G/M2 1040 MM. WIDTH | 1,920 KG | 2,068 KG | |
| | E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 450 G/M2 1040 MM. WIDTH | 7,680 KG | 8,272 KG | |
| TOTAL..... | | 9,600 KG | 10,340 KG | 26 CBM |

QUOTATION CIF.

ORIGINAL

KCC CORPORATION


B. S. HOON
 GENERAL MANAGER

SIGNED BY

Certificado de Peso

2009 SANTIAGO.xls / me8

WEIGHT CERTIFICATE

| | | | |
|--|--|--|--|
| ① SHIPPER KCC CORPORATION 1301-4, SEOCHO-DONG, SEOCHO-KU, SEOUL KOREA, SOUTH KOREA. | | ⑤ NO. & DATE OF INVOICE KCC 090212 STIA1 FEB. 12, 2009 | |
| | | ⑥ NO. & DATE OF L/C K761829 JAN. 30, 2009 | |
| ② CONSIGNEE TO THE ORDER OF BANCO SANTANDER CHILE | | ④ L/C ISSUING BANK BSCMCLRM BANCO SANTANDER CHILE, SANTIAGO BANDERA 140 SANTIAGO, CHILE | |
| ③ NOTIFY PARTY (SAME AS APPLICANT) SANTIAGO PRODUCTOS QUIMICOS SOC. LIMITADA, LOS COIGUES 701 BODEGA 5 QUILICURA SANTIAGO CHILE | | ⑦ REMARKS N/M | |
| ⑧ PORT OF LOADING BUSAN PORT. IN SOUTH KOREA | ⑨ FINAL DESTINATION VALPARAISO, CHILE | | |
| ⑩ VESSEL NAME & VOYAGE NO. CAP BONAVISTA 907E | ⑪ SAILING ON/OR ABOUT FEB. 16, 2009 | | |

| ⑫ MARKS & NUMBER | ⑬ DESCRIPTION OF GOODS | ⑭ NET WEIGHT | ⑮ GROSS WEIGHT | ⑯ MEASURE -MENT |
|------------------|---|-----------------|------------------|-----------------|
| N/M | 1 CONTAINER 20 FT FCL E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 300 G/M2 1040 MM, WIDTH | 1,920 KG | 2,068 KG | |
| | E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 450 G/M2 1040 MM, WIDTH | 7,680 KG | 8,272 KG | |
| TOTAL | | 9,600 KG | 10,340 KG | 26 CBM |

QUOTATION CIF.

ORIGINAL

KCC CORPORATION

B. S. HOON
GENERAL MANAGER

SIGNED BY _____

Certificado de Análisis

SANTIAGO CSM300 2號11號 (1040mm) doc 7 ma8476



본사: 서울특별시 서초구 서초동 1301-4 TEL (02) 3480-5292
 Head Ofc: #1301-4, Seocho-Dong, Seocho-Ku, Seoul, Korea
 공장: 중남 권기군 권곡면 유천리 935 TEL (041) 550-5772
 Plant: #935, Yeuchan-Ri, Jangju-Myun, Yeonki-Kun, Chungnam, Korea

ANALYSIS CERTIFICATE

Customer SANTIAGO PRODUCTOS QUIMICOS SOC. LIMITADA,
 LOS COIGUES 701 BODEGA 5 QUILICURA SANTIAGO CHILE
Product designation E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 300 G/M2 1040 MM, WIDTH
HS Code 7019.31.0000 Quantity 1,920 kg/net - 4 PLTs
L/C NO. K761829

시험 결과
Text Result

ORIGINAL

| 검사항목 Parameter | 기준치 Spec. | 단위 Unit | 평균 측정치 Measured-Avg.value | 판정 Decision | 관련 시험규격 Reference |
|--------------------------------|---------------|------------------|------------------------------|----------------|----------------------|
| 유리의 유형 Glass type | E-glass | - | E | | |
| 수분 함유량 Moisture content | Max. 0.2 | % | 0.05 | | ISO 3344 |
| BINDER 함유량 Loss On Ignition | 3.0-5.0 | % | 4.25 | | ISO 1887 |
| CHOP 길이 Chop length | 50 ± 5 | mm | 50 | | |
| 단위면적당 무게 Mass per unit area | 270-330 | g/m ² | 304 | | ISO 3374 |
| 인장강도 Tensile strength | More than 120 | N | 311 | | ISO 3342 |
| ROLL의 폭 Width | 1040 +5 -0 | mm | 1040 | | ISO 2559 |
| ROLL의 무게 Weight | 30 ± 1 | kg | 30 | | |
| PASSED | | | | | |

비고
 Remarks
 -090204-#01.02.03.04

화인
 Supplier signature
 KCC (주)케이씨씨/ 소정공장/ 기술부장

이 병 원

Approved by B.W.LEE KCC Quality Assurance Dept

Conocimiento de Embarque

Bill of Lading

Multimodal Transport
or Port-to-Port Shipment



www.hamburgsud.com

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| SHIPPER KCC CORPORATION 1101-4, SEOCHO-DONG, SEOCHO-KU, SEOUL KOREA, SOUTH KOREA. | | B/L No (also to be used as payment ref) SUDUN94048743029 | | Booking No. 9KSEKU0219 | |
| Consignee TO THE ORDER OF BANCO SANTANDER CHILE | | LLOYDS LIST: 9187563 SC: RAS-CLIW-08-0053 INTBL: BUVA0219 | | | |
| Notify Party SANTIAGO PRODUCTOS QUIMICOS SOC LIMITADA, LOS COIGUES 701 BODEGA 5 QUILICURA SANTIAGO CHILE | | Forwarding Agent-Reference not part of this | | | |
| Place of Receipt BUSAN PORT** | | Pre-carriage by CAP BONAVISTA | | Origin to be released at BUSAN PORT** | |
| Port of Discharge VALPARAISO, CHILE | | Place of Delivery VALPARAISO, CHILE | | Mode Load Area BUN | |
| Marks & Nos. N/M | | Cont./Seal Nos. 1945270 | | No. of Pkgs. 20 | |
| PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER | | | | | |
| Description of Goods 1 CONTAINER -SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT, WEIGHT AND SEAL 20 PACKAGES 10340.000 KGS 26.000 M3 1 CONTAINER 20 FT FCL E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 300 G/M2 1040 MM. WIDTH 4 PALLET E-GLASS CHOPPED STRAND MAT 450 G/M2 1040 MM. WIDTH 15 PALLET L/C NO. & DATE: K761829 & JAN.30,2009 QUOTATION CIP: K761829 & JAN.30,2009 THE FREIGHT AMOUNT: USD 5950 **IN SOUTH KOREA CHILE HAMBURG SUD CHILE (REGIONAL HEAD OFFICE) AV. APOQUINDO 3659-9TH FLOOR LAS CONDES, SANTIAGO DE CHILE PHONE: +56-2-290 83 00 FAX: +56-2-206 63 50 E-MAIL: HSCHE@CL.HAMBURG-SUED.COM FREIGHT PREPAID | | | | | |
| Container Seal Numbers Tare Type Packages Cnt. Ld. SUDU1543948 1945270 02340 20'D3 20 FCLFCL | | | | | |

MS BL 01 05 8726184

A09 600387

Page 1 of 1

ORIGINAL

| | | | | |
|----------------|--------------------|--------------------------------|-------------|----------------------------|
| Tarif Item No. | Total No. of Pkgs. | Declared value (See clause 18) | No. and S/L | SHIPPED ON BOARD: 16.02.09 |
| | 1 | | 3 | |

Bibliografía

- <http://www.abanfin.com/>, Glosario, 15.06.2010, 13:00 PM:
- <http://www.bancafacil.cl>, Bancos, 11.05.2010, 11:15 AM.
- <http://www.bancoex.gov.ve>, Glosario, 16.04.2009, 11:10 AM.
- <http://www.bancomext.com>, Glosario, 16.04.2009, 11:23 AM.
- <http://www.bbamba.info>, Artículos de Comercio, 10.05.2010, 13:46 PM.
- <http://www.bcentral.cl>, Funciones, 10.05.2010, 11:08 AM.
- <http://www.cajadeburgos.es>, Formas de Pago, 14.04.2009, 12:05 AM.
- <http://www.cajadeburgos.es>, Guía de Comercio exterior, 14.04.2009, 11:15 AM.
- <http://www.comercio-externo.es>, Biblioteca, 20.04.2009, 12:15 PM.
- Cristian Ponce, Supervisor Documentario de Importación, 12.04.2010, Banco Santander.
- <http://www.cuentabancariaenusa.com.ar>, Diccionario de Inversiones, 10.05.2010, 11:25 AM.
- <http://www.derivadosfinaancieros.net>, Conceptos, 15.06.2010, 12:40 PM.
- <http://www.emol.com>, Economía y Negocios, 10.05.2010, 11:37 AM.
- <http://www.estudioshistoricos.uchile.cl>, Kemmerer, 16.05.2010, 17:22 PM.
- <http://www.euroamerica.cl>, Administración Mundo Estudios, 16.05.2010, 18:33 PM.
- <http://www.felaban.com>, Carta de Crédito, 14.04.2009, 10:35 AM.
- <http://www.lacaixa.es>, Diccionario, 15.06.2010, 13:15 PM.

- <http://www.nuestroabogado.cl>, Pagaré, 22.04.2009, 13:03 PM.
- <http://www.portalcomexccs.cl>, Biblioteca, 16.04.2009, 11:35 AM.
- <http://www.santander.cl>
- <http://www.sbif.cl>, Sistema Financiero de Chile, 10.05.2010, 11:10 AM.
- <http://www.uchile.cl>, Periodismo, 17.05.2010, 14:17 PM.
- Jaime Requeijoo, Juan E. Iranzo, Mónica Pedrosa, Javier Salida, Gregorio Izquierdo, Josefa Moral, José Martínez, Rafael Barquin, Nieves Arranz, Economía Española Instrumentos Financieros, Delta Publicaciones, Madrid 2006, página 184.
- José de Jaime Eslava, Diego Gómez Cáceres, Financiación Internacional de la Empresa, ESIC Editorial, Madrid, 2006, página 89
- Jorge R. Albornoz – Paula María All, Crédito Documentario, Ediciones Jurídicas Cuyo, Argentina, 2002, páginas 137 a 171.
- José Luis Jerez Riesco, Comercio Internacional, ESIC Editorial, Tercera edición, Madrid, 2007, páginas 189 a 245.
- Memoria Anual 2009, Banco Santander.
- Memoria de Responsabilidad Social 2009.
- Miguel Agüero, Supervisor Crédito Documentario de Importación, 12.04.2010, Banco Santander.
- Oscar Vásquez, Supervisor Crédito Documentario de Importación, 12.04.2010, Banco Santander.

- Robert Marcuse Jacques, Diccionario de términos financieros & bancarios, ECOE ediciones, Cuarta edición, Bogotá, 2002, páginas 51 a 57.
- Robert Marcuse Jacques, Operaciones Bancarias Internacionales, ECOE ediciones, Bogotá, Séptima edición, 2007, páginas 49 a 71.