

Ani - Jpp
291
2011



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

**ANALISIS DE LOS FONDOS MUTUOS COMO ALTERNATIVA DE
AHORRO E INVERSION A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.**

Autor
YASNA RAMIREZ ABARCA

Informe de práctica profesional a la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al Grado de Licenciado en Negocios Internacionales, Título Profesional de Administrador de Negocios Internacionales

Profesor Guía: Sra. Adriana Latorre

Santiago 2011

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

**ANALISIS DE LOS FONDOS MUTUOS COMO ALTERNATIVA DE
AHORRO E INVERSION A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.**

Autor
YASNA RAMIREZ ABARCA



Informe de práctica profesional a la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al Grado de Licenciado en Negocios Internacionales, Título Profesional de Administrador de Negocios Internacionales

Profesor Guía: Sra. Adriana Latorre V.

Santiago 2011

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a mi profesora guía Adriana Latorre por su ayuda y orientación en mi trabajo.

También agradezco a mi familia a mis padres y hermanos que siempre han estado apoyándome incondicionalmente.

En especial quiero agradecer a una persona muy importante para mí a Ignacio Bustos que siempre me apoyo y estuvo conmigo en cada momento.

Agradezco a todos mis amigos que estuvieron animándome para salir adelante.

Y en especial agradezco a Dios por todo lo que me ha dado.

INDICE

Introducción	7
CAPITULO 1: ANTECEDENTES DE PRÁCTICA PROFESIONAL Y DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN	9
1.1 Historia del Grupo Santander	9
1.2 Visión y valores corporativos	13
1.2.1 Visión	13
1.2.2 Valores Corporativos	14
1.3 Descripción del segmento de negocio	15
1.3.1 Nivel principal o geográfico	15
1.3.2 Nivel secundario o por tipo de negocio	17
1.3.3 Medios Operativos	19
1.4 Identificación de la marca en el mundo	20
1.5 Servicios Financieros	21
1.6 GRUPO SANTANDER CHILE	23
1.6.1 Banca Comercial	23
1.6.2 Banca Masiva: Santander Banefe	24
1.6.3 Santander Global Banking & Markets	25
1.6.4 Universia	26
1.6.5 Santander Seguros	27
1.7 Filiales del Banco Santander Chile	28
1.7.1 Santander corredores de seguros Ltda.	28
1.7.2 Santander S.A. Corredores de Bolsa	28
1.7.3 Santander Assets Management S.A. Administradora general de fondos	29
1.7.4 Santander S.A. Agentes de Valores	29
1.7.5 Santander S.A. Sociedad Securitizadora	30
1.7.6 Santander Seguros de Recaudación y Pagos Limitada	31

1.8 BANCO SANTANDER SANTIAGO CHILE	31
1.8.1 Ficha del Banco Santander fiscalizado por <i>SBIF</i>	31
1.8.2 Historia de fusión Banco Santander y Banco Santiago	32
1.8.3 Lineamiento Estratégicos	33
1.9 ADMINISTRACION	34
1.9.1 Gobierno Corporativo	34
1.9.2 Directorio Profesional e Independiente	35
1.9.3 Función del directorio	36
1.9.4 Comités	37
1.9.5 Personas miembros del Directorio vigente hasta el 2010	39
1.9.6 Organigrama de la administración	40
1.9.7 Personal del Área Administrativa de Santander Santiago	41
1.10 FUNCIONES REALIZADAS	42
1.10.1 Descripción de las tareas administrativas	44
1.10.2 Responsabilidad de los ejecutivos de la banca	49
1.10.3 Productos y servicios de la sucursal	50
1.10.4 Responsabilidades de asistente de ejecutivo de cuenta	59
CAPITULO 2: FONDOS MUTUOS COMO ALTERNATIVA DE AHORRO E INVERSION DIRIGIDA A LAS DISTINTAS NECESIDADES DE LOS INVERSIONISTAS	61
2.1 PROBLEMA PLANTEADO	61
2.2 OBJETIVOS	62
2.2.1 Objetivos Generales	62
2.2.2 Objetivos Específicos	62
2.3 MARCO TEORICO	63
2.3.1 Tipos de inversiones	65
2.3.2 Cuadro comparativo	67

2.4 Ventajas o desventajas de los fondos mutuos	68
2.4.1 Ventajas de los fondos mutuos	68
2.4.2 Desventajas de los fondos mutuos	70
2.5 Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos.	71
2.5.1 Fiscalizadora de fondos mutuos.	71
2.5.2 Listado de las sociedades administradoras de fondos de Chile.	72
2.5.3 Comisiones	73
2.6 Clasificación de Fondos mutuos	74
2.6.1 Tipo de Fondos Mutuos	74
2.6.2 Clasificación según las categorías de los fondos mutuos	81
2.7 Perfil del inversionista	92
2.7.1 Grafico del perfil de inversionista versus su tolerancia al riesgo	94
2.7.2 Grafico de los tipos de fondos	95
2.7.3 Ejemplo de inversión según el perfil del inversionista	96
2.8 Pasos para contratar y rescatar un fondo mutuo	98
2.9 Industria de los Fondos Mutuos	100
2.9.1 Riesgos de los Fondos mutuos en el Mercado	106
2.10 Fondos APV en la Industria de los Fondos Mutuos	107
2.10.1 Beneficios Tributarios	108
2.10.2 Objetivos de los Fondos APV	108
2.10.3 Beneficios a través de tiempo de inversión	109
2.10.4 Administradoras de Fondos Mutuos APV	110
2.11 Aclarando conceptos	111
CONCLUSION	115
BIBLIOGRAFIAS	117
ANEXO 1 ARQUITECTURA DE LA MARCA SANTANDER	
ANEXO 2 FONDOS MUTUOS DEL BANCO BANCHILE Y SANTANDER ASSET MANAGEMENT	

INTRODUCCION

El presente trabajo se encuentra dividido en dos capítulos, las cuales se describe a continuación:

En el capítulo uno, tratara los antecedentes de la práctica profesional realizada por la autora en el Banco Santander Chile perteneciente al conocido Grupo Santander de España.

El Grupo Santander es un grupo bancario español organizado en torno al Banco Santander. Aquella tiene una red de entidades financieras con presencia en todo el mundo. Esta diversificación geográfica está dividida en tres grandes áreas, las cuales son Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica.

El Grupo también cuenta con divisiones que actúan a escala global y se desarrollan negocios de Banca Comercial, Banca Mayorista, Gestión de Activos, Seguros, Banca Privada y medios de pago.

El grupo Santander tiene una cultura empresarial donde el gobierno corporativo guía al Grupo en la toma de decisiones y en el buen manejo de la información.

También ofrece productos y servicios financieros dirigidos a particulares, empresas, corporaciones, banca privada, instituciones y universidades.

Aquí veremos estos temas con mayor profundidad para conocer el grupo Santander España y el funcionamiento de este en Chile. Para finalmente llegar a tema de las sucursales y explicar las funciones realizadas por la autora en su práctica profesional.

También abarcaremos la problemáticas observadas por la autora en una sucursal del Banco Santander en Chile, que fue la falta de orientación de los ejecutivos de la banca persona hacia sus clientes, en el tema de inversión en Fondos Mutuos.

Por aquello en el capítulo dos abordará el tema de investigación sobre los Fondos Mutuos, en donde se analizará y se dará las explicaciones necesarias para conocer este tipo de inversión. Así que las personas interesadas en contratar los Fondos Mutuos puedan orientarse para escoger el fondo que más se adecua su perfil, viendo esta forma de inversión como una estrategia al corto, mediano y largo plazo.

Conoceremos en detalle los ocho tipos de fondos existentes en Chile con sus diferentes niveles de riesgos que cada uno tiene y los tipos de renta que poseen, ya sea, fondo de renta fija, fondos de renta variable o fondo de renta mixta

También se explicará los diferentes mercados donde los fondos mutuos van dirigidos, ya sea nacional, internacional, o de origen flexible.

Otros de los temas que abarcaremos son los perfiles de los inversionistas según las metas propuestas para aquella inversión, las administradoras de fondos mutuos que existen en Chile y por último los pasos a seguir para realizar el contrato de estos fondos.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL Y

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN

1.1 HISTORIA DEL GRUPO SANTANDER

El 15 de mayo de 1857 la Reina Isabel II autoriza la constitución del *Banco Santander*¹ y da firma al Real Decreto. Lo fundaron setenta y dos hombres de negocios de la ciudad Santander, con un capital de cinco millones de reales. En ese entonces fue ligado al comercio internacional entre los puertos de Santander, en el Norte de España e Iberoamérica. En ese tiempo se dedicaba principalmente a la emisión de billetes, el descuento de letras y al crédito comercial.

Entre 1900 y 1919 el Banco Santander incremento su balance, amplió su capital y su rentabilidad creció encima de la media de las sociedades de crédito españolas. En estos años también se fundan el Banco Hispanoamericano (1900), el Banco Español de Crédito (1902) y el Banco Central (1919), que son los tres grandes bancos españoles, que con el tiempo se integraran al Banco Santander.

En 1920 se nombra el primer presidente fijo del Banco Santander quien fue Don Emilio Botín López

¹ Véase en

http://www.santander.com/csgs/Satellite?accesibilidad=3&canal=CAccionistas&cid=1146205899430&empr=SANCorporativo&leng=es_ES&pagename=SANCorporativo/Page/SC_ContenedorGeneral,
15.05.2009, 12:00 A.M

Entre los años 1919 y 1939 fue un periodo de cambio y crecimiento para el Santander. Durante este tiempo tuvo que realizar esfuerzos para mantener su posición en el conjunto del sistema financiero español, con un clima económico cambiante, en donde tuvo que hacer frente a las dificultades financieras de todo tipo que se presentaron durante la guerra civil.

En 1923 su sede social se trasladó al edificio del Paseo de Pereda, se fundó el Banco de Torrelavega y empiezan a tener una red pequeñas sucursales, así empieza su expansión regional. En este tiempo en el ámbito interno también empieza a cambiar, se reforman los estatutos de la sociedad, la organización se hizo más compleja, se crearon nuevos puesto de trabajo y gestión.

A pesar de las dificultades financieras de la guerras y postguerra. Santander con su estrategia interna de no efectuar arriesgados experimentos con nuevas líneas de negocios y sin alterar su conservadora política de crédito, le permitió enfrentarse a las crisis de los treinta con una envidiable situación de liquidez y solvencia (amplios fondos propios y cartera de valores)

En el año 1934 es nombrado el director general de la entidad llamado Emilio Botín Sanz, que luego, en 1950 asume la presidencia y da pie al proceso de expansión por toda España, con la adquisición de varios bancos locales.

En 1942 compra el Banco de Ávila, que le permitió instalarse en Madrid la capital financiera del país y en 1946 adquiere el Banco Mercantil que era su principal rival en esa época.

En el año 1947 abre la primera oficina de representación en América en la Habana (Cuba), luego en Argentina, México y Venezuela. En 1956 crean el Departamento Iberoamericano del Banco.

En 1960 se compra el Banco Hogar Argentino que fue la primera filial del Santander en América Latina, luego, en 1965 se crea el Banco Intercontinental Español (Bankinter).

En 1976 adquieren First Nacional Bank de Puerto Rico y la del Banco Español-Chile en 1982.

En 1985 desarrollan actividades de banca de inversiones y mercado mayorista por lo que constituyen el Banco Santander de Negocios en España.

En los 80 el Grupo Santander adquiere en Alemania CC-Bank of America y adquiere participación en el Banco de Comercio e Industria en Portugal. También en 1988 tiene una alianza estratégica con The Royal Bank of Scotland.

En 1994 adquiere Banesto (Banco Español de Crédito), unos de los bancos más antiguos del sistema financiero europeo.

En 1995 comienza la expansión por Iberoamérica donde desarrollan negocios en Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Venezuela.

En 1999 se fusionan Banco Santander y BCH. Tiempo después el banco compra el Grupo financiero Totta y Acores y Crédito Predial Portugués, en Portugal.

En el 2000 en adelante se van incorporando Banesta en Brasil, Grupo Serfin en México y Banco Santiago en Chile, por lo que se afianza la posición del Grupo como primera franquicia financiera en Latinoamérica.

En 2003, Se constituye Santander Consumer al integrar la alemana CC-Bank, Hispamer en España, Finconsumo en Italia y otras sociedades del Grupo.

En 2004, se incorpora al Grupo Abbey, sexto Banco del Reino Unido. También en el año se traslada su servicios centrales en Madrid a la nueva Sede Corporativa llama la *Ciudad Santander*².

En 2005 toma la participación del 19,8% de Sovereign Bancorp, banco numero 18 de los Estados Unidos, que le permite entrar al mercado Estadounidense.

En 2006 tiene un beneficio record de 7.596 millones de euros e impulsa una fuerte inversión en la banca a clientes y calidad de servicios.

² Véase en http://www.elmundo.es/albumes/2008/01/25/ciudad_santander/index.html, 14.05.2009, 02:30 PM.

En 2007 Santander celebra su 150 aniversario y se ubica en el duodécimo banco del mundo por capitalización bursátil y la entidad con mayor red de distribución minorista del mundo occidental con 10.852 oficinas.

1.2 VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

1.2.1 Visión

“Hacia un banco global”

Santander³ quiere consolidarse como un gran Grupo financiero internacional, que da una rentabilidad creciente a sus accionistas y trata de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes. Para ello, cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales. Esto se ve reflejado en la implementación de diversas estrategias de crecimiento como la de diversificación Geográfica Adaptándose a las diferentes necesidades en cada país.

³ Véase

http://www.santander.com/cs/gs/Satellite?accesibilidad=3&canal=CAccionistas&cid=1148925257170&empr=SANCorporativo&leng=es_ES&pagename=SANCorporativo/Page/SC_ContenedorGeneral,
15.05.2009, 07:00 PM

1.2.2 Valores corporativos

- a) Dinamismo: Busca la oportunidad antes que los competidores y flexibilidad de adaptación a los cambios del mercado
- b) Fortaleza: Su fortaleza está en la solidez del balance y la prudencia en la gestión del riesgo
- c) Liderazgo⁴: Busca llegar ser el líder en los mercados donde está presente, contando con equipo altamente calificados, con orientación al cliente y a los resultados.
- d) Innovación: Trata de buscar productos y servicios que cubran las nuevas necesidades del cliente y que permitan obtener incrementos en la rentabilidad.
- e) Orientación Comercial: El foco de sus estrategias son los clientes, en donde aspiran a mejorar la captación, satisfacción y la vinculación de ellos a través de amplias ofertas de productos y servicios y el mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios.
- f) Ética Profesional: Busca que sus profesionales cumplan con las leyes, códigos de conductas y normas internas y que actúen con la máxima honestidad y transparencia posible.

⁴ Véase en

http://www.santander.com/cs/gs/Satellite?accesibilidad=3&canal=CAccionistas&cid=1148925257170&empr=SANCorporativo&leng=es_ES&pagename=SANCorporativo/Page/SC_ContenedorGeneral,
15.05.2009, 05:45 PM.

1.3 DESCRIPCION DE SEGMENTOS DE NEGOCIOS

El grupo Santander está dividido en dos segmentos de negocios, el primero es el nivel principal o geográfico que abarca a Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica, y el segundo es el nivel secundario o por tipos de negocios los cuales son la Banca Comercial, Banca mayorista Global y Gestión de Activos y Seguros.

1.3.1 Nivel Principal o Geográfico: El grupo segmenta en área geográfica las actividades de la unidades operativas, estas son las siguientes:

a. Europa continental: aquí incorpora los negocios que se realiza la Banca Comercial, incluyendo la entidad especializada de la banca privada *Banif*⁵, Banca Mayorista y gestión de activos y seguros realizados en Europa.

Las principales Unidades comerciales del Grupo que participan Europa Continental son: *Red Santander*⁶, *Banesto*⁷, *Banif* en España, *Santander Totta*⁸ en Portugal, *Consumer finance*⁹ en España, Alemania, Italia y países nórdicos.

⁵ Banif es una Banca Privada Española, nacido de la fusión entre Banco Santander de Negocios y Banco Banif Banqueros personales. Su principal trabajo es la gestión de inversión

⁶ Red Santander son Unidades perteneciente al Grupo Santander en Europa

⁷ Banesto es un Banco Español de Crédito perteneciente al Grupo Santander

⁸ Santander Totta es una Banca comercial Portugués perteneciente al Grupo Santander

⁹ Santander consumer finance es una Entidad del Grupo dedicada al negocio de financiación al consumo. El cual ofrece servicios financieros a través de concesionarios de vehículos y directamente al consumidor en general. (http://www.santanderconsumerfinance.es/html/es_our_history.htm, 15.01.10, 10:00 AM)

- b. Reino Unido:** Aquí incluyen los negocios de *Banca Comercial, Banca Mayorista, y de gestión de activos y seguros*¹⁰, desarrollados por distintas unidades y sucursales del grupo presente en ese país. Incluye los negocios de *Abbey*¹¹, *Alliance & Leicester*¹², *Bradford & Bingley*¹³.
- c. Latinoamérica:** Realiza actividades financieras en sus áreas de negocios de Banca Mayorista, Banca comercial y Gestión de Activos y seguros, que desarrolla a través de sus Bancos y Sociedades Filiales en Latinoamérica. Aquí incluye las unidades especializadas de *Santander Private Banking*¹⁴, como unidad independiente y gestionada Globalmente y el negocio de Nueva York. Este se encuentra en los siguientes países: México, Brasil, Chile, Puerto Rico, Argentina, Colombia y Venezuela.

¹⁰ Vea contenido y significados en el punto 1.3.2

¹¹ Abbey es una Filial del Grupo Santander enfocado principalmente en Banca Minorista

¹² Alliance & Leicester es un Banco Británico Adquirido el 14 de julio del 2008 por el Grupos Santander por 1,26 millones de libras esterlinas. Dedicada principalmente a Hipotecas, préstamos e inversiones. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Alliance & Leicester](http://es.wikipedia.org/wiki/Alliance_%26_Leicester), 15.01.10, 11:30 AM)

¹³ Bradford & Bingley es un Banco Británico comprado el 29 de septiembre del 2008 por el Grupo Santander a través de su filial Británica Abbey, en donde ahora es dueño de todas las sucursales y depósitos de esta. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Bradford & Bingley](http://es.wikipedia.org/wiki/Bradford_%26_Bingley), 15.01.10,11:36 AM)

¹⁴ Private Banking es una Banca exclusiva y privada dedicada a la protección y crecimiento del patrimonio de sus clientes. Ellos busca una estrategia de negocio única que pueda alcanzar el objetivo financieros de ellos (http://pb.santander.com/santander_private.asp?lang=. 15.01,10, 11:00 AM)

1.3.2 Nivel secundario o por tipo de Negocios: en este nivel se segmentan por tipo de negocios, las actividades de las unidades operativas. Las cuales se nombra a continuación:

- a. **Banca Comercial:** Su principal actividad es la captación de depósitos de personas naturales y jurídicas, en donde presta servicios de pagos y cobros, concesión de créditos y financiamiento del comercio nacional e internacional. También realiza actividades de comercio de divisas y de valores, por cuenta propia y de los clientes. En el Grupo se presenta a través de los negocios de ¹⁵*Banca de Cliente* excepto los de la ¹⁶*Banca Corporativa*. Su peso relativo se encuentra en Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica, ¹⁷*Sovereign* y los principales países.
- b. **Banca Mayorista Global:** las actividades de esta banca engloban todas aquellas que cuentan con mercado globalizado. En donde encontramos analistas dedicados a la estimación de la evolución de *variables macroeconómicas*¹⁸, analistas dedicados a la

¹⁵ Banca cliente es la que entrega asesoramiento directo a los clientes de los diferentes productos y servicios que ofrece.

¹⁶ Banca corporativa es la especializada en brindar servicios de la banca de negocios e inversiones a grandes empresas, multinacionales y corporaciones. (<http://www.economia48.com/spa/d/banca-corporativa/banca-corporativa.htm>, 15.01.10, 12:00 AM)

¹⁷ Banco Norteamericano con gran presencia en el norte de estados unidos, comprado por el Grupo Santander, el cual cumple con su plan estratégico de diversificación geográfica.

¹⁸ Variables macroeconómicas como PIB, tipo de interés, tipos de cambio, etc.

estimación del mercado en su conjunto (renta fija y renta variable) y analistas dedicados a la estimación de valor de empresas cotizadas y no cotizadas.

En el Grupo se presenta con los rendimientos derivados del negocio de Banca Corporativa Global, también los procedentes de la ¹⁹banca de inversión y mercados en todo el mundo, incluidos todas las ²⁰tesorerías con gestión global, tanto en concepto de ²¹Trading, en distribución a clientes, así como en negocio de renta variable.

- c. **Gestión de Activos y Seguro:** la gestión de activos es una actividad que consiste en la gestión responsable del capital y las garantías de las empresas como bonos y acciones de parte de las instituciones administradoras como en este caso el Banco, para alcanzar mayores beneficios a los inversionistas. La gestión de seguros es la actividad de control de los diferentes seguros diseñados por el Banco que responde a las necesidades actuales de los clientes.

En el grupo se refleja con el diseño y gestión de los negocios de fondos de inversión, pensiones y seguros de las distintas unidades.

¹⁹ Banca especializada en obtener, ya sea, para empresa o el gobierno, los instrumentos financieros necesarios para realizar determinada inversión, mediante la emisión y venta de valores en los mercados capitales.

²⁰ Tesorería de gestión global son los procesos relativos tanto a la ejecución y control de cobro y pagos como a las funciones de financiación e inversión.

²¹ Trading es comprar y vender acciones u otros productos financieros generalmente a corto plazo intentando aprovechar las pequeñas diferencias de precio en los mercados.

1.3.3 Medios Operativos: Son los sectores geográficos de Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica junto al Banco Sovereign de Estados Unidos en conjuntos con las áreas operativas del Grupo en donde realizan las actividades Bancarias (véase en cuadro N°1).

Cuadro N° 1: Crecimiento de los medios operativos entre el 2008 y 2009.

Medios operativos	Empleados		Oficinas ⁽¹⁾	
	15'09	15'08	15'09	15'08
Europa Continental	51.013	48.167	5.978	5.983
de la que: Red Santander	19.231	19.341	2.935	2.905
Banesto	10.063	10.630	1.819	1.934
Santander Consumer Finance	9.518	7.547	355	285
Portugal	6.532	6.577	775	765
Reino Unido	23.347	16.489	1.329	705
Latinoamérica	92.137	97.355	6.050	5.964
de la que: Brasil	50.898	53.831	3.612	3.557
México	12.843	13.227	1.081	1.091
Chile	11.912	12.495	502	498
Sovereign	9.594		751	
Áreas operativas	176.091	162.011	14.108	12.652
Actividades Corporativas	1.690	1.724		
Total Grupo	177.781	163.735	14.108	12.652

(1) Incluye oficinas tradicionales y puntos de atención bancaria (PAEs).

Fuente: Medios Operativos, Memoria Anual 2008

1.4 IDENTIFICACION DE LA MARCA EN EL MUNDO

El Banco *Santander*²², entidad española con más de 150 años de historia, se ha convertido en la actualidad en una corporación multinacional con más de 90 millones de cliente y está presente en más de 40 países. Su expansión internacional empezó a acelerarse a finales de las década de los 90. Entre los años 1999 y 2003 el banco multiplico tres veces su tamaño, enfocándose básicamente en adquisiciones minoristas en Latinoamérica. En los últimos tiempos se ha producido su entrada en Reino Unido, EE.UU y Brasil.

Durante su proceso de expansión internacional, en el Santander había conciencia de la importancia de su marca. Para una entidad que desarrolla actividades basadas en la confianza, como es la prestación de servicios financieros, la marca es un activo fundamental y estratégico del Grupo. Con su imagen corporativa, Santander, pretende reflejar sus máximos valores: liderazgo, dinamismo, orientación comercial, innovación, fortaleza, ética y sostenibilidad; sintetizar su identidad, esencia y posicionamiento y transmitir una realidad global con independencia de la estrategia de cada mercado.

²² http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_161_1280488669902.pdf, 27-03-2010, 21:00 horas.

Véase anexo Nº 1

1.5 SERVICIOS FINANCIEROS

El *Grupo Santander*²³ está presente en varios continentes por lo que tiene una condición global. Este se ha adaptado a las necesidades de los clientes en cada país en particular, brindando diferentes tipos soluciones financieras. El Grupo divide sus productos y servicios en diferentes segmentos que se explican a continuación:

a. Particulares: las entidades tienen productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades del ámbito personal de los clientes. Aquí se realizan operaciones bancarias diarias, gestión de inversiones y financiamiento de la vivienda.

b. Empresas: aquí las entidades realizan soluciones y asesoramiento a cada empresa, ya sea, financiamiento de sus inversiones, equipamiento, servicios de cobro y pago del comercio internacional y una amplia oferta de servicio transaccionales

c. Instituciones: ofrecen una oferta global de distintos productos y servicios especializados para las instituciones públicas y privadas.

²³ Véase en

http://www.santander.com/csgs/Satellite?accesibilidad=3&canal=CAccionistas&cid=1148925257151&empr=SANCorporativo&leng=es_ES&pagename=SANCorporativo/Page/SC_ContenedorGeneral,
15.05.2008, 07:30 PM.

d. Corporaciones: ofrecen financiación de sus inversiones, gestión del riesgo financiero como en las operaciones en el mercado financiero, en las fusiones y adquisiciones, entre otras.

e. Banca Privada: el Grupo Santander ofrece un trato personalizado de calidad en los servicios ofrecido por los profesionales de su Banca, con asesoramiento personal de la inversión, la planificación financiero-fiscal y realizan un seguimiento permanente para obtener el máximo rendimiento para los clientes.

e. Universidades: ofrece distintos productos y servicios tanto para las Universidades como para la comunidad universitaria en cada país.

1.6 GRUPO SANTANDER CHILE

El ²⁴*Grupo Santander Chile* se presenta con las siguientes áreas de negocios que se describen a continuación.

1.6 1 Banca Comercial

La banca comercial se dirige a los segmentos de la banca minorista o retail atiende clientes de ingreso medio, medio-alto y alto, y comprende cinco subsegmentos: Nobel, Preferente, Premier, Classic y Generación. También cuenta con cuatro unidades especializadas en empresas: Negocios, Pymes, Empresas Red e Institucional y un área especializadas en Universidades.

Su estrategia está enfocada principalmente en innovaciones constantes, propuestas de valor diferenciadas de acuerdo a las necesidades de cada subsegmentos de negocios, atención cercana y efectiva a través de la mayor red de atención del país, foco en vinculación y transnacionalidad.

Los productos y servicios que ofrece son cuenta corriente, tarjeta de crédito y debito, créditos de consumo, líneas de créditos de libre disposición, créditos hipotecarios, productos de ahorro e inversión, fondos mutuos, seguros generales y de vida.

²⁴ Memoria Anual 2008 del Grupo Santander

1.6.2 Banca Masiva: Santander Banefe

Esta división está encargada de proveer soluciones financieras a dos grandes segmentos de la población: Personas de ingresos medios y medios – bajos y microempresarios.

Su Línea de productos y servicios financieros cuenta con medios de pagos, seguros, créditos de consumo e hipotecarios, préstamo especializado para microempresarios, que responden a las necesidades específicas de capital de trabajo, inversión y maquinarias del mundo agrícola y urbano.

Su estrategia está enfocada en el incremento de la vinculación y crecimiento rentable a través de la adecuada gestión de precios y riesgo. Oferta adecuada a los distintos grupos de clientes a través de una subsegmentación de la cartera. Fuerte desarrollo de canales a distancia (Internet y Banefe en Líneas).

1.6.3 Santander Global Banking & Markets:

Este se dirige a los segmentos correspondiente a Grandes Corporaciones locales y extranjeras con presencia en Chile, inversionistas, instituciones y entidades financieras internacionales.

Entre sus líneas de productos y servicios ofrece soluciones financieras integrales, desde *banca transaccional*²⁵ hasta productos de banca de inversión. Entre ellos, operaciones en renta fija y variable, análisis de inversión, asesorías financieras, aperturas bursátiles, productos inmobiliarios, bonos, créditos sindicados y financiamiento de proyectos.

Su estrategia está enfocada en la búsqueda de liderazgo en Banca Mayorista Global, cubriendo las necesidades de financiación, inversión y cobertura de sus clientes mediante las ofertas de soluciones innovadoras. Potenciar ventajas competitivas de la globalidad de Banco Santander para desarrollar y concretar negocios a nivel internacional. Coordinación y Sinergia entre sus unidades de negocios.

²⁵ La banca transaccional es un sistema que permite utilizar medio tecnológicos como teléfono o internet para realizar diferentes operaciones bancarias

1.6.4 Universia

Es una red iberoamericana de colaboración universitaria que representa la responsabilidad social empresarial del Grupo Santander. Esta cuenta con 16 portales en Internet en cada unos de los países que se presenta y uno de la red iberoamericana, como medio de comunicación y vinculación para las comunidades universitarias. *Universia*²⁶ cuenta con servicios y contenidos para preuniversitarios, universitarios y personal docentes de las universidades, de los que se puede nombrar los siguientes: Preuniversia que entrega información relevante para postulantes a educación superior, información sobre movilidad académica internacional, empleos, becas, noticias universitarias, cursos, galerías, blogs, búsqueda académica, revistas, entre otras.

²⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Universia#Objetivos>. 15.10.009, 10:00 AM.

1.6.5 Santander Seguros

Está orientado a la actividad de satisfacer las necesidades de *seguros*²⁷ de vida y generales a clientes del Banco Santander y Santander Banefe, con una amplia gama de productos que otorgan una completa protección.

Entre los productos que ofrece se divide en seguros personas y seguros colectivos que se nombran a continuación:

- *Seguros persona*: son seguros diseñados para cubrir distintas necesidades de las personas que deseen contratarla, entre los seguros existentes están: Fraude full, Full bienes, alivio seguro, hospitalización, renta protegida, vida, viaje, vida + devolución, automotriz + devolución, estudio y accidentes.

- *Seguros colectivos*: diseñados para los accidentes de las empresas que asegura a los trabajadores y sus familias.

²⁷ http://www.santandersantiago.cl/santander_seguros/colectivos/index.html, 16.10.2009, 10:30 AM.

1.7 FILIALES DEL BANCO SANTANDER SANTIAGO

Las Filiales son empresas que se encuentran bajo la dependencia de otra sociedad matriz con la que permanece unida por vínculos de participación social. En el Banco Santander se encuentra las siguientes filiales que están incluidos en sus ²⁸*estados financieros consolidados*.

1.7.1 Santander corredores de seguros Ltda.: es una Sociedad filial de Banco Santander que cumple la función de intermediario encargada de llevar o realizar una negociación entre dos partes. En este caso entre el contratante y la compañía de seguros. (Santander Seguros). Su objetivo es ofrecer seguros de vida y generales a cliente del Banco Santander y Santander Banefe, con una amplia oferta de productos simples que otorgan protección.

1.7.2 Santander S.A. Corredores de Bolsa: Sociedad Filial del Banco Santander encargada de ser el nexo entre grandes inversionistas y el mercado de capitales. Ofrecen operaciones en renta fija y renta variable, operaciones de arbitraje con *ADR*²⁹ chilenos dirigido a clientes o inversionistas locales e internacionales.

²⁸ Estado financiero consolidado es un balance o estado de resultado que se emplea cuando varias empresas o filiales jurídicamente distintas pertenecen a un mismo grupo o tienen un control en común.

²⁹ ADR (American Depositary Receipt) son certificados que emite un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de EEUU. Cada documento representa una determinada cantidad de acciones, bonos u otro instrumento financiero de una compañía nacional, constituyendo por lo tanto, una alternativa directa a la emisión directa de acciones en EE.UU., para cualquier compañía externa que desee obtener fondos.

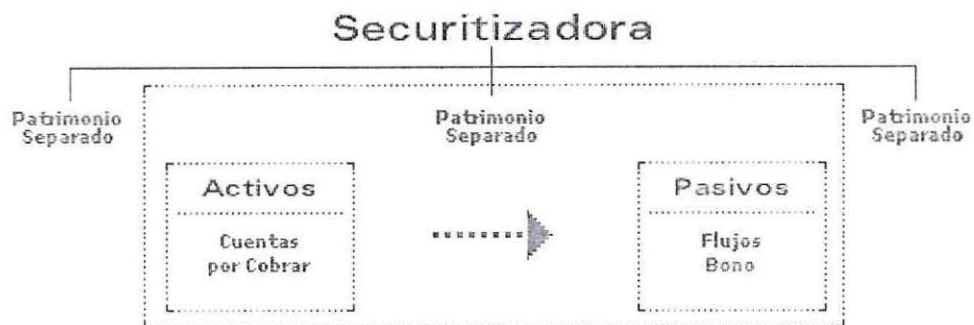
Entre las alternativas de inversión se encuentran las Acciones Nacionales, Acciones en Estados Unidos, Renta fija Local, Fondos Mutuos Locales, Fondos Mutuos Internacionales, Moneda extranjera, administración de Carteras y Servicios de custodia de valores.

1.7.3 Santander Assets Management S.A. Administradora general de fondos: es filial del Banco Santander, donde el banco es agente colocador de los diferentes fondos mutuos administrados por ella. La gestión financiera y el riesgo de los fondos mutuos no guardan relación con la de entidades bancarias o financieras del grupo empresarial al cual pertenecen, ni con la desarrollada por sus agentes colocadores.

1.7.4 Santander S.A. Agentes de Valores: es una Sociedad Filial del Banco Santander³⁰ que tiene por objetivo exclusivo ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos y operaciones propias de los Intermediarios de Valores, de acuerdo a las normas vigentes. La relación comercial que se produce con Banco Santander Santiago, es complementar el servicio financiero que ofrece el Banco a sus clientes a lo largo del territorio nacional, interactuando en aquellos segmentos de mercado en los cuales por restricciones normativas la matriz no puede actuar.

³⁰ Véase en http://www.santander.cl/contenidos/memorias/ss2004/06_02.htm, 10/07/2010, 12:00

1.7.5 Santander S.A. Sociedad Securitizadora: es una Sociedad Filial del Banco Santander encargada de ofrecer *securitización*³¹ de Créditos Hipotecarios, Tarjetas de Crédito, Contratos de Leasing, Créditos Automotrices, Cuentas por Cobrar, Flujos Futuros, etc. Cuenta con el total respaldo y capacidad del grupo Santander para el desarrollo de su gestión en las áreas de Operaciones Financieras, Contabilidad, Legal, Sistemas y Distribución.



1.7.6 Santander Seguros de Recaudación y Pagos Limitada: *Sociedad filial*³² del Banco Santander y se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Esta sociedad se dedica a prestar apoyo al giro bancario, efectuando pagos y recibiendo valores por cuenta del Banco Santander Chile.

³¹ La Securitización es el diseño de instrumentos financieros (bonos de renta fija o variable) respaldados por flujos provenientes de activos de distinta naturaleza. Lo anterior se perfecciona a través de una compra a término del activo por parte de un Patrimonio Separado que a su vez lo financia con el bono de oferta pública colocado en el mercado.

Véase en http://www.santandersantiago.cl/securitizadora/con_sec.asp, 10/07/2010.11:00

³² Véase en http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/docs/eerr/2009/Santander_recaudacion_y_pagos.pdf, 10/07/2010. 12:30

1.8 BANCO SANTANDER SANTIAGO CHILE.

1.8.1 Ficha del Banco Santander fiscalizado por SBIF³³

Razón social	: BANCO SANTANDER-CHILE
Banco establecido en Chile.	
Código SBIF	: 037
RUT	: 97.036.000-K
Dirección de la oficina principal	: Bandera 140, Santiago, Chile.
Teléfono	: 320 20 00
Código Swift	: BSCH CL RM
Dirección Web	: www.santandersantiago.cl
Contacto Atención de Público	: <u>Mauricio Esteban Cortes Pinto</u>
Dirección	: Bandera 150, 2º Piso, Santiago.
Teléfono	: 320 8130 - 647 4341
Número de sucursales a Dic.2009	: 384
Número de empleados a Dic.2009	: 8.472
Directorio vigente desde	: 01/01/2010
Presidente	: Mauricio Larraín Garcés
Representante Legal	: Claudio Melandri Hinojosa

³³ SBIF sigla de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Véase en <http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/bancos/037.pdf>, 15/07/2010. 15:00 P.M.

1.8.2 Historia de fusión Banco Santander y Banco Santiago.

En abril del 2002, *Santander Central Hispano*³⁴ adquirió 35% de las acciones del Banco Santiago al Banco Central de Chile.

Anteriormente Santander Central Hispano poseía el 89% del capital del Banco Santiago, por lo que propusieron la Fusión de ambas Instituciones, a medida que ella añadiera valor para todos los accionistas.

En su Junta de Accionistas se aprobó la fusión por absorción entre los Bancos Santander Chile y Santiago.

El 26 de julio del 2002, por resolución N° 79 de la *Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras*³⁵ aprueba la fusión acordada por el Banco Santiago con el Banco Santander Chile, mediante el aporte de activos del Banco Santander al Banco Santiago quien asume la totalidad de su pasivo y la disolución anticipada del Banco Santander Chile.

El resultado fue el 1 de agosto del 2002, en donde se publicó en el diario oficial esta fusión y al mismo tiempo hiciera su debut en la banca nacional al nuevo “Banco Santander Santiago”.

³⁴ Véase en <http://www.santandersantiago.cl/contenidos/memorias/ss2002/06nuevo/nuevo01.html>, 14.05.2009,02:00 AM.

³⁵ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Archivo legal Banco Santander-Chile.

1.8.3 Lineamiento Estratégicos

Banco Santander Santiago destaca la elaboración de una visión hacia el futuro y una nueva estrategia para la entidad.

Fruto de este trabajo surgió el plan estratégico al 2005, entre ellas se encuentran los siguientes:

- El liderazgo y amplitud de su red de distribución
- Mayor base de clientes en el sistema
- El tamaño de la institución
- El nivel tecnológico
- La mayor productividad
- El nivel de eficiencia
- El adecuado control de los riesgo

1.9 ADMINISTRACION

1.9.1 Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo se compone por un conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración. Un buen Gobierno Corporativo provee los incentivos para proteger los intereses de la compañía y los accionistas, monitorizar la creación de valor y uso eficiente de los recursos.

El *directorio*³⁶ se encarga de tomar decisiones y el manejar la información. La parte del directorio integrado por profesionales independientes y la institución cuenta con estándares internacionales en materia del gobierno corporativo y transparencia.

En Banco Santander trata de proporcionar a los mercados la información sobre cualquier tipo de acontecimiento que puedan afectar la valorización de las acciones del banco y también trata de asegurar que los accionistas obtenga todos los datos para poder tomar sus decisiones.

³⁶ Véase en http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/gob_cor.asp, 16.05.2009, 10:00 AM

1.9.2 Directorio Profesional e Independiente

El ³⁷*Banco* Cuenta con un Directorio Profesional e Independiente integrado por once miembros titulares, las cuales tres son ejecutivo del Grupo Santander y los ocho restantes son personas externas a las administración, de criterio independiente y de prestigio Profesional.

Ellos juntos con participar en el Directorio son participante de su especialidad para la buena marcha del banco, ellos también forman parte del comité de trabajo que permiten ver detalles de la gestión de la organización.

También los miembros del directorio independiente no se encuentran vinculados en ningún grupo específico de poder por lo que tiendan a actuar objetivamente frente a decisiones en que se contrapongan visiones e intereses al interior de la organización. Las funciones más importantes de este grupo se describen a continuación:

- Analizar potenciales conflictos de interés como transacciones entre partes relacionadas, desviaciones de oportunidades de mercado, préstamos a ejecutivos y otros.
- Analizar los estados financieros velando que se ajusten a los principios contables.
- Analizar los sistemas de auditoría interna, observando su buen funcionamiento.

³⁷ Véase en

http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/gob_cor.asp, 15.05.2009, 09:00 AM.

Memoria Anual del Banco Santander Chile 2009, página 19, 18.07.2010, 15:00 PM.

- Velar por la transparencia en la entrega de información.
- Evaluar el desempeño de los ejecutivos y el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan estratégico.
- Exigir a la administración la entrega de información o antecedentes sobre aquellas materias donde los directores independientes deseen indagar o investigar.

1.9.3 Función del directorio

- Selección, evaluación, remoción y sucesión del Gerente General.
- Acordar estrategia, planes, presupuestos y monitorear su implementación y Cumplimiento.
- Aprobar principales inversiones y desinversiones incluidas operaciones de fusiones y adquisiciones.
- Aprobar estructura de capital y política de dividendos.
- Asegurar representatividad de estados financieros y aprobar transacciones Relacionadas.
- Aprobar compensación de ejecutivos principales.
- Asegurar identificación y manejo de riesgos principales.
- Asegurar cumplimiento de la ley y establecer normas éticas.
- Monitorear relación con autoridades y agentes del mercado de capitales.

1.9.4 Comités

- a) **Comité de Directores y Auditoria:** su función principal es apoyar al directorio en la supervisión y mejoramiento de los controles internos, tales como, examinar los informes de los auditores internos y externos, ver el balance y los demás informes financieros y pronunciarse antes de su presentación a los accionistas para su aprobación informando al directorio. También se responsabiliza de analizar las observaciones realizadas por los organismos externos reguladores, entre otras tareas.

- b) **Comité ALCO:** es responsable de las políticas, procedimientos y límites respecto al riesgo de mercado y examinar el desempeño de estos antes los riesgos asumidos.

- c) **Comité de Mercado:** es el encargado de analizar todas las posiciones y estrategias de los libros de negociación del banco, como la cartera de inversiones propias más los derivados.

- d) **Comité Ejecutivo de Crédito:** es el encargado de revisar y aprobar la cartera de colocaciones que ha sido propuesta por el comité de créditos del banco.

- e) **Comité Tecnológico:** es el encargado de analizar los proyectos tecnológicos relevantes para el apoyo del negocio y mejoramiento de la atención a los clientes, este busca el ahorro de costo y la diferenciación.

- f) **Comité de Marketing y Comunicación:** se encarga de revisar las materias como el producto, imagen corporativa, publicidad y comunicación del Banco Santander.
- g) **Comité de Análisis y Resolución (CAR):** es el organismo interno de supervisión en materias de prevención de blanqueo de capitales, 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.
- h) **Comité Universidades:** es el encargado de realizar el seguimiento de la evolución de este negocio y realiza recomendaciones para su desarrollo estratégico.

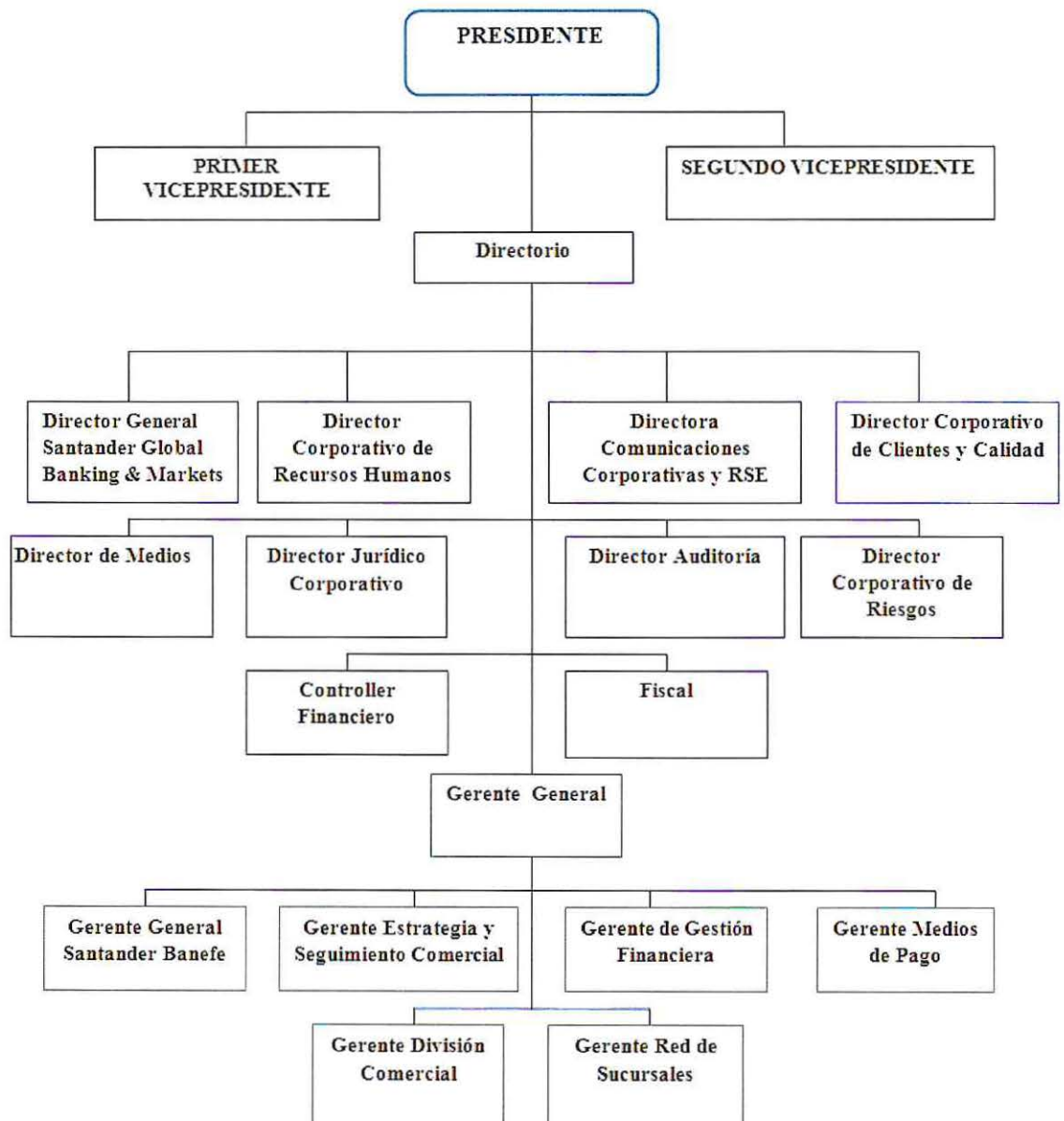
1.9.5 Personas miembros del Directorio³⁸.

DIRECTORIO	
<i>Presidente</i>	Mauricio Larraín Garcés
<i>Primer Vicepresidente</i>	Jesús María Zabalza Lotina
<i>Segundo Vicepresidente</i>	Oscar Von Chrismar Carvajal
<i>Directores</i>	
Víctor Arbulù Crousillat	Claudia Bobadilla Ferrer
Marco Colodro Hadjes	Vittorio Corbo Lioi
Lucía Santa Cruz Sutil	Roberto Méndez Torres
Carlos Olivos Marchant	Roberto Zahler Mayanz
<i>Directores Suplentes</i>	
Reimundo Monge Zegers	
Juan Manuel Hoyos Martínez	

³⁸ http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/pdf/memoria_santander_2009.pdf. Memoria Anual del Banco Santander año 2009, página 18. 16.05.2009, 10:00 AM

1.9.6 Organigrama de la administración.

Cuadro N°2 Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración propia.

1.9.7 Personal del Área Administrativa³⁹ de Santander Santiago

ADMINISTRACION	
<i>Directores</i>	
Director Corporativo de Recursos Humanos	Francisco Murillo Quiroga
Director Corporativo de Riesgo	Jose Manuel Gonzalo Tagle
Director General Santander GBM	Joaquín Quirante Pizarro
Director Corporativo Cliente y Calidad	Max Winter Garces
Director Jurídico	Juan Pedro Santa Maria Perez
Directoras de Corporaciones Comunicativas y RSE	Elke Schwarz Kusch
Director de Medios	Juan Fernández Fernández
Director Auditoria	Ignacio Centenera Galán
<i>Controller Financiero</i>	Gabriel Montoya Benavides
<i>Fiscal</i>	Gonzalo Romero Astaburuaga
<i>Gerencias</i>	
Gerente General	Claudio Melandri Hinojosa
Gerente General Santander Banefe	Jose Luis Silva Carramiñana
Gerente Estrategia y Seguimiento Comercial	Miguel Mata Huerta
Gerente de Gestión Financiera	Emilio Muratore Raccio
Gerente Medios de Pago	Marco Castagnola Galinovic
Gerente Red de Sucursales	Enrique Espinoza Villalobos
Gerente División Comercial	Juan Carlos Chòmali Acuña

³⁹ http://www.santander.cl/contenidos/info_corporativa/pdf/memoria_santander_2009.pdf, Memoria Anual 2009, página 20-21, 16.05.2009, 10:00 AM

1.10 FUNCIONES REALIZADAS

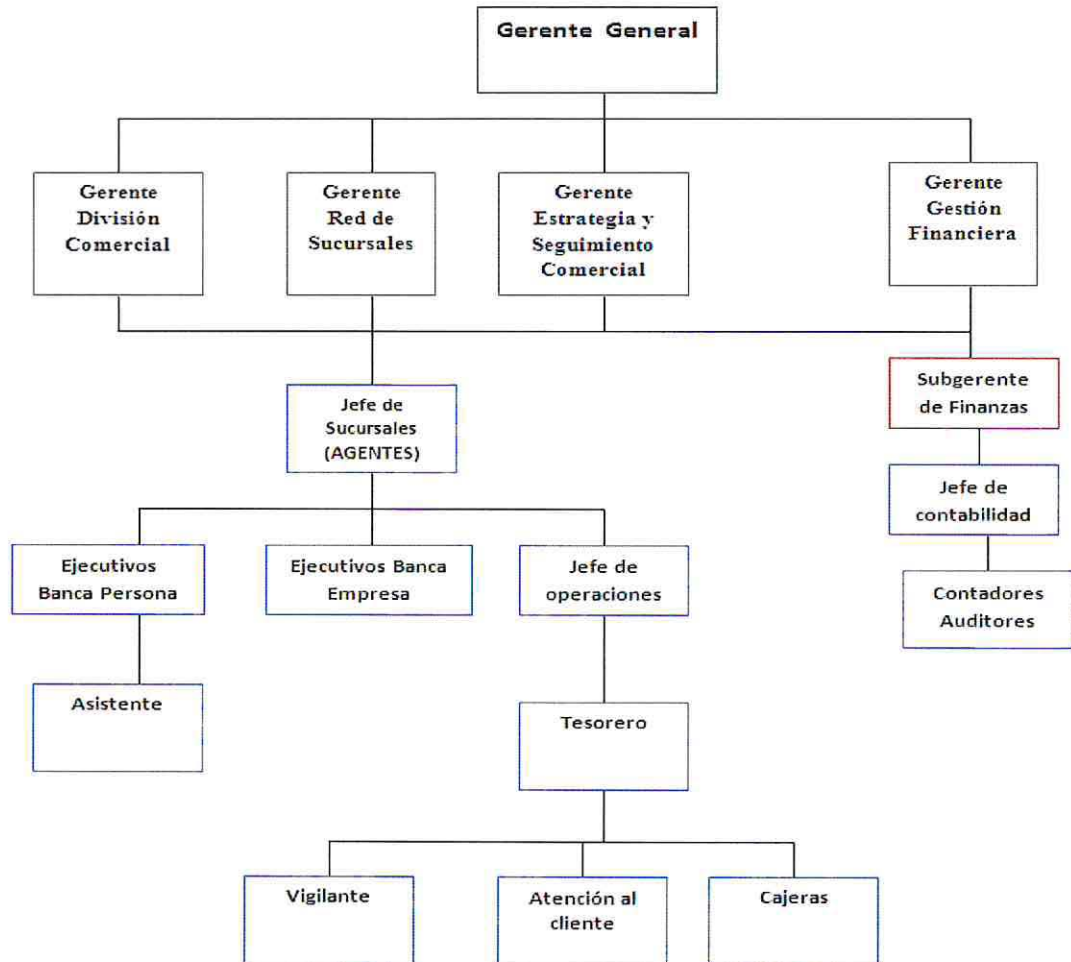
El lugar en donde la autora realizo la práctica profesional fue en Banco Santander Santiago, sucursal 109, ubicado en avenida pajaritos 3020 local 1, en la comuna de Maipú. La casa matriz se encuentra ubicada en Bandera 140 piso 1.

Las sucursales son Dependencia de un banco establecida en provincias que actúa con cierta autonomía y atribuciones con respecto a los servicios centrales. La organización de las sucursales depende de las características concretas de cada banco, si bien suelen tener una orientación típicamente provincial dentro de cuyo radio de acción cuentan con otras sucursales más pequeñas y con agencias.

Para explicar mejor las funciones de la práctica profesional de la autora, se describirá en los siguientes puntos el funcionamiento de los cargos dentro de la sucursal para finalmente llegar a las tareas realizadas por la estudiante.

Dentro de la sucursal se encontraba el siguiente orden jerárquico explicado en el siguiente organigrama:

Cuadro 2: Continuación del organigrama administrativo



Fuente: Elaboración propia

1.10.1 Descripción de las tareas administrativas de los funcionarios⁴⁰ de la sucursal

a) **Jefe de Sucursal o Agente financiero:** es el responsable de los resultados, el desarrollo y la rentabilidad de la sucursal. A su cargo están los ejecutivos, el tesorero, los cajeros, y los operarios del lugar, en donde, se encarga de orientarlo hacia las metas de la sucursal y de su desarrollo profesional. Entre sus funciones están:

- Planificar, dirigir y controlar todas las actividades comerciales, operativas y administrativas de la sucursal.
- Elaborar estrategias comerciales orientadas a la captura directa de clientes
- Entregar asesoramiento financiero
- Cumplir metas por sucursal
- Dar atención directa a los clientes potenciales de la sucursal
- Realizar análisis de mercado para la distribución de los productos del banco. Tomando como base las condiciones geográficas y perfil de los clientes.
- Realizar seguimiento de la cartera de clientes

⁴⁰ Véase en <http://cootraes.com/documents/MANUALFUNCCOOT.pdf>, 04.05.2010, 10:00 AM

b) Ejecutivos de Cuenta de la Banca Persona: es el encargado de las ventas de los productos y servicios financieros del banco dirigidos hacia las personas naturales o jurídicas. Se encuentra bajo la supervisión y orientación del Agente de la sucursal.

Entre sus funciones están:

- Administrar cartera de clientes
- Administrar riesgo de cartera
- Asesorar al cliente en sus requerimientos de servicios y productos financieros
- Incorporar clientes a su cartera y rentabilizarla
- Gestionar apertura de cuentas corrientes personales
- Elaborar propuestas de créditos

c) Jefe de operaciones: es el encargado de toda la parte operativa de la sucursal asignada. Debe gestionar y liderar su equipo de trabajo que son los tesoreros, cajeros, vigilante y el encargado de atención al cliente. Este se encuentra bajo la supervisión del Agente de la sucursal. Entre sus funciones están:

- Gestión y supervisión del personal.
- Control⁴¹ operativo y de gestión de recursos materiales.
- Atender reclamaciones, que son en su mayoría técnicas.

⁴¹ Véase en <http://www.emagister.com/master/departamentos-funciones-bancos-tps-882231.htm>, 08.07.2009, 19:00

- Responder ante las auditorias y realizar presupuestos de gastos
- Prevención de blanqueo y operaciones sensibles.

d) **Tesorero**⁴²: es el encargado de revisar y controlar las *conciliaciones bancarias*⁴³. A su cargo están los cajeros y el vigilante privado, en donde trabajan en conjunto para el buen funcionamiento del flujo del dinero en la sucursal del banco. Entre sus funciones están:

- Revisar la conciliación bancaria preparada por el cajero y así tomar conocimiento de los movimientos obtenidos en el día anterior.
- Controlar y verificar operación de compra y venta de dólares.
- Autorización de giro de cheques
- Ver el comportamiento de determinados clientes para verificar sus depósitos y el pago de sus deudas.
- Ver cheques rechazados y letras protestadas
- Emitir y actualizar el flujo de caja diario, para así autorizar propuestas de pago
- Autorizar el giro de cheques en basa a los saldos disponibles y el flujo de caja diaria, semanal, mensual y anual.

⁴²Véase en <http://www.monografias.com/trabajos11/tesore/tesore.shtml>, 04.05.2010, 15:00 AM.

⁴³ Conciliaciones Bancarias es un reporte que se presenta en forma mensual y que se guarda en los archivos permanentes del banco. Este reporte busca principalmente ajustar o cuadrar las cuentas bancarias, es decir, que las cuentas que hay en el banco o sucursal sean las mismas que la que están registradas.

e) **Cajero:** es el encargado de atención al público en caja. Esta bajo la supervisión de tesorero y el jefe de operaciones. Con el primero los cajeros trabajan directamente y este se encarga de su capacitación y orientación en el área de cajas. El segundo se encarga de mantener el correcto funcionamiento de esa área. Entre sus funciones están:

- Ser el responsable de la caja.
- Mantener control de los límites de efectivo en caja.
- Realizar operaciones de: Ingresos en cuenta, recibo, pagos, y recepción de depósitos.
- Ser responsable del cierre y cuadratura de caja.

f) Atención al cliente: es el encargado de atención directa al cliente en relación a servicios de solicitudes varias como aclaraciones de cheques protestados, entrega de cheques, documentos devueltos, poderes notariales y cualquier otro requerimiento post venta que le sea formulado. Este se encuentra bajo la supervisión del jefe de operaciones y el tesorero. Entre sus funciones están:

- Emitir los documentos de vale vistas y depósitos judiciales.
- Promover el uso de servicios automatizados (cajeros automáticos, servicio de Internet)
- Realizar bloqueo y desbloqueo de cuentas corrientes, tarjeta de créditos, tarjetas de cajero automático e ingreso de situaciones especiales.
- Entrega de productos (talonarios de cheque, tarjetas de crédito, etc.)
- Atender la post venta de todos los productos y servicios de la institución.
- Ingresar y eliminar órdenes de no pago.
- Cursar y firmar avisos de giros diferidos autorizado

1.10.2 Responsabilidad de los ejecutivos de la banca

Los ejecutivos de la banca persona del Banco Santander Santiago se encargan de administrar una cartera de 400 personas, en donde ofrecen asesoría de los productos y servicios del banco. Tienen que captar e incorporar a nuevos cliente buscando nuevas oportunidades de negocio. Deben realizar un análisis del riesgo previo, sobre la capacidad de pago del cliente que desean contratar algún tipo de crédito o cuenta corriente, con los documentos necesarios que exigen cada producto financiero, para posteriormente ver el endeudamiento a corto y largo plazo del cliente, y así el ejecutivo escoja si es apto para el producto financiero que desea contratar. Esto para luego enviarlo a la gerencia de división de la banca comercial para su posterior aprobación o desaprobación según ellos indiquen. Otras de sus deberes es ver diariamente a los clientes morosos, contactarse con ellos para ofrecerle distintas opciones de pago y refinanciamiento. Los ejecutivos a su vez trabajaban con un software llamado sistema financiero en donde realizaba todas las transacciones diarias de:

- Ingreso de datos personales de los clientes de su cartera.
- apertura y rescate de fondos mutuos
- realizar contratos para los depósitos a plazo,
- compra y venta de dólares para los cuenta correntista del banco
- Entre otras funciones.



1.10.3 Productos y servicios de la sucursal

Los ejecutivos de la banca persona se encargan de vender distintos productos y servicios entre ellos están:

A) Apertura de cuenta corriente

La cuenta corriente es un contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de su cliente hasta el monto de los depósitos que mantenga en la cuenta.

El banco Santander ofrece dos tipos de cuenta corriente que son:

1. *Cuenta corriente en moneda nacional*⁴⁴: en este tipo de cuenta pueden administrar las finanzas personales de las personas que lo contratan y acceder a todo tipo de servicios y productos financieros del banco. Los requisitos para optar a esta cuenta son:
 - Ingresos mensuales superiores a \$ 400.000
 - Nacionalidad Chilena o Extranjera con residencia en el país.
 - Buenos antecedentes comerciales.
2. *Cuenta corriente en moneda extranjera*: su principal características son los movimientos (depósitos, giros, cargos y abonos) que se documentan principalmente en dólares de Estados Unidos y agiliza operaciones en moneda

⁴⁴ Véase en <http://www.santander.cl/contenidos/productos/index.asp>, 04.05.2010, 16:00 PM.

extranjera como comercio exterior minimizando el riesgo de movimientos en efectivos. Los requisitos mínimos para optar a este tipo de cuenta es:

- Un depósito inicial de US \$ 2.500
- Nacionalidad Chilena o Extranjera con residencia en el país.
- Demostrar fuentes de fondos en moneda extranjera.
- Tener buenos antecedentes comerciales.

3. *En ambos casos pueden acceder a los siguientes beneficios:*

- Acceso a chequera por lo tanto contar con este medio de pago.
- Depósito de dinero: el cliente puede depositar dinero en efectivo, cheque de terceros y también solicitar a la empresa en donde trabaje depositar el sueldo en ella.
- Tarjeta Redbank: le permite acceder a los fondos del cliente las 24 horas a través de cajeros automáticos, también funciona como red compra o tarjeta de debito para ser usada en el comercio.
- Línea de crédito: es la posibilidad de disponer de un monto fijo adicional de su dinero para cubrir sobregiros. Este dinero trae consigo el cobro de intereses por los días que ha hecho uso del dinero.
- Tarjeta de créditos: el banco ofrece tarjetas de crédito sin gasto de mantención por un año.

- Operaciones por Internet: el banco ofrece la tarjeta de la súper clave que permite acceder con seguridad a los servicios que ofrece en la página Web de la empresa.

B) Créditos

El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda). Los créditos otorgados por el banco se describen a continuación:

1. ***Líneas de créditos:*** el banco ofrece distintas líneas de crédito las cuales se pueden optar con los siguientes requisitos: tener cuenta corriente en el banco; tener ingresos mensuales sobre los \$400.000; y tener buenos antecedentes comerciales. Estas líneas de créditos son las siguientes:

- ***Línea de crédito personas:*** crédito asociado a la cuenta corriente en pesos, en el cual se establece un monto máximo autorizado. Este es girado a través de la cuenta corriente, mediante el traspaso automático del fondo. Está destinado a personas naturales con o sin giro comercial.

- *Línea de sobregiro pactado*: crédito asociado a la cuenta corriente en pesos, tiene un máximo de crédito establecido y cuyo monto es girado mediante el traspaso automático de fondo. Este facilita el pago de la deuda, al autorizar la amortización en función del saldo disponible de la cuenta corriente asociada.
- *Línea de crédito empresa*: crédito rotativo asociado a la cuenta corriente en pesos, en el cual se establece un monto máximo autorizado. Se gira a través de la cuenta corriente, mediante traspaso automático de fondo. Está destinado a personas jurídicas y empresas.

2. ***Créditos de consumo***: Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. Para optar a este tipo de crédito es necesario tener nacionalidad Chilena o Extranjera con residencia definitiva en el país; una edad mínima de 21 años; ingresos mensuales sobre los \$500.000; y buenos antecedentes comerciales. Los créditos de consumo ofrecidos por la banca persona son los siguientes:

- *Créditos de libre disponibilidad*: créditos en cuotas fijas mensuales destinadas a financiar cualquier tipo de renta. Crédito con tasa de interés fija en pesos, con cuotas iguales.

- *Consumo flexible*: crédito de consumo en cuotas mensuales, con modalidad de N cuotas de igual valor mas una cuota final de distinto valor.
- *Créditos de consumo renegociados*: créditos en cuotas mensuales en pesos para renegociación de crédito vencido. Crédito con tasa de interés fija mensual.

3. Créditos de Estudios Superiores

- *Crédito de estudio de pregrado*: es una línea de financiamiento con cupo en unidades de fomento, en donde el estudiante solicita el crédito, dejando pactado las condiciones de financiamiento. Para optar a este crédito es necesario ser aceptado en algún instituto o universidad, presentar aval con ingresos mayores a \$40.000 o garantía calificadas por el banco, entre otros requisitos.
- *Crédito de estudios de postgrado*: crédito en unidades de fomento que financia los estudios de postgrado en Chile y el extranjero. Para optar a este tipo de crédito es necesario ser profesional universitario egresado o titulado, presentar aval o garantía calificadas por el Banco, presenta una carta de aceptación al programa emitido por la universidad, entre otros requisitos.

4. **Créditos con garantía Fogape⁴⁵**: es un crédito que cuenta con garantía estatal que permite recuperar un monto del 70% al 80% del capital si el cliente pasa a cobranza. Este crédito es para dar continuidad al negocio de los clientes, ya que otorga financiamiento para:

- Capital de trabajo: compra de mercadería, pago a proveedores, pago de remuneraciones, capacitación, entre otros gastos.
- Inversiones: compra de maquinaria, instalaciones, vehículos u otros

Los requisitos para este tipo de créditos son:

- Microempresario formal que acredite iniciación de actividades.
- Sin crédito vigente con garantía FOGAPE mayor a UF 5.000

4. Créditos Hipotecarios para la vivienda

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

⁴⁵ Vease

http://www.santanderbanefe.cl/contenido/microempresarios/productos/credito_urbano/credito_fogape.aspx, 15.05.2010. 16:00 PM.

Los requisitos para optar a este crédito en el Banco Santander Santiago son:

- Nacionalidad Chilena o Extranjera con residencia en el país.
- Edad mínima 21 años
- Ingresos mensuales superior a \$400.000
- Tener buenos antecedentes comerciales.

C) DEPOSITO A PLAZO

Son sumas de dinero entregados por el banco Santander que genera intereses en un tiempo determinado. Estos se pueden ahorrar en tres monedas, en pesos corrientes, en unidades de fomentos y en moneda extranjera. Según lo estipulado por la ley el plazo mínimo que se pacte por el pago de interés y reajutable no puede ser inferior a 30 días para depósitos reajustables y 90 días para depósitos reajustables. Estos depósitos a plazo se clasifican en depósito a plazo fijo, renovable e indefinido. Estos se describen a continuación:

1. **Los depósitos a plazo fijo:** el banco se obliga a pagar en un día prefijado debiéndose a devengar los reajustes e intereses solo hasta la fecha. Llegada la fecha de vencimiento del depósito, éste deja de pagar intereses (y reajustes, si es el caso), y depende de la persona rescatarlo del banco.

2. El depósito a plazo renovable: tienen condiciones similares al depósito a plazo fijo pero tiene la posibilidad de prorrogar. Al tomar el depósito bajo esta modalidad, llegada la fecha de vencimiento el cliente dispone de tres días hábiles para rescatar parte o la totalidad del dinero; en caso contrario, el depósito se renovará automáticamente por igual plazo y a la tasa de interés preferencial que el banco tenga ese día.

3. Depósito a plazo indefinido: no se pacta al momento de constituirlos, una fecha o plazo determinados de vencimiento, sino que la institución depositaria se obliga a la restitución en un plazo prefijado, a contar de la vista o aviso de su cliente, de manera que se pagan los intereses y reajustes devengados desde la fecha en que se entera el depósito hasta que se cumpla la fecha avisada para su retiro.

Los *depósitos a plazo*⁴⁶ ofrecidos por el Banco Santander Santiago tienen una rentabilidad fija y conocida por el cliente, poseen renovación automática o a plazo fijo y pueden retirar el depósito de la custodia en cualquier sucursal. Estos depósitos son los siguientes:

a. Depósito a plazo nominal: depósito en moneda nacional, con un plazo mínimo de 30 días y con un monto mínimo para empezar a invertir de \$ 400.000.

⁴⁶Vease en

http://www.santandersantiago.cl/canales/empresas/contenidos/inv_derivados/inv_merccapit.asp,
05.05.2010, 11:00 AM.

- b. *Depósito a plazo reajutable*: depósito en Unidades de Fomento, con un plazo mínimo de inversión de 90 días y un monto mínimo para empezar a invertir de \$400.000-
- c. *Depósito a plazo en Dólares y Euros*: depósito en moneda extranjera Dólares o Euros, con un plazo mínimo de inversión de 30 días y un monto mínimo de US\$ 10.000.

D) FONDOS MUTUOS

Es la suma de aportes en dinero entregados por personas naturales y jurídicas a unas sociedades anónimas o administradoras, para que la invierta en diferentes tipos de instrumentos financieros que sean valores de oferta pública o incluso bienes, con el objetivo de conseguir una ganancia, que luego es repartida entre todos quienes hicieron un aporte.

Es la diferencia del ahorro, las sumas invertidas en *Fondos Mutuos* ⁴⁷ no tienen una ganancia garantizada, ya que los fondos mutuos corren el riesgo de que las inversiones realizadas no entreguen la rentabilidad esperada. Por ello, la ganancia puede ser menor que lo esperado o incluso se puede llegar a perder parte o todo el dinero invertido según el riesgo adquirido por el inversionista.

⁴⁷ Véase en <http://www.santander.cl/canales/ffmm/bajada1.asp>, 04.05.2010, 11:00 AM.

En los fondos mutuos ofrecidos por el Banco Santander Santiago no existen requisitos especiales para invertir, lo único necesario es el capital que mínimo es de \$ 5.000 según el fondo al que usted desea invertir.

1.10.4 Responsabilidades de asistente de ejecutivo de cuenta de la Banca persona

La principal tarea de la autora en su práctica profesional fue la orientación y atención al público en general. Esta orientación era en diferentes ámbitos como en información de fondos mutuos, depósitos a plazo, créditos de consumo, hipotecario y créditos para la educación superior, dando también información de seguros y compra y venta de dólares.

A continuación describiremos como se realizaba cada una de estas tareas:

- a. **Fondos Mutuos:** se ofrecía orientación de la diferentes alternativas que existen en los fondos mutuos, en donde se le explicaba al cliente cual es el nivel de riesgo que ellos son capaces de asimilar, viendo distintos factores que influyen al momento de contratar, como por ejemplo, la remuneración anual que tiene este instrumento de inversión, el plazo mínimo establecido, el mercado nacional e internacional al cual pertenece cada fondo mutuo, los rescates que tienen, ya sea con comisión o sin comisión de salida, el patrimonio que posee cada fondo y su comportamiento dentro de los mercados.
- b. **Depósito a plazo:** aquí se entrega información sobre la tasa diaria de esta forma de inversión, además de el tiempo que el cliente desea invertir, si el depósito a plazo es renovable o no y las condiciones de retiro de dinero.

- c. **Créditos:** se entrega la información necesaria sobre beneficios, requisitos y seguros comprometidos que exigen cada crédito ya sea de consumo, hipotecaria o Universitarios de Pregrado o postgrado.

- d. **Seguros:** aquí se daba principalmente el número de contacto de los Seguros Santander Santiago en donde podían averiguar sobre forma de contrato y cobro de estos mismos.

- e. También realizaba compra y venta de dólares con sus valores diarios través del sistema financiero, esta operación solo era exclusivo para los clientes con cuenta corriente en el banco.

CAPITULO 2: ANALISIS DE LOS FONDOS MUTUOS COMO ALTERNATIVA DE AHORRO E INVERSION A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.

2.1 PROBLEMA PLANTEADO

En la sucursal en el cual la autora realizo la práctica profesional se observo un problema que a corto, y posiblemente a largo plazo, podría traer consecuencia a los ejecutivos de esta sucursal, que es la falta de orientación que estos dan a sus clientes con respecto a los Fondos Mutuos, debido a los siguientes factores y condiciones observadas:

- Conocimiento básico o falta de manejo sobre tema de los fondos mutuos.
- Falta de tiempo para dar una orientación personalizada al cliente debido a la gran cantidad de demanda.
- Presión por cumplir metas mensuales.
- Variedad de tareas diarias.
- Estrés Laboral.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivos Generales

Analizar a los Fondos Mutuos como alternativa de inversión al corto, mediano y largo plazo, definiendo los perfiles de riesgo de las personas que debieran optar por estos instrumentos.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Describir y enumerar los tipos de fondos mutuos disponibles en el mercado chileno y la forma de acceder a ellos.
- Describir los distintos perfiles del inversionista, señalando aquellos que se ajustan con los fondos mutuos como instrumento adecuado de inversión.
- Describir el funcionamiento de las administradoras de Fondos Mutuos en Chile.
- Analizar el crecimiento de la industria de Fondos Mutuos.
- Describir los Fondos Mutuos APV y la forma para invertir en ellos.

2.3 MARCO TEORICO

En 1774 se realizo la primera puesta en común de dinero para las *inversiones*⁴⁸. Después de la crisis financiera de 1772-1773, un comerciante Holandés Adrian Van Ketwich invito a los inversionistas, a unirse para formar una inversión de confianza. El objetivo en aquel tiempo era reducir el riesgo implicado en la diversificación de la inversión proporcionando a los pequeños inversores. Estos fondos fueron invertidos en diferentes países europeos como Austria, Dinamarca y España. La inversión se destino principalmente en bonos.

Sin embargo, una guerra con Inglaterra llevo a muchos bonos volverse morosos. Debido a la disminución de las rentas de inversión, compartir el rescate fue suspendido en 1782 y, posteriormente, los pagos de intereses se redujeron también. Por aquello, los fondos ya no era atractivo para los inversores y desvaneció.

Después de la evolución en Europa durante algunos años, la idea de los fondos de inversión llego a EE.UU a finales del siglo XIX. En el año 1893, el primer fondo cerrado se formo y fue nombrado el THE BOSTON PERSONAL PROPERTY TRUST.

El 21 de marzo de 1924 fue fundado Massachusetts Investors Trust (actualmente MFS Investment Management), el cual fue el fondo de confianza de los inversionistas de

⁴⁸ <http://finanzascubo.com/fondos-mutuos/fondos-mutuos-introduccion-y-breve-historia.html>, 23-03-2011. 18:30.

Boston. Este logro tener después de un año, 200 socios y 392.000 dólares en activos. Su salida la bolsa de valores fue en 1928.

Luego en 1929, el desplome de la bolsa obstaculizó el crecimiento de los fondos de inversión. Por esta situación el Congreso aprueba la ley de Valores de 1933 y la Securities Exchange Act de 1934. Estas leyes requieren que un fondo debe ser registrado en la Securities and Exchange Commission de EE.UU. (SEC) y proporcionar a los inversores potenciales con un folleto que contenga las revelaciones necesarias sobre el fondo, los propios valores, y administrador del fondo con objeto de facilitar su toma de decisiones.

En 1940, La Ley de Sociedades de Inversión establece las directrices a los que todos los sectores de fondos registrados hasta el día de hoy deben cumplir.

Un factor clave en el crecimiento de los fondos de inversión fue el cambio en el Código de Rentas Internas de 1975 que permite a los particulares a abrir cuentas de retiro individual (IRA). Incluso las personas ya inscritas en planes de pensiones de las empresas podría contribuir con una cantidad limitada (en su momento, hasta \$ 2.000 al año).

2.3.1 Tipos de inversiones

Acciones: Las acciones representan parte de la posesión del capital de una empresa. Una compañía emite acciones para establecer su capital inicial o para pagar otras actividades. Los inversionistas pueden obtener ganancias en las acciones, ya sea mediante los dividendos de la compañía, o mediante la venta de las acciones a un precio más alto del que pagaron por ellas. Eso se llama “apreciación del capital”. Los riesgos y el rendimiento varían dependiendo de la economía, la situación política, el desempeño de la compañía y otros factores del mercado.

Cuenta de ahorro: es un depósito ordinario a la vista(producto pasivo), en la que los fondos depositados por el cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y le generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado. Las condiciones de remuneración varían en función del producto concreto. Así, pueden existir cuentas de ahorro que abonen los intereses por ejemplo mensual, trimestral o anualmente. Igualmente, la remuneración puede ser lineal (mismo interés para cualquier saldo), por tramos de saldo o incluso en especie.

Depósito a plazo: Dinero en una cuenta bancaria que rinde dividendos y para la cual el banco puede requerir que se le notifique por anticipado del retiro total o parcial de diversos recursos. Cuando el depósito es a plazo fijo sólo puede ser retirado en el plazo estipulado.

Fondo mutuo: Un *fondo mutuo*⁴⁹ es una alternativa de inversión particular mediante el cual, personas naturales y jurídicas (denominados partícipes) aportan sus excedentes o parte de su patrimonio para invertirlos en un instrumento financiero o en un fondo en común con el objeto de obtener una determinada rentabilidad, tarea que lleva a cabo la sociedad administradora. Luego las ganancias o pérdidas netas se distribuyen a los inversores o se acumulan, aumentando el aporte gestionado.

Estos aportes los invierte la sociedad administradora en distintos instrumentos tales como acciones, cuotas de fondo de inversión, bonos pagares, letras hipotecarias, etc., de acuerdo a la política de inversión contenida en el Reglamento interno de cada entidad.

Las sumas invertidas en este tipo de fondo no tienen una ganancia garantizada. Por esto la ley que regula los fondos mutuos es clara en explicar que dicha inversión es por cuenta y riesgo de quienes hacen los aportes de dinero al fondo.

⁴⁹ Véase en <http://www.misrespuestas.com/que-es-un-fondo-mutuo.html>, 15.01.2010, 10:30 AM.

2.3.2 Cuadro comparativo

Tipos de inversión	Características
Depósitos a Plazo	
	Tiene una tasa pactada al momento de contratarlos
	No se puede retirar el dinero antes del tiempo estipulado
	Ofrece seguridad en la inversión
	Se puede invertir en moneda nacional, dólares ,euros y Unidad de Fomento
	la Fecha de vencimiento es de tipo fijo, renovable o indefinido
	Posee beneficios tributarios
	Necesita un monto mínimo para empezar a depositar
Cuenta de ahorro	Tiene disponibilidad inmediata y al alcance de cualquier persona
	Generan cierta rentabilidad o intereses durante un tiempo determinado según el monto
	Este tipo de cuenta puede estar sujetas a intereses
	Las operaciones y movimientos producidos en una cuenta de ahorro se reflejan en una libreta de ahorro
	El número del giro del dinero es limitado según el tipo de cuenta.
Acciones	Es de difícil accesibilidad para personas naturales
	Se debe contratar un corredor de bolsa para empezar invertir
	Tiene altos costos asociados
	Las acciones es una forma de inversión donde pueden aportar ganancias cuando se venden, así como ingresos mediante el pago de dividendos.
	Existe la posibilidad de incrementar la inversión financiera mucho más rápido que si se invierte en un plazo fijo, o en una cuenta de ahorros.
	Esta más expuesto al riesgo de la volatilidad del mercado
Fondos Mutuos	Se puede acceder a distintos instrumentos financieros
	Esta expuesto de distintos tipo de riesgos dependiendo del fondo
	Son administrados por profesionales
	Fácil acceso
	Disponibilidad inmediata
	Existe variedad de fondos para escoger
	Tiene flexibilidad de salida al momento del rescate del fondo

2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS FONDOS MUTUOS

A continuación se enuncian las ventajas y desventajas que presentan los fondos mutuos para el inversionista, de modo de conocer un poco más sobre sus características, beneficios y riesgos.

2.4.1 Ventajas de los *fondos mutuos*⁵⁰

➤ **Liquidez:** se puede rescatar de formas total o parcial la inversión, las veces que se desee. No existen plazos fijos de permanencia ni vencimiento. De manera diferente, en un depósito a plazo.

El inversionista debe esperar hasta el vencimiento para retirar toda su inversión si no quiere perder intereses.

➤ **Accesibles:** con una pequeña inversión se puede acceder a alternativas que antes estaban reservadas únicamente a grandes inversionistas, por su alto costo de transacción.

➤ **Conveniencia:** al delegar el manejo de su inversión a un tercero, el inversionista no necesita involucrarse en los detalles de las transacciones de compra y ventas de activos como lo estaría en el caso de manejar directamente sus inversiones.

⁵⁰ Véase en <http://www.hotfrog.cl/Companies/PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-FINANCIEROS-EN-CHILE-INVERSIONES-EN-FONDOS-MUTUOS-MUTUAL-FUNDS-INVESTMENT/VENTAJAS-BENEFICIOS-Y-GANANCIAS-DE-LOS-FONDOS-MUTUOS-MUTUAL-FUNDS-INVESTMENT-1413>, 20.01.2010, 20:00 PM.

- **Diversificación:** a través de un fondo mutuo el inversionista distribuye su dinero entre distintos activos financieros, diversos países y sectores, con lo cual disminuye el riesgo de cada instrumento por separado, que es lo que ocurre cuando todo el dinero es concentrado en un activo en particular. Por aquello los Fondos Mutuos ofrecen una gran variedad de alternativas de inversión. Con esto, inversionistas con diferentes necesidades y preferencias de riesgo pueden invertir en diferentes alternativas.

- **Disponibilidad:** los inversionistas de Fondos Mutuos pueden convertir en efectivo, parte o toda su inversión cuando lo requieran, sin necesidad de esperar un plazo de vencimiento.

- **Flexibilidad:** en la medida que sus objetivos y necesidades de inversión cambien. Usted puede transferir parte o toda su inversión a otros fondos que se ajusten mejor a sus nuevos requerimientos.

- **Ventajas Tributarias:** para personas naturales, los fondos mutuos generan obligaciones tributarias solo cuando se efectúan rescates. Por lo tanto, en la medida que una persona no liquide sus inversiones en fondos mutuos, no debe pagar impuesto por dicho concepto, aun cuando durante el año sus inversiones hayan tenido rentabilidad.

2.4.2 Desventajas de los fondos mutuos

- **Comisión salida:** algunos fondos aplican fuertes comisiones para salir de estos que están determinados en el contrato, indiferentes si existen pérdidas o ganancias. Aunque estas después de cumplir el tiempo mínimo de salida desaparecen, según lo estipule el contrato.
- **Riesgo:** la ganancia de los fondos mutuos no están garantizadas por aquellos que existen un riesgo de pérdidas de su patrimonio. Aunque en renta fija hay menos posibilidades de perder.
- **Comisiones:** las comisiones de administración también se cobran en el caso que haya pérdida.
- **Pocas alternativas:** dado que las participes no tienen la posibilidad de determinar en qué papeles o instrumentos invierten el fondo, puestos que estos lo determinan las sociedades administradoras según el fondo, existen menos posibilidad de dirigir o seleccionar la inversión.

2.5 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS MUTUOS

La administración de los fondos mutuos es ejercida por sociedades anónimas cuyo exclusivo objeto es las administraciones de estas, y su fiscalización corresponderá a esta Superintendencia de Valores y Seguros. Estas sociedades podrán ser Administradoras de Fondos Mutuos o Administradoras Generales de Fondos. Las sociedades administradoras se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sociedades anónimas abiertas.

2.5.1 Fiscalizadora de fondos mutuos.

La Superintendencia de Valores y Seguros es el organismo encargado de fiscalizar a las empresas administradoras de Fondos Mutuos establecidas en Chile, y ejerce esta función con las mismas atribuciones y facultades que está investida para fiscalizar y sancionar a las sociedades anónimas abiertas y a las compañías de seguros que operan en el país. También le corresponde velar porque las personas e instituciones supervisadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que rijan el funcionamiento de estos mercados en el país.

2.5.2 Listado de las sociedades administradoras de fondos de Chile.

Sociedades Administradoras de fondos mutuos	Informaciones (Pagina Web)
<i>Administradoras Bancarias</i>	
1- Banchile Administradora General de Fondos	www.banchile.cl
2- BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos	www.bancoestado.cl
3- Banderarrollo Administradora General de Fondos S.A.	www.bdd.cl
4- BBVA Administradora General de Fondos S.A.	www.bbva.cl
5- BCI Administradora de Fondos Mutuos S.A.	www.bci.cl
6- BICE Administradora General de Fondos S.A	www.bice.cl
7- ITAU CHILE Administradora General de Fondos S.A	www.italu.cl
8- Santander Assets Management S.A. Administradora General de Fondos	www.santandersantiago.cl
9- Scotia Sudamericano Administradora De Fondos Mutuos S.A.	www.scotiabank.cl
10- Corpcapital Administradora General de Fondos S.A.	www.corpbanca.cl
11- Penta Administradora General de Fondos S.A.	www.bancopenta.cl
<i>Administradoras no Bancarias</i>	
12- Administradora General de Fondos Security	www.fondosmutuossecurity.cl
13- Celfin Capital S.A. Administradora General de Fondos	www.celfin.com
14- Consorcio S.A. Administradora General de Fondos	www.consorcioagf.cl
15- Cruz del Sur Administradora General de Fondos S.A.	www.cruzdelsur.cl
16- Euroamérica Administradora General de Fondos S.A.	www.euroamerica.cl
17- Im Trust S.A. Administradora General de Fondos	www.imtrust.cl
18- Larraín Vial Administradora General de Fondos S.A.	www.larrainvial.com
19- Principal Administradora General de Fondos S.A.	www.principal.cl
20- Zürich Administradora General De Fondos S.A.	www.zurichfondos.cl

2.5.3 Comisiones

Las administradoras cobran comisión por la administración de los Fondos mutuos las cuales se clasifican en tres grupos: comisión de entrada, salida y por mantención del fondo. Las cuales se describen a continuación:

- a. Comisión de entrada: Es aquella cobrada como porcentaje del monto aportado al fondo, siendo, por lo general, inversamente proporcional al monto aportado.
- b. Comisión salida: Es generalmente es cobrada como porcentaje del monto retirado, siendo inversamente proporcional al tiempo de permanencia en el fondo. Aunque la gran mayoría de los fondos de renta fija no cobra este tipo de comisiones.
- c. Comisión por administración del fondo: Es cobrada a todos los partícipes como proporción del fondo administrado. Es deducida en forma diaria como una tasa sobre 365 días, por lo que la cuota se presenta neta de dicho costo. Esta tasa puede estar incluso diferenciada para días de la semana en particular.

2.6 CLASIFICACION DE LOS FONDOS MUTUOS

2.6.1 Tipo de Fondos Mutuos

En Chile existen ocho tipos de *fondos mutuos*⁵¹ que son:

- 1) **Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 90 días:** Son aquellos fondos que invierten mayoritariamente en depósitos a plazo. Un pequeño porcentaje de sus carteras puede encontrarse invertido en efectos de comercio, bonos corporativos y papeles del Banco Central.

Estos esta dirigidos aquellos inversionistas que buscan una cartera diversificada, con alta liquidez para flujos que podrían utilizar en el corto plazo. Además, por su corta duración, presentan la menor sensibilidad de valor ante cambios en las tasas de interés.

⁵¹ Véase en <http://www.feller-rate.cl/general2/articulos/fondosmutuos0611.pdf>, 11-03-2010, 21:00.

2) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 365 días: sus carteras son similares a las de los fondos con menos de 90 días de duración, aunque tienen porcentajes inferiores de depósitos a plazo, que compensan con inversiones que pueden entregar un mayor retorno potencial, como instrumentos corporativos o efectos de comercio.

Están dirigidos aquellos que buscan una cartera de alta diversificación por emisores y tipos de instrumentos, con alta liquidez para flujos que necesitarán en menos de un año. Dada su duración, son poco sensibles a cambios en las tasas de interés.

3) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Mediano y Largo

Plazo: estos fondos se invierten en instrumentos de renta fija con mayores plazos de vencimiento, pues normativamente deben superar los 365 días de duración. En la cartera se observan depósitos a plazo, que entregan liquidez, y bonos corporativos y letras hipotecarias, que entregan mayores plazos y rentabilidad a las carteras. La proporción de estos instrumentos varía en función de la duración objetivo de cada fondo, pues aquellos que tengan un perfil de mayor duración deberían tener una proporción más elevada de instrumentos corporativos de largo plazo y letras hipotecarias.

Se encuentran dirigidas según el plazo de inversión, el inversionista debe identificar un fondo cuya política u orientación lo ubique en rangos de duración similar a su plazo de inversión. En ningún caso es recomendable para inversionistas que buscan retirar su inversión en el corto plazo y, además, se debe considerar que muchas cuotas incluyen comisiones por permanencia.

Mientras mayor sea la duración de la cartera, la cuota tendrá mayor exposición o riesgo ante cambios en las tasas de interés. Lo anterior puede ser positivo o negativo dependiendo del escenario coyuntural de tasas de interés y los posibles cambios en las mismas.

4) Fondo Mutuo Mixto: Son aquellos fondos que combina renta fija con instrumentos de capitalización, por ejemplo, acciones y fondos extranjeros. Las composiciones varían mucho entre los distintos fondos, pues normativamente pueden tener cualquier combinación que no supere el 50% de diferencia entre los límites de renta fija y renta variable.

Para este tipo de fondo es recomendable cada inversionista debe revisar la orientación reglamentaria e, idealmente, la cartera real del fondo y su consistencia en el tiempo, para determinar su “comodidad” con el fondo. Este tipo de fondos puede entregar una relación específica de riesgo retorno según las preferencias del inversionista. En general, otorgan una mejor expectativa de retorno que la inversión exclusiva en renta fija, lo que se compensa con un riesgo relativo mayor, aunque menor que el de invertir mayoritariamente en instrumentos de capitalización.

5) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Capitalización: Estos fondos las carteras están orientadas principalmente a la inversión en acciones, nacionales o extranjeras, según el objetivo de cada fondo. En menor medida se aprecian algunos instrumentos de renta fija, que entregan liquidez para rescates y potenciales inversiones

Están dirigidas aquellos inversionistas que buscan una cartera diversificada de acciones, con menores costos de transacción y, eventualmente, mejor selectividad de instrumentos en relación a formar, por su propia parte, una cartera similar. Por lo general, se recomienda para inversiones a largo plazo, dada la volatilidad que pueden observar las inversiones en acciones en el corto plazo.

- 6) **Fondo Mutuo de Libre Inversión:** Fondo Mutuo orientado a las inversiones de mediano a largo plazo. Su cartera está compuesta por instrumentos de deuda de distintos plazos e instrumentos de capitalización, tanto nacional como extranjera, con el objeto de aprovechar oportunidades de mercado.

Estos fondos están dirigidos a inversionistas un nivel alto de aceptación al riesgo, con un objetivo de inversión de mediano y largo plazo, y que deseen invertir en un portafolio diversificado regionalmente y con una combinación balanceada entre instrumentos de deuda y capitalización.

- 7) **Fondo Mutuo Estructurado:** es Aquel fondo mutuo que busque la obtención de una rentabilidad previamente determinada, ya sea fija o variable. Esta depende de lo definido en la reglamentación de esta. Los fondos mutuos estructurados pueden adoptar la definición de garantizado, afianzado, asegurado u otra de similar naturaleza en la medida que cuente con la aprobación respectiva y tenga como objetivo final asegurar esta rentabilidad para todos los partícipes del fondo mutuo.

- 8) **Fondo Mutuo Dirigido a Inversionistas Calificados:** Aquel fondo mutuo que se dirige a inversionistas institucionales o corporaciones o personas naturales que comprueben su calidad de inversionista calificado. Están tienen características

especiales en su política de inversión, siempre señalada en su reglamento interno respectivo, con el objetivo de otorgar a los partícipes una alternativa de inversión mediante un producto que, eventualmente, tendrá mayores límites de inversión respecto del activo total del fondo en función de cada emisor, grupo empresarial y sus personas relacionadas.

2.6.2 Clasificación según las categorías de los fondos mutuos

A) Fondos de deuda o renta fija

Son *instrumento de deuda*⁵² que tienen asociado un interés conocido a un plazo de tiempo determinado que puede ser corto, mediano o largo. Estos títulos representan una deuda para la entidad emisora (banco, empresa, estado, Banco Central, etc.). El deudor debe responder por la devolución íntegra del capital e intereses pactados. Por aquello, son títulos o papeles que tienen un menor riesgo a los instrumentos de renta variable y representa una buena oportunidad para aquellos clientes con un perfil más conservador. El valor del mercado de un instrumento de renta fija dependerá de la *tasa de interés*⁵³ que esté vigente en el mercado, y podrá aumentar o disminuir, dependiendo de las fluctuaciones que se produzcan. Estos instrumentos según el plazo se definen a continuación:

i. Fondos de inversión en instrumentos de renta fija de corto plazo:

Invierten en títulos estatales, depósitos y pagarés bancarios, bonos bancarios o de empresas. Estos fondos se caracteriza por ser más estables durante el tiempo por lo que tienen menor riesgo de pérdida aunque la ganancia no es

⁵² http://www.aafm.cl/site/index.php?option=com_content&task=view&id=268&Itemid=75, 05.07.2010, 11:00 AM.

⁵³ La tasa de interés es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero"

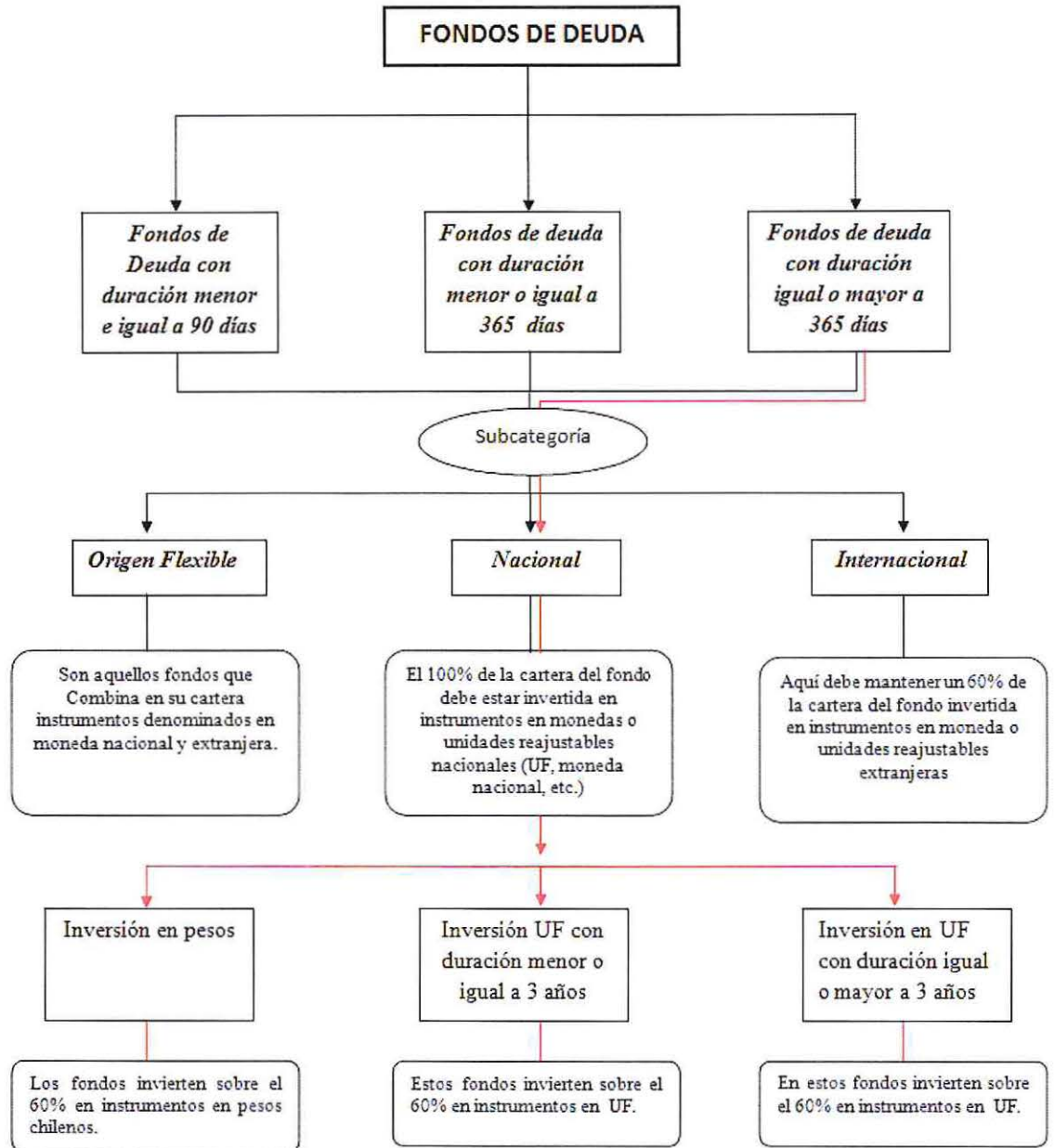
asegurada, ya que, esta inversión se mueve de acuerdo a la trayectoria que presenta la tasa de interés.

- ii. **Fondos de inversión en instrumentos de renta fija de mediano y largo plazo:** Invierten en títulos estatales, depósitos y pagarés bancarios, bonos bancarios o de empresas. Estos fondos no tienen restricciones para invertir el total de su activo en instrumentos de corto, mediano y largo plazo.

Los tipos de fondos chilenos correspondiente a esta categoría son:

- 1) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 90 días
 - 2) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 365 días
 - 3) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Mediano y Largo Plazo
- **A continuación mostraremos un esquema donde se detallan el funcionamiento al interior de esta categoría.**

Cuadro N° 3: Fondos de deuda o renta fija



Esta división solo se muestra cuando se cumple la condición de fondo de deuda con duración igual o mayor a 365 días

Fuente: elaboración propia

B) Fondos Accionarios o renta variable

- **Los Fondos Accionarios:** son aquellos fondos que invierten en instrumentos de *renta variable*⁵⁴ por sobre el 90% de cartera.
- **Instrumento de renta variable:** Son las inversiones en acciones, participaciones en *fondo de inversión*⁵⁵, bonos y *obligaciones convertible*⁵⁶. La renta variable se da en las inversiones en donde no se conoce los flujos de renta que generaran (pueden ser positivo y negativos), pues éstos dependen de diversos factores tales como el desempeño de una empresa, el comportamiento del mercado, la evolución de la economía, etc. Estos generan una mayor rentabilidad que las inversiones de renta fija, pero presentan un mayor riesgo.
- **Estos fondos accionarios se subdividen en:**
 - i. **Fondos Accionarios Nacionales:** aquí el 90% de la cartera del fondo debe estar invertido en instrumento de capitalización nacional.

⁵⁴ http://www.aafm.cl/site/index.php?option=com_content&task=view&id=268&Itemid=75, 05.07.2010, 11:00 AM.

⁵⁵ Los fondos de inversión son un patrimonio, sin personalidad jurídica, que está formado por las aportaciones de una serie de inversores o partícipes. El fondo de inversión está administrado por una sociedad gestora de Instituciones de Inversión colectiva y sus derechos de propiedad están representados en un certificado de participación. Las aportaciones de todos los inversores en los fondos de inversión se invierten en activos financieros (letras, bonos, obligaciones, acciones, productos derivados, etc.) o en activos no financieros (obras de arte, inmuebles, etc....).

⁵⁶ Obligaciones convertible son básicamente bonos corporativos que el tenedor puede convertir en un número de acciones de la compañía emisora a un precio de conversión predeterminado

- ii. **Origen principal de las Inversiones:** aquí las administradoras deben inscribir sus fondos considerando el listado de países por región geográfica.

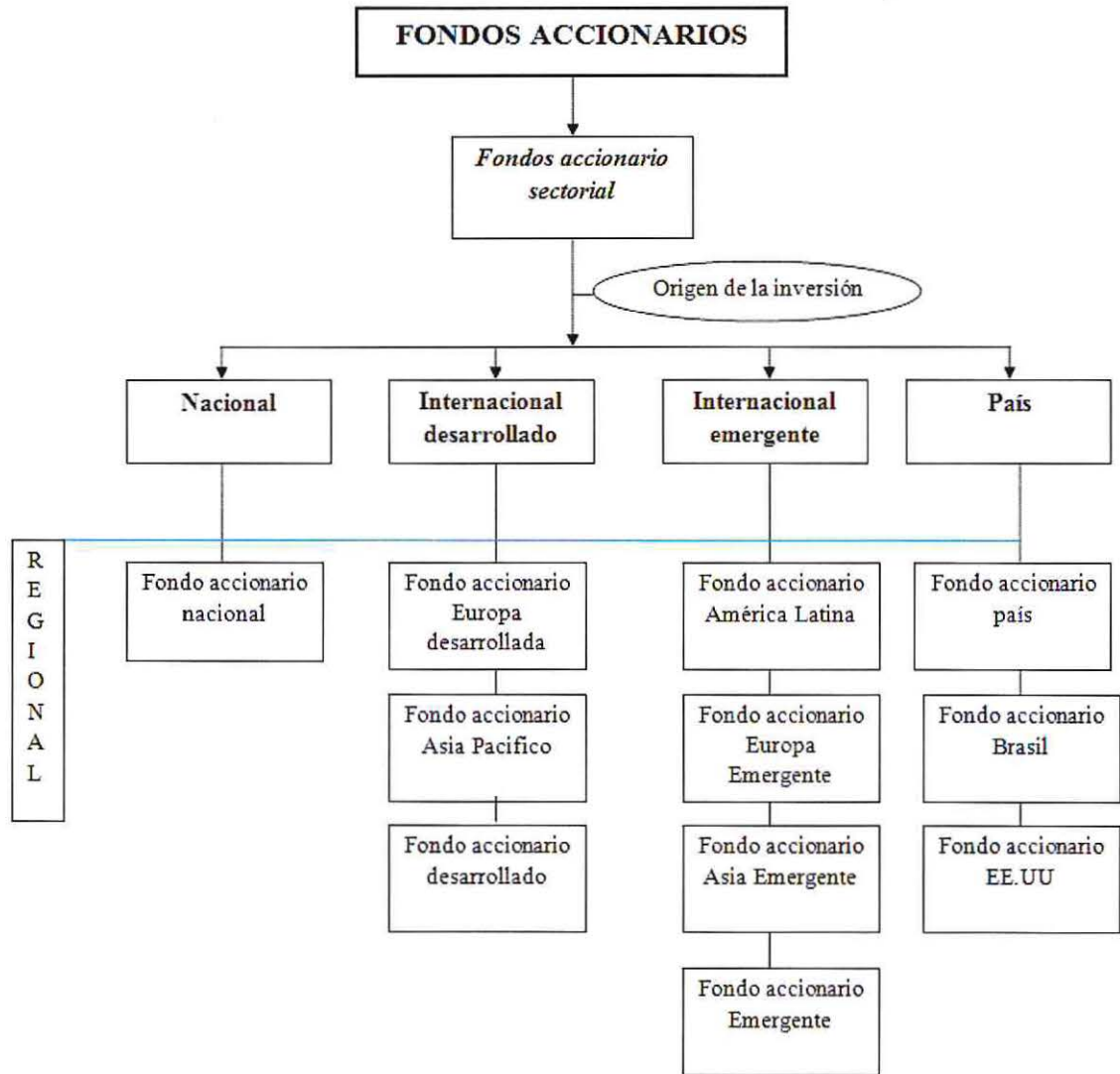
Según estos datos existen diferentes casos en donde van dirigidos los fondos, estos se presentan a continuación:

- a) *Si en un país se concentra más del 75% de la cartera de inversión del fondo, este se registra según la subcategoría de dicho país. En el caso de no haber categoría este se registra según la categoría genérica Fondo accionario país. Por ejemplo fondo accionario Español.*
- b) *Si no existe un país que concentre las inversiones del fondo pero si existe una región que describa la política de inversión del fondo, que represente el 60 % de la cartera del fondo este se deberá registrar en la subcategoría correspondiente. Por ejemplo el fondo invierte el 40 % de su cartera en Rusia y el 30 % en Ucrania. Se registra como Fondo accionario Europa Emergente y no como Fondo Accionario Emergente.*
- c) *Si no existe una inversión del fondo del 60 % del fondo en las regiones señaladas, se determina las subcategorías haciendo una separación entre mercados desarrollados y mercados emergentes.*

- **Los tipos de fondos chilenos correspondiente a esta categoría son:**

- 1) **Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Capitalización**

Cuadro N° 4: Esquema del funcionamiento del los Fondos Accionarios



Fuente: elaboración propia

C) Fondos Balanceados

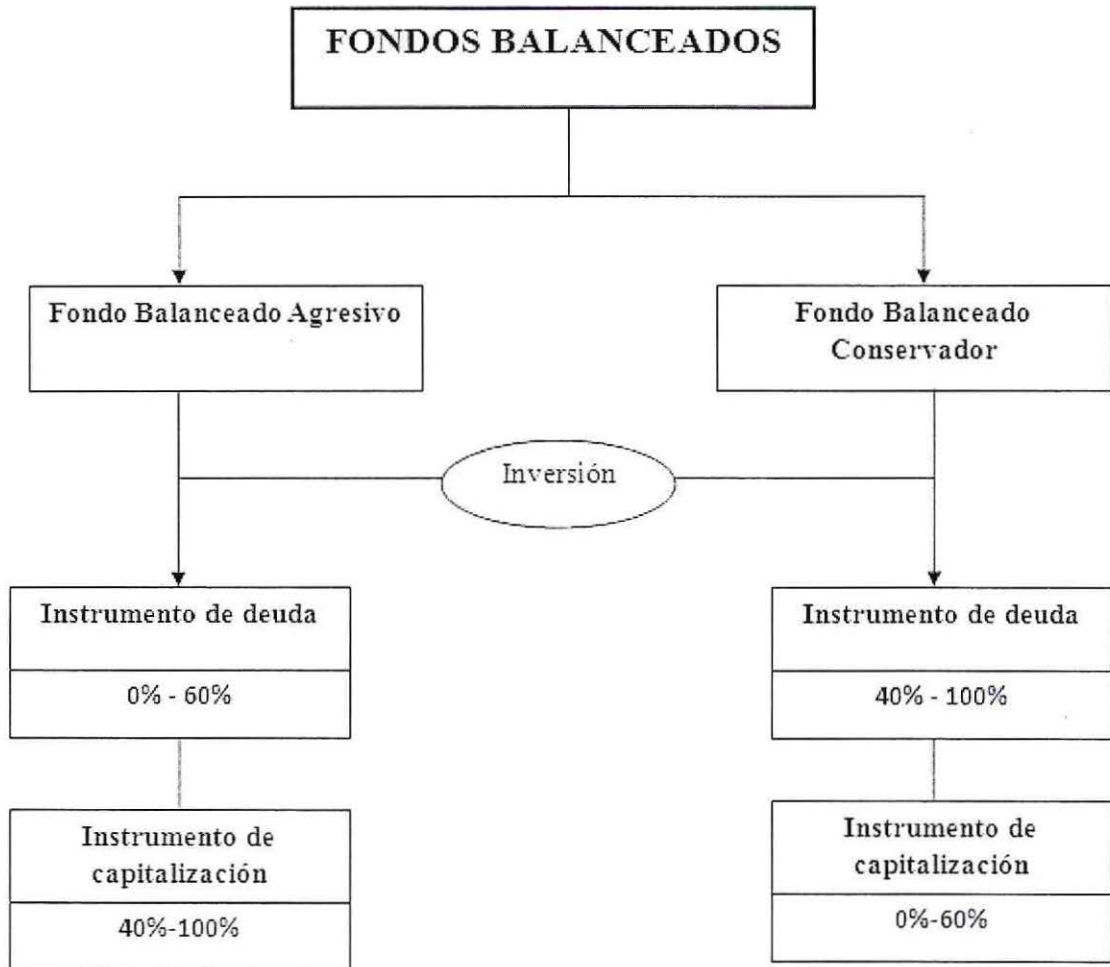
Son fondos en donde se invierten en diferentes proporciones en instrumentos de renta fija y renta variable.

Los tipos de fondos chilenos correspondiente a esta categoría son:

- 1) Fondo Mutuo Mixto
- 2) Fondo Mutuo de Libre Inversión

En el cuadro numero 5 se muestra el funcionamiento de este-

Cuadro N° 5: Funcionamiento de los Fondos Balanceados



Fuente: elaboración propia

D) Fondo Mutuo Garantizado

Son aquellos fondos que aseguran al inversionista que independiente de los resultados del instrumento elegido recupera el *capital nominal* ⁵⁷de lo aportado. Aunque la diversidad de instrumentos en que estos fondos invierten es muy diversa, la generalidad se ha enfocado a los mercados accionarios externos, permitiendo aprovechar oportunidades en mercados que presentan buen potencial y a los cuales es difícil llegar como persona natural.

Los tipos de fondos chilenos correspondiente a esta categoría son:

1) Fondo Mutuo Estructurado

- En el siguiente esquema explicaremos el funcionamiento interno de este fondo.

⁵⁷ El capital nominal es el valor inicial del capital por la cual suscriben diferentes títulos de valor.

Cuadro N°6: Esquema del fondo mutuo garantizado



Fuente: elaboración propia

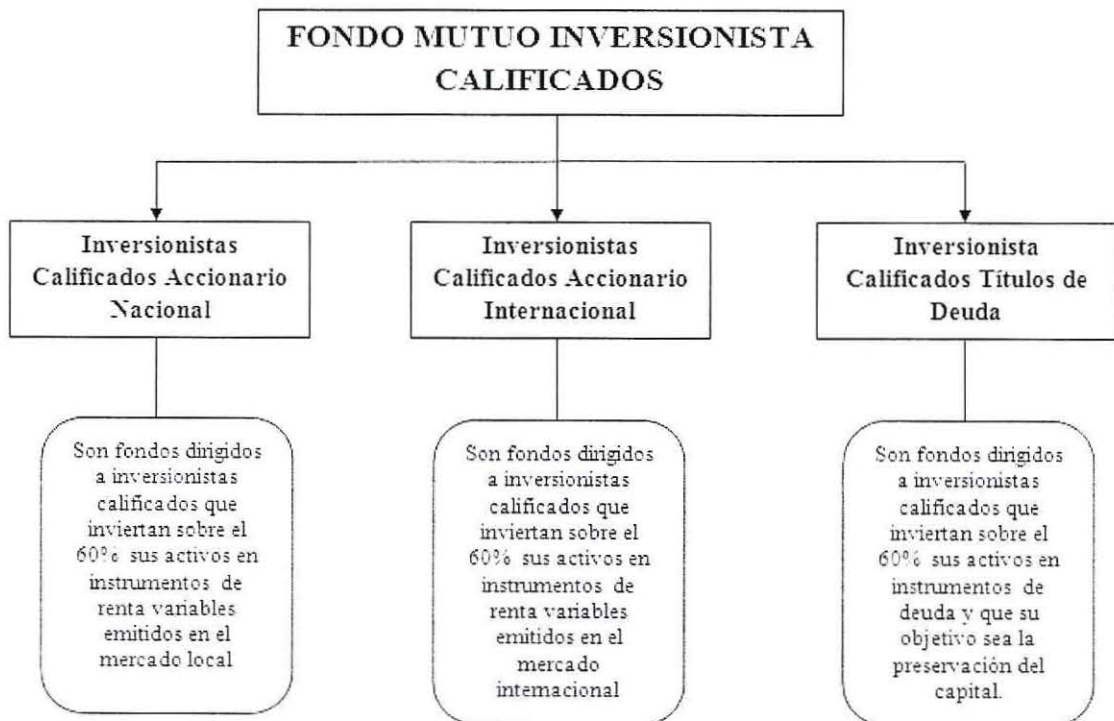
E) Fondo mutuo inversionistas calificados

Fondo Mutuo destinado a aquellos inversionistas calificados que buscan aprovechar las oportunidades del mercado accionario, tanto al alza como a la baja, interesados en realizar operaciones financieras de largo plazo, a través de un fondo cuya cartera está compuesta en su mayoría por acciones de empresas e instituciones de Chile.

Los tipos de fondos chilenos correspondiente a esta categoría son:

1) Fondo Mutuo Dirigido a Inversionistas Calificados

Cuadro N° 7: Esquema del funcionamiento del fondo mutuo garantizado



Fuente: Elaboración Propia

2.7 PERFIL DEL INVERSIONISTA

El perfil del inversionista se clasifica en distintos niveles según la tolerancia al riesgo al momento de invertir sus ahorros en alguna alternativa inversión. Estas clasificaciones son las siguientes:

a) *Conservador*: son aquellos inversionistas o partícipes que buscan estabilidad en su patrimonio, puesto que acepta pequeñas disminuciones eventuales en el valor de su inversión. Los fondos recomendados para este tipo de inversionista son:

- 1) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 90 días
- 2) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 365 días
- 3) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Mediano y Largo Plazo

- **Moderado:** son aquellos inversionistas o partícipes que buscan buenos rendimientos manteniendo su estabilidad en el patrimonio, puesto que acepta fluctuaciones ocasionales que podrían afectar el valor de la inversión. Ellos generalmente tiene un horizonte de inversión de dos a tres años. Los fondos recomendados para este tipo de inversionista son:
 - 1) Fondo Mutuo Mixto
 - 2) Fondo Mutuo de Libre Inversión
 - 3) Fondo Mutuo Estructurado

- **Agresivo:** son aquellos inversionistas que buscan obtener un máximo rendimiento al largo plazo asumiendo las fluctuaciones frecuentes e importantes en el valor de su inversión, la cual podría verse afectado un algún momento negativamente. Los fondos recomendados para este tipo de inversionista son:
 - 1) Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Capitalización
 - 2) Fondo Mutuo Dirigido a Inversionistas Calificados

2.7.1 Grafico del perfil de inversionista versus su tolerancia al riesgo.

En el siguiente grafico muestra el perfil del inversionista versus su tolerancia al riesgo, en donde se observa que existe un mayor retorno al largo plazo ideal para el inversionista agresivo que aceptan fluctuaciones del mercado asumiendo un alto riesgo de su inversión. El inversionista moderado también asume un riesgo de pérdida de su inversión pero en menor grado. El perfil conservador tiene un menor retorno del dinero y la duración de la inversión es a corto y mediano plazo.

Es ideal para cualquier inversionista de fondo mutuos no invertir en un solo fondo si no en varios para disminuir el nivel de riesgo y perdida de su inversión.

Cuadro N° 8: Grafico del perfil del inversionistas versus el riesgo



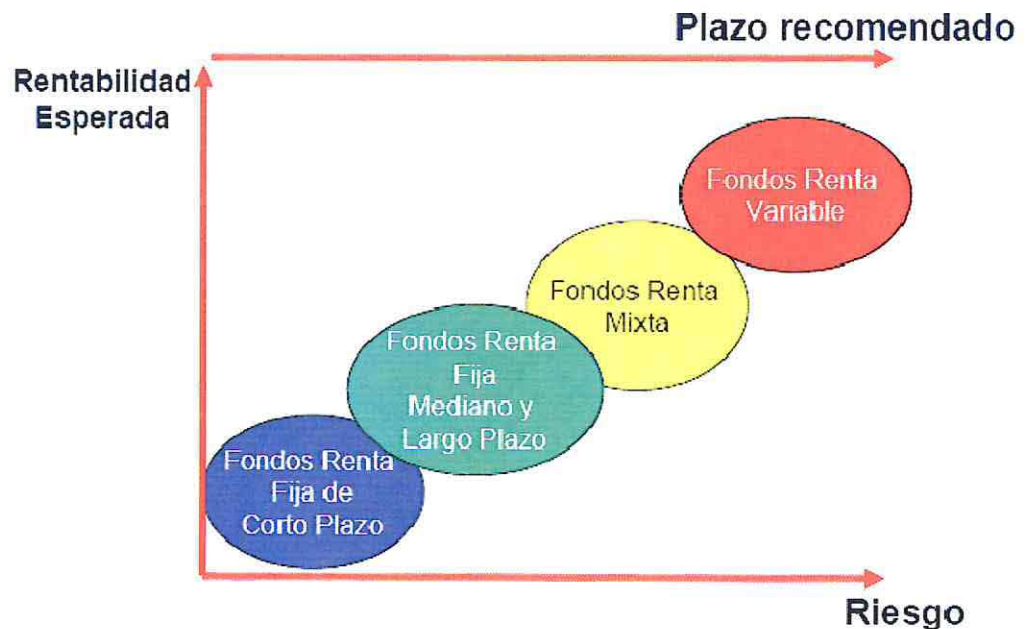
Fuente: David López Vargas, Agente Preferente de Inversiones del Banco Santander Santiago.

2.7.2 Grafico de los tipo de fondos

En este grafico podemos observar que:

- Entre mayor es el plazo de la inversión existe un mayor riesgo pero a su vez una mayor rentabilidad esperada.
- Es recomendable tener una perspectiva de inversión a largo plazo si quieren invertir en fondos de renta variable.
- Para mantener el patrimonio de la inversión y correr menor riesgo es recomendable los fondos de renta fija de corto, mediano y largo plazo.

Cuadro N°9: Grafico de los tipos de fondos versus el riesgo

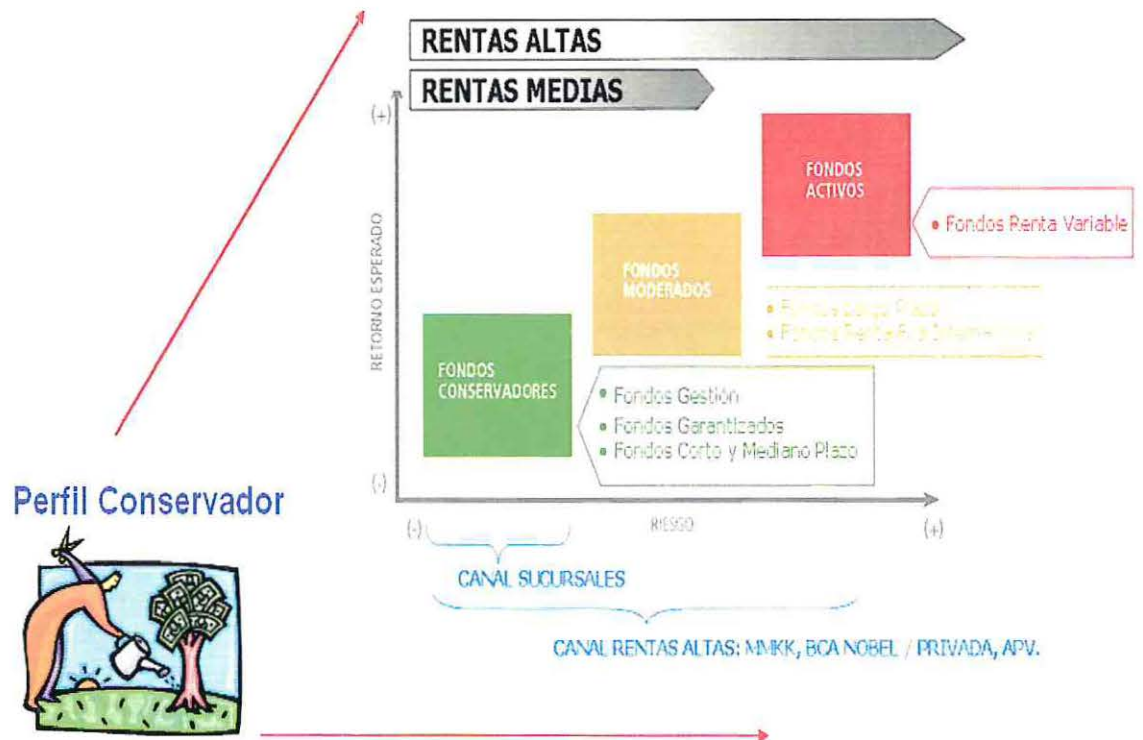


Fuente: David López Vargas, Agente Preferente de Inversiones del Banco Santander Santiago.

2.7.3 Ejemplo de inversión según el perfil del inversionista

En el siguiente cuadro daremos un *ejemplo de inversión*⁵⁸ según el riesgo, el retorno otorgado, el perfil de cada inversionista y el nombre del fondo otorgado por el Banco Santander Santiago seleccionada perfil.

Cuadro N° 10: Grafico de tipos de fondos mutuos según riesgos



Fuente: David López Vargas, Agente Preferente de Inversiones del Banco Santander Santiago.

⁵⁸ Información otorgada por Don David López Vargas, Agente Preferente de Inversiones del Banco Santander Santiago, el día 24.03.2010.

En el grafico podemos observar que:

- Entre mayor sea el riesgo mayor es el retorno esperado, estas inversiones son recomendadas a largo plazo, ya que están más expuesta a la volatilidad del mercado y tienen mayor riesgo de perdidas.
- Los fondos moderados tienen fondo de renta fija y renta variable que disminuye el riesgo de pérdida aunque es menor el retorno esperado.
- Los fondos conservadores tiene fondo de renta fija, aunque el riesgo es menor, el retorno o rentabilidad esperada también es menor. Estos fondos son recomendables para personas que quieran ahorrar a corto plazo sin que varíe tanto su dinero.

2.8 Pasos para contratar y rescatar un fondo mutuo

1. Acercarse a un ejecutivo de cuenta de alguna sociedad administradora de fondos mutuos, en donde el cliente debe suscribir una solicitud de inversión, donde se registran sus antecedentes, declara conocer que los fondos mutuos no garantizan rentabilidad y acepta su reglamento interno y su estructura y comisiones. Aquí también se establece los términos de monto de la primera inversión, es importante también tomar en cuenta que en la segunda inversión se puede realizar en el mismo fondo o en otro diferente según los intereses del cliente. Luego el interesado pasa a integrar un fondo mutuo cuando la administradora recibe su aporte. Queda inscrito de forma inmediata en el registro de partícipes si el depósito es en dinero en efectivo o vale vista bancaria.
2. Luego de cada nueva solicitud de inversión debe ser firmada por el partícipe aunque esto solo se aplica para los fondos mutuos de renta variable. En cambio los fondos de renta fija, se pueden hacer nuevos aportes incluso por teléfonos. El cliente partícipe del fondo mutuo puede pedir un descuento por planilla o que se le debite un monto automáticamente de su tarjeta de crédito o cuenta corriente
3. Cuando se realizan los retiros, ya sean totales o parciales, la persona partícipe debe firmar una solicitud de rescate donde se establece el monto a girar. Los fondos

mutuos de renta fija suelen pagar al día siguiente y los accionarios tardan de tres días o más si se trata de un fondo de renta variable internacional.

4. La conversión de la cuota en dinero se hace según el valor de estas el día que se presentan la solicitud de rescate, sin importar que el pago se materialice con posterioridad.

2.9 INDUSTRIA DE LOS FONDOS MUTUOS

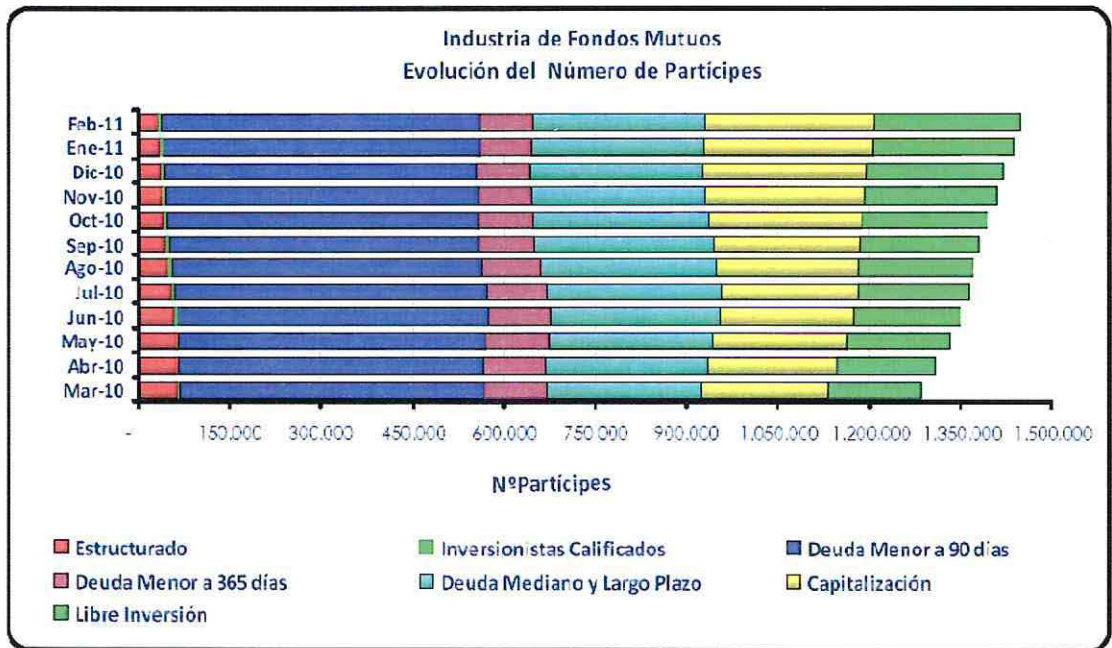
La industria chilena de fondos mutuos ha tenido en los últimos años un progresivo desarrollo, esto debido al aumento de los recursos administrados, a la gran variedad de fondos ofrecidos, y a la creciente autorregulación del sector.

Los aspectos como valorización de instrumentos y la clasificación de riesgos de las cuotas entregan un plus, ya que, entregan mayor información para ofrecer a sus participes e inversionistas las mejores opciones según sus necesidades en los diferente tipos de fondos mutuos.

Unos de los aspectos favorables dentro de la industria de Fondos Mutuos es la facilidad que ofrece para acceder a este instrumento de inversión, ya que hoy en día no es necesario ser conocedores de los mercados financieros sino que cualquier persona puede invertir en aquellos, con montos iniciales bastantes pequeños.

Por aquello la industria ha crecido en la cantidad de participes en el 2010 como lo podemos observar en el cuadro 11, en donde los fondos de deuda menor a 90 días tiene un notable crecimiento durante ese periodo, esto debido a la facilidad de acceso que este tiene y a la seguridad que entrega aunque obtengan una menor rentabilidad a diferencias de los demás. También los instrumentos de deuda mediano y largo plazo, capitalización, libre inversión han tenido un aumentos en sus participes debido a la gran variedad de fondos que ofrece el mercado, con distintos riesgos. Mientras que los fondos estructurados muestra una disminución de participes.

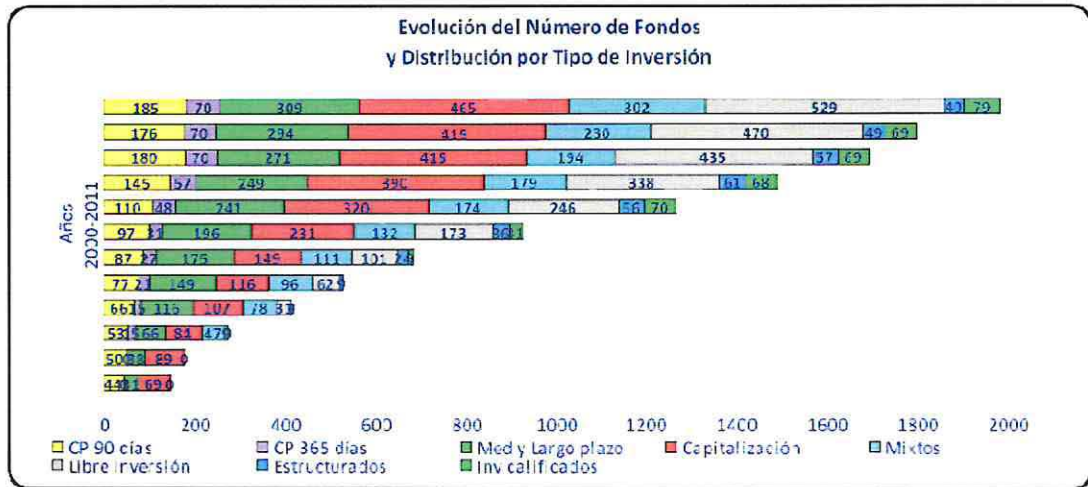
Cuadro N° 11: Evolución de números de participes de fondos mutuos en el periodo 2010 hasta principios del 2011



Fuente: Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos Chile A.G (AAFM)

También entre el año 2000 al 2010 la cantidad de los distintos tipos de Fondos Mutuos que ofrece las administradoras en la industria, ha tenido una creciente evolución, aumentado algunos hasta seis veces la cantidad distribuida, como por ejemplo los fondos de capitalización.

Cuadro N° 12: Evolución en la distribución de tipo de fondos entre el año 2000 al 2011



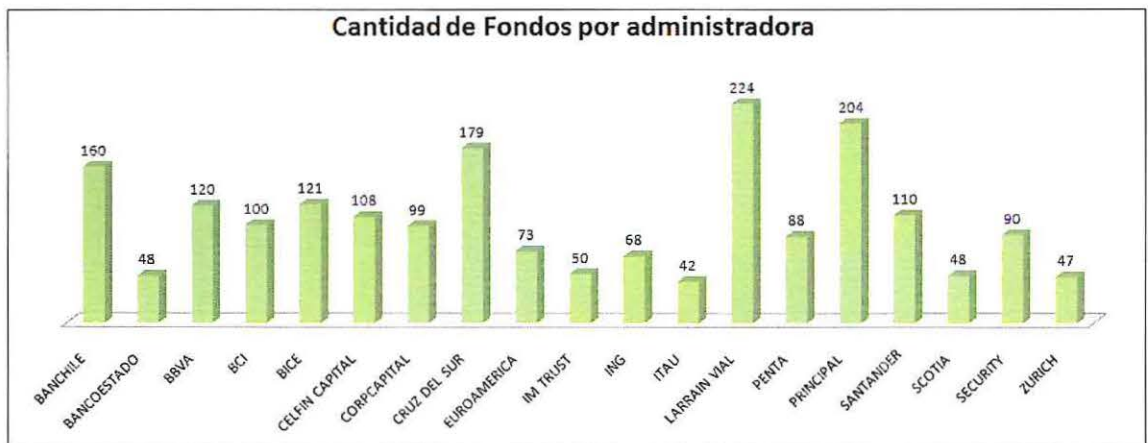
Fuente: Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos Chile A.G (AAFMM)

Actualmente las administradoras ofrecen una amplia gama de ofertas de Fondo de inversión o APV como se muestra en el cuadro N° 13. Siendo la empresa Larraín Vial, Principal, Cruz del sur, Banchile unas de las que ofrecen más variedad y ofertas en el mercado de los Fondos Mutuos.

En la participación de mercado según muestra el cuadro N° 14, podemos observar que las tres administradoras que han obtenido más patrimonio en febrero del 2011 estos son administradora Banchile con \$4.246.020.000 millones de pesos, seguida por Santander Assets Management con \$ 3.213.389.000 y luego con BCI con \$ 2.224.740.000.

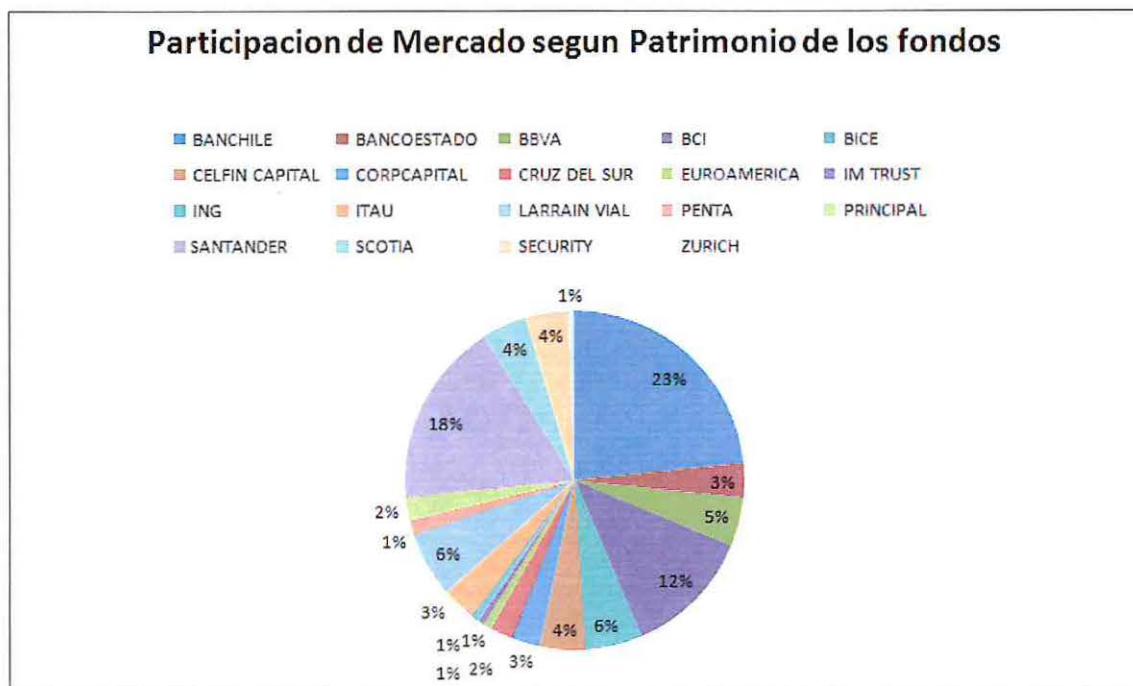
Siendo el promedio del patrimonio de los fondos mutuos en el mercado \$ 18.184.314.000. Por lo que estas tres empresas ocupan el 56% del mercado según el patrimonio obtenido.

Cuadro N° 13: Cantidad de oferta de Fondos Mutuos por Administradoras en febrero 2011



Fuentes: A Elaboración propia

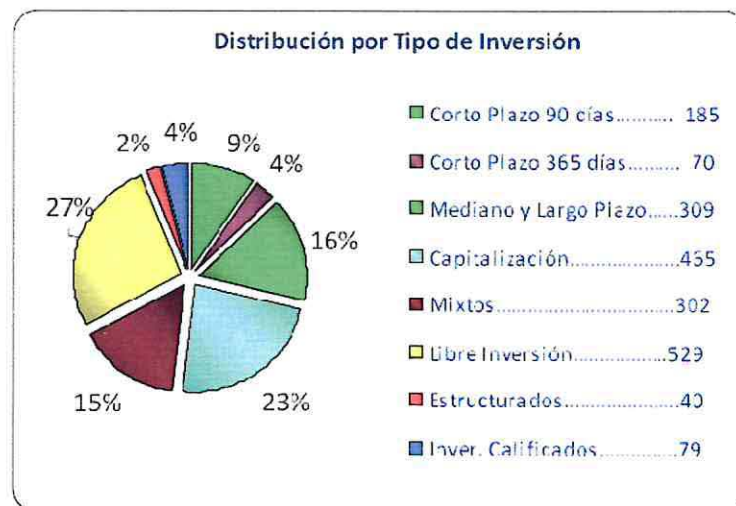
Cuadro 14: Participación de mercado de los Fondo Mutuos según Patrimonio obtenido en febrero 2011.



Fuente: Información AAFM, Elaboración propia.

Con respecto a la participación de los Fondos Mutuos en la industria Chilena, podemos observar en el cuadro N°15 la distribución por cada tipo de Fondo. En donde, actualmente el tipo de inversión que tiene mayor cantidad de fondos en el mercado es el Fondo Mutuo de libre inversión con 529 este teniendo un patrimonio de \$1.595.443.000 millones de pesos chilenos, seguido por el Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Capitalización con 465 Fondos y un patrimonio de \$2.481.672.000, y en tercer lugar está el Fondo Mutuo de Inversión en Instrumentos de Deuda de Mediano y Largo Plazo con un patrimonio de \$2.915.946.000 y 309 fondos. Siendo así el fondo mutuo estructurado el que posee la menos cantidad de fondos en el mercado con 40 y teniendo un patrimonio de \$306.682.000.

Cuadro N° 15: Participación en el mercado de los 8 Fondos Mutuos Chilenos en febrero 2011



Fuente: Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos Chile A.G (AAFMM)

2.9.1 Riesgos de los Fondos mutuos en el Mercado

Riesgo crediticio: es el riesgo de la administración de los fondos en el manejo operacional de este, y el grado de apego a las políticas definidas por el fondo. Por lo tanto está incluido la calidad crediticia y diversificación de los activos de los fondos.

Riesgo de volatilidad o riesgo de mercado: es la sensibilidad del Fondos antes cambios en la tasa de interés y otras condiciones del mercado como por ejemplo los riesgos de tasa de interés, liquidez, spread, moneda, préstamo de instrumentos y pactos.

Riesgo de Tasa de Interés: Riesgo asociado a las fluctuaciones que pueden exhibir los precios de los instrumentos de renta fija (deuda) como resultado de variaciones en las tasas de interés de mercado. Dependiendo de los plazos establecidos para la devolución del capital y el pago de los intereses, los precios de los instrumentos de renta fija tienden a aumentar (disminuir) cuando las tasas de interés de mercado bajan (aumentan).

2.10 FONDOS APV EN LA INDUSTRIA DE LOS FONDOS MUTUOS

El *Ahorro Provisional Voluntario* ⁵⁹(APV), es una forma de ahorro voluntario, especialmente para el ahorro a largo plazo, este se presenta como un adicional a las cotizaciones obligatorias para que un trabajador, dependiente e independiente, puedan obtener una mejor pensión al momento de jubilar. Es un contrato voluntario que trae consigo beneficios tributarios para administrar mejor sus fondos.

Si el trabajador tiene cotizaciones previsionales en AFP o INP, tiene la opción de contratar un APV en compañías de seguro de vida, AFP, bancos y sociedades financieras, administradoras de fondos mutuos, administradoras de fondos de inversión, administradoras de fondos para la vivienda, corredores de bolsa, agentes de valores y otras instituciones que autorice la Superintendencia de Valores y Seguros.

⁵⁹ Véase en http://www.bcn.cl/guias/ley_facil.2008-03-10.1555771811, 17.01.20, 19:00 PM.

2.10.1 Beneficios Tributarios

Los depósitos se pueden realizar de dos formas, las cuales trae beneficios tributarios, estas son:

A través del Empleador: El beneficio tributario es inmediato ya que la totalidad del monto ahorrado llega en ese momento a la institución que administra el ahorro. El tope de ahorro que se puede acoger a este beneficio es de UF 50 mensual.

Directamente por el Trabajador: Es la persona la que hace el ahorro con la institución que se lo administra. El beneficio tributario se establece en la declaración anual de impuestos. Para el caso de trabajadores dependientes el tope anual es de UF 600; sin embargo, los trabajadores independientes tendrán beneficio tributario de 8,33 veces por cada UF 1 que aporten en el fondo obligatorio de la AFP. El máximo de aportes con beneficio es de UF 600 anual.

2.10.2 Objetivos de los Fondos APV

- Mejorar la pensión
- Anticipar la edad de jubilación
- Aprovechar los beneficios tributarios
- Permiten acumular Excedentes de Libre Disposición (ELD) que se pueden retirar libres de impuestos con topes de 800 UTM si se retiran de una sola vez o 1.200 UTM si se retiran en el plazo de 6 años. Los retiros de excedentes por sobre los

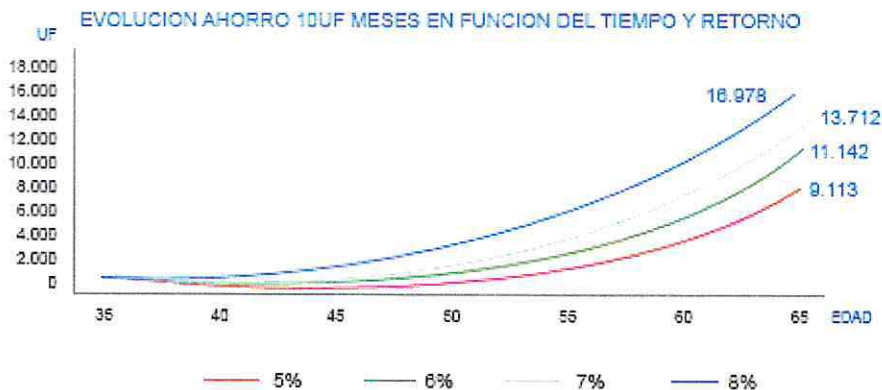
montos señalados quedan sujetos al Impuesto Global Complementario correspondiente.

- Usar los fondos acumulados como Seguro de Desempleo
- Se pueden retirar antes de pensionarse sujetos a un régimen tributario especial.
- Se pueden traspasar en cualquier momento a otras instituciones autorizadas a administrar este tipo de ahorro.

2.10.3 Beneficios a través de tiempo de inversión

El tiempo que están los Fondos APV en el mercado de Valores, pueden traer varios beneficios, como por ejemplo se muestra el cuadro N°15.

Cuadro N° 16: Evolución del ahorro en función del tiempo y retorno



Fuente: empresa Cruz del Sur, fondos APV.

Por lo que se puede concluir:

- Entre más tiempo se ahorre, mayores fondos se acumulan.

- Mientras antes se comienza a ahorrar, menor es el monto de APV mensual necesario para un monto objetivo de pensión.
- Si comienza antes a ahorrar, mas se puede anticipar la pensión.
- Una pequeña diferencia de retorno anual implica una gran diferencia acumulada a los largo del periodo de ahorro.

2.10.4 Administradoras de Fondos Mutuos APV

Ellos tienen una amplia gama de Fondos Mutuos APV, que en su mayoría son fondos que poseen una distribución de entre instrumento de deuda y capitalización, que disminuye el riesgo durante el tiempo. Ellos se entregan la opción de invertir su dinero en varios fondos para disminuir el riesgo producido por la volatilidad del mercado, y así poder aumentar su inversión al momento de retirarse.

En la industria de los Fondos Mutuos con APV, actualmente ofrece más de 300 fondos mutuos entre los cuales el inversionista podrá elegir para encontrar un fondo a su medida, que calce con sus objetivos.

Las administradoras que ofrece el servicios de Fondos Mutuos APV son: Banchile, Banco Estado, BBVA, BCI, BICE, Celfin Capital, Cruz del Sur, Euroamerica, IM Trust, Itaú, Larraín Vial, Principal AGF, Penta, Santander Assets Management, Scotiabank, Security y Zürich.

2.11 ACLARANDO CONCEPTOS

- a) Partícipes:** Los partícipes o inversores son las personas que aportan sus ahorros al fondo de inversión y cuando lo desean, pueden obtener su reembolso total o parcial. Son copropietarios del patrimonio del Fondo, del que les corresponde un porcentaje en función de su aportación (número de participaciones). En el momento que una persona realiza una aportación al patrimonio común del fondo se convierte en partícipe del mismo. Esta aportación se puede realizar bien en el momento de constitución del fondo o bien con posterioridad. El titular podrá ser una persona física o jurídica, residente o no residente, mayor o menor de edad, pudiendo existir uno o varios titulares por cuenta abierta.
- b) Aportes:** es el dinero invertido en algún fondo mutuo que pueden ser invertidos en instrumentos nacionales o extranjeros, que conforman una cartera de inversiones diversificada.
- c) El Valor cuota:** son los aportes en dinero que se transforman en valores cuota, lo que implica que cada ahorrante recibe un determinado número de cuotas dependiendo del monto de su inversión. Por medio de la variación del valor de la cuota podrá medir el rendimiento del Fondo Mutuo. La rentabilidad se mide por la variación porcentual experimentada en el valor de la cuota, en forma diaria. Por ejemplo: Si usted desea invertir 100.000 pesos en un fondo mutuo y el Valor Cuota de ese fondo es de 1.000, usted obtendrá $100.000/1.000=100$ Cuotas del Fondo.

Es importante saber que el valor cuota varía diariamente, por lo que cada vez que desee saber el monto o patrimonio que tiene invertido en su fondo deberá calcular:

Valor Cuota (del día que desee conocer su patrimonio) x N° de Cuotas

- d) *Renta fija v/s Renta Variables:* es el tiempo o plazo para el que proyecta la inversión junto a la tolerancia frente al riesgo. Definirá el tipo de fondo mutuo recomendado para la persona que desee contratarlo. Los clientes que inviertan en renta fija tienden a comportarse más estables en el tiempo, mientras que los instrumentos de renta variable ofrecen mayores retornos en el largo plazo pero con comportamiento más cambiante en el corto plazo.
- e) *Comisión de colocación diferida al rescate:* existen algunos fondos mutuos que tienen un cobro de entrada, estipulado en el contrato, el cual se hace efectivo solo en el caso que se retire la inversión antes de un determinado plazo.
- f) *Remuneración Anual:* la remuneración constituye la principal fuente de ingresos de la sociedad administradora del fondo, cuya tasa se aplica en forma diaria. Esta remuneración ya está reflejada en el valor cuota de los fondos.

- g) Plazo:* es el tiempo que se desea invertir, puesto que, existen fondos con menor liquidez que cobran por el retiro anticipado del Fondo mutuo.
- h) Moneda:* es bueno ver el mercado del fondo y analizar el tipo de moneda en la cual están valorizado los activos de la cartera de inversión, para así poder evitar pérdidas de valor por variaciones en el tipo de cambio.
- i) Colocación:* Operación por medio de la cual el emisor obtiene efectivo contra la entrega de documentos que representan sus obligaciones.
- j) Rentabilidad:* la obtención de beneficios o ganancias provenientes de una inversión o actividad económica.
- k) Mercado desarrollado:* son aquellos países industrializados con mayor desarrollo económico. Estos países son la gran parte de los Estados europeos, Canadá, Estados Unidos, Japón, Australia y Nueva Zelanda.
- l) Mercado emergente:* son aquellos países que se encuentran en vías de desarrollo. En la actualidad, se consideran emergentes los mercados del sudeste asiático, de Latinoamérica y de países europeos del antiguo bloque comunista. En cuanto a las características esenciales de los mercados emergentes, los mismos cuentan con un

gran crecimiento de su economía en forma acelerada pero con un riesgo de situación política y financiera inestable.

m) Capitalización Bursátil o de mercado: es el valor total de las acciones en circulación de una empresa.

CONCLUSIONES

Dentro de los problemas observados por la autora, el más notorio fue la falta de orientación que existe respecto de los Fondos Mutuos, principalmente porque al momento de contratar este producto, los ejecutivos no tenían el tiempo suficiente para orientar a los inversionistas, de manera que ellos puedan tomar una opción conveniente a sus necesidades y al nivel de riesgo que podían asumir, y esto provocaba que el cliente al cabo de un tiempo, volviera a reclamar por falta de dinero en sus fondos, produciendo luego su posterior retiro del dinero y del banco.

En nuestros días, el mercado de los Fondos Mutuos ha tenido un crecimiento enorme, mostrándose con múltiples instrumentos de inversión, así como decenas de nuevos mercados, tanto desarrollados como emergentes, donde los Fondos Mutuos chilenos han invertido. A pesar de la gama de nuevas oportunidades de inversión en Fondos Mutuos, los principios a seguir por un inversionista para poder elegir una alternativa no han cambiado.

Como se analizó en el trabajo, para empezar el inversionista o el partícipe de un fondo debe tener claro los objetivos que lo han llevado a tomar la decisión de invertir. Ello, ya que las necesidades de las personas para el ahorro son distintas y cada proyección hacia el futuro de la inversión también, como por ejemplo una persona piensa en un futuro cercano comprarse un auto y otra ahorrar para la universidad de sus hijos. A la primera persona, probablemente, le preocupará proteger sus ahorros contra la pérdida de su inversión, por lo que es más averso al riesgo; en cambio el segundo inversionista puede

esté dispuesto a correr más riesgo, ya que su plazo de inversión es mayor, por lo que tendrá más tiempo de recuperar por cualquier caída de su inversión. Es importante recordar que retorno y riesgo van siempre de la mano, y por tanto, a mayor riesgo de un fondo mutuo puede existir una mayor rentabilidad.

Por otra parte, el grado de aversión del inversionista al riesgo es otro factor importante a considerar, ya que puede tener un perfil conservador, moderado o agresivo. Esta aversión al riesgo es una manera subjetiva particular de cada individuo, que incide en los retornos exigidos a la inversión y, por ende, a su decisión o selección del tipo de producto más conveniente a sus estándares. El partícipe debe tener claro su nivel de aversión, si no es así, debe acudir a los analistas especializados en este tipo de tareas, para que estos le recomienden qué tipo de inversiones le conviene mantener en la cartera.

Otro punto tratado en el trabajo, fue el uso de Fondos Mutuos para el ahorro previsional voluntario, que ofrece múltiples beneficios desde el punto de vista de diversificación y tributarios, como una amplia gama de fondos disponibles en el mercado. Para optar por aquellos es fundamental informarse bien de cada Fondo y el riesgo que tienen en el mercado.

Por lo anteriormente expuesto, es posible determinar que los aspectos más relevantes que un potencial inversionista debiera considerar, al momento de analizar su inversión en Fondos Mutuos son:

- **La diversificación:** consiste en distribuir los fondos disponibles para inversión entre activos de diferentes tipos, en diferentes sectores e inclusive en diferentes países. Una correcta diversificación garantizará la eliminación del riesgo no sistemático del portafolio. Afortunadamente para el pequeño inversionista, actualmente los fondos mutuos proporcionan un buen nivel de diversificación, alcanzado hasta hace algunos años sólo por grandes inversionistas o inversionistas institucionales.
- **Período de tiempo:** Para definir el plazo en que quiere mantener su inversión, primero deberá definir el objetivo del ahorro. El tiempo dependerá del dinero que necesite acumular, por ejemplo, para la educación de sus hijos, para comprar un auto el próximo mes o para tener una pensión completa en su vejez. Fondos mutuos le ofrece más de mil alternativas para ahorrar e invertir, desde horizontes de inversión menores de 90 días, hasta fondos de largo plazo que no tienen vencimiento.
- **Monto de dinero a invertir:** El monto mínimo para comenzar a aportar en fondos mutuos es desde 5.000 pesos, aún así cada fondo establece su monto mínimo de inversión en el reglamento interno. Esto se debe consultar en cada administradoras
- **Profesional de apoyo:** Existen agentes de inversión en todas las administradoras que lo ayudarán y asesorarán para tomar la mejor decisión de acuerdo a objetivos, plazos y riesgo que desea asumir, junto con entregar a los partícipes la información necesaria para que conozcan la evolución de su dinero, tal como, los antecedentes sobre la remuneración que cobra el fondo seleccionado, las comisiones asociadas a su inversión, las políticas de inversión del fondo y antecedentes sobre su cartera de

inversiones, el último estado financiero del fondo mutuo enviado a la Superintendencia de Valores y Seguros y el plazo efectivo del pago de los rescates.

En el caso de la problemática planteada es necesario focalizar el esfuerzo en los ejecutivos de la Banca Personas, puesto que ellos son los profesionales que trabajan directamente en la atención al cliente. Para ello, es necesario realizar estudios semanales de la Industria de los Fondos Mutuos y su funcionamiento, como también dedicarle el tiempo necesario de atención para ofrecerle el mejor Fondo según las expectativas, necesidades del cliente y explicar los riesgos que pueden ocurrir en el mercado. Lo anterior requiere de capacitación junto con la ayuda agentes preferentes de inversiones que son los profesionales que trabajan directamente con los fondos mutuos, para ayudar a comprender la industria. El apoyo mutuo de los departamentos es fundamental para el buen funcionamiento dentro de la empresa.

También es importantes las nuevas ideas que puedan aportar en este tema y así ayudar a las personas que quieran participar en los fondos mutuos, como realizar revistas mensuales con la información de la industria, ver la evolución de los fondos que ofrece cada administradora, como también los requisitos mínimos para empezar a invertir.

BIBLIOGRAFIAS

PAGINAS DE INTERNET

- <http://www.aafm.cl/site/> : pagina especializada en ver la industria de los fondos mutuos en chile
- <http://www.fundpro.com/> : pagina especializada en el análisis de mercado e investigaciones sobre el desarrollo tanto de la industria de fondos mutuos como la de los fondos de pensión
- <http://www.santander.cl/inversiones/canales/ffmm/bajada2b.asp> : pagina en donde se muestra los fondos mutuos del Banco Santander.
- <http://www.santander.cl> : pagina del banco Santander chile en donde muestra principalmente sus productos y servicios
- <http://www.svs.cl/sitio/index.php> : pagina de la superintendencia de valores y seguros donde muestra el mercado de valores, estadísticas, estudios, leyes y reglamentos, etc.
- http://www.santander.com/cs/gs/Satellite?pagename=SANCorporativo/GSDistribuidora/SC_Index : Pagina del grupo Santander
- www.emagister.com : pagina que ofrece cursos financieros online
- www.wikipedia.org : pagina con enciclopedia libre.
- www.Falle-rate.com: pagina especializada en análisis de mercado de los fondos mutuos.

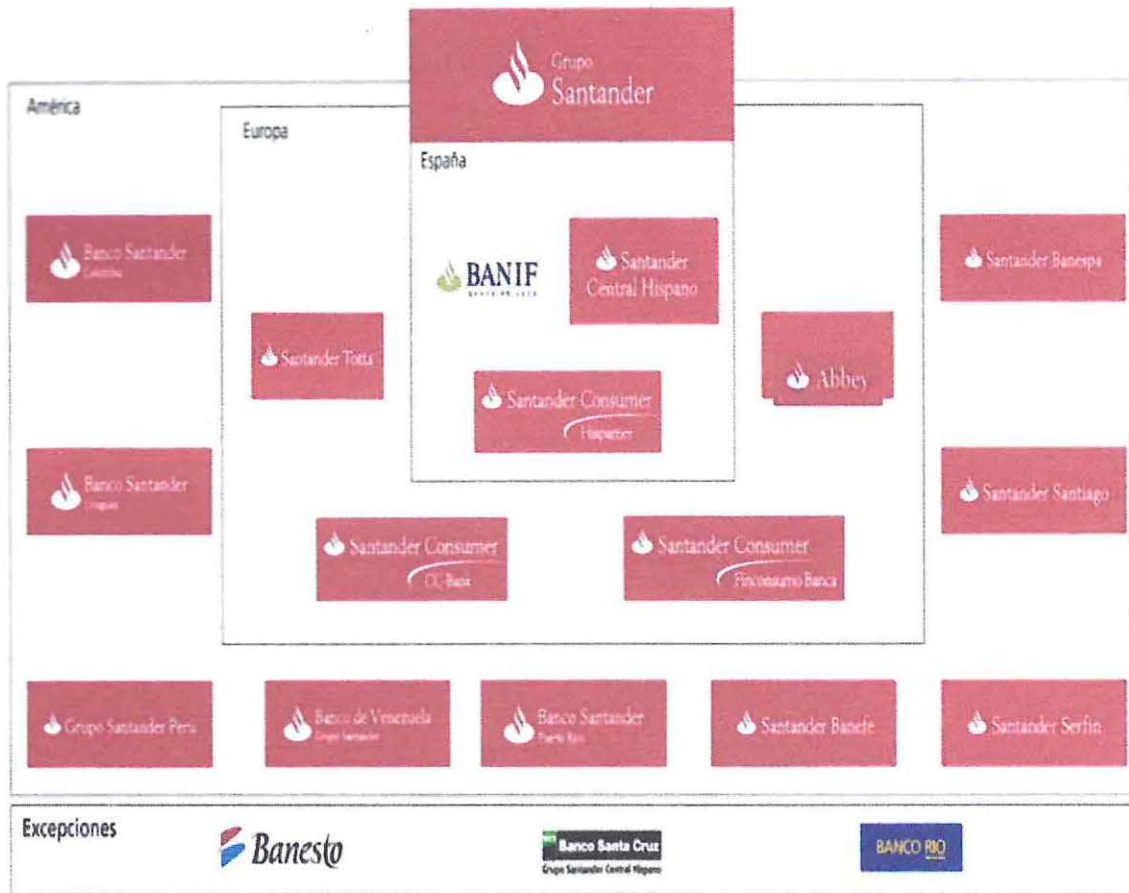
ENTREVISTAS

- Don David López Vargas: Agente Preferente de Inversiones del Banco Santander Santiago, entrevistado el día 24 de marzo del 2010.
- Catalina Maturana Silva: Ejecutiva de Cuenta de la Banca Persona del Banco Santander Santiago, sucursal Maipú. Entrevistada el día 24 de marzo del 2010.

LIBROS CONSULTADOS

- Memoria anual Santander, 2008
- Memoria anual Santander ,2009
- 1857-2007 Banco Santander 150 años de historia, autor Pablo Martin Aceña de la Universidad de Alcalá. Edición Turner, impresión Artes Graficas Palermo.

ARQUITECTURA DE MARCA ACTUAL



Anexo 2 FONDOS MUTUOS DEL BANCO BANCHILE Y SANTANDER

	→ Ruta	→ Fondo	Nº de Participes Totales
	8001 - 2	CAPITALSA-ACC. A	2.075
	8001 - 2	CAPITALSA-ACC. B	24
	8026 - K	FLEXIBLE	7.308
	8026 - 8	CAPITAL FINANCIERO A	1.582
	8026 - 8	CAPITAL FINANCIERO APV	25
	8027 - 6	CHILE ACCIONARIO A	3.954
	8027 - 6	CHILE ACCIONARIO APV	139
	8027 - 6	CHILE ACCIONARIO I	5
	8028 - 4	RETORNO L.P. UF A	2.282
	8028 - 4	RETORNO L.P. UF APV	66
	8028 - 4	RETORNO L.P. UF I	11
	8039 - K	PATRIOMIAL A	9.335
	8039 - K	PATRIOMIAL B	487
	8043 - 8	BANCHILE-ACCIONES A	7.558
	8043 - 8	BANCHILE-ACCIONES B	1.243
	8052 - 7	DISPONIBLE A	28.398
	8052 - 7	DISPONIBLE B	19
	8052 - 4	MID CAP A	14.938
	8052 - 4	MID CAP APV	1.248
	8052 - 4	MID CAP I	28
	8054 - 2	CORPORATIVO	15.359
	8102 - 7	DEUDA NACIONAL A	2
	8102 - 7	DEUDA NACIONAL APV	2
	8102 - 7	DEUDA NACIONAL D	352
	8116 - 9	LIQUIDEZ 2000	31.004
	8121 - 3	CASH A	4.628
	8121 - 3	CASH I	20
	8126 - 8	ESTRATEGICO A	12.935
	8126 - 8	ESTRATEGICO B	594
	8126 - 8	ESTRATEGICO D	2.593
	8127 - 2	UTILIDADES A	9.230
	8127 - 2	UTILIDADES B	56
	8152 - 3	DEPOSITO XXI A	10.361
	8152 - 3	DEPOSITO XXI B	205
	8152 - 3	DEPOSITO XXI D	144
	8204 - 8	CRECIMIENTO A	7.194
	8204 - 8	CRECIMIENTO B	65
	8276 - 9	OPERACIONAL A	2.784
	8276 - 9	OPERACIONAL B	58
	8276 - 9	OPERACIONAL D	3
	8287 - 7	RENTA FUTURA A	10.829
	8241 - 1	INTERMEDIACION APV	80
	8241 - 1	INTERMEDIACION NORMA	10.829
	8257 - 8	WONE / MARKET APV	123
	8257 - 8	WONE / MARKET EJECU	49
	8257 - 8	WONE / MARKET INVER	4.845
	8257 - 8	WONE / MARKET UNWE	48.029
	8259 - 4	WONE / MARKET PLUS APV	131
	8259 - 4	WONE / MARKET PLUS CORPO	2
	8259 - 4	WONE / MARKET PLUS EJECU	126
	8259 - 4	WONE / MARKET PLUS INVER	8.775
	8259 - 4	WONE / MARKET PLUS UNWE	20.799
	8272 - 1	DE RESERVA APV	89
	8272 - 1	DE RESERVA NORMA	20.345
	8274 - 8	RETAIL & CONSUMO APV	1.289
	8274 - 8	RETAIL & CONSUMO EJECU	2.028
	8274 - 8	RETAIL & CONSUMO INVER	2.549
	8274 - 8	RETAIL & CONSUMO UNWE	5.230
	8276 - 4	ACCIONES CHILENAS APV	1.959
	8276 - 4	ACCIONES CHILENAS EJECU	2.047
	8276 - 4	ACCIONES CHILENAS INVER	3.349
	8276 - 4	ACCIONES CHILENAS UNWE	5.844
	8277 - 2	HIPER DEPOSITO APV	357
	8277 - 2	HIPER DEPOSITO EJECU	305
	8277 - 2	HIPER DEPOSITO INVER	2.543
	8277 - 2	HIPER DEPOSITO UNWE	6.059
	8282 - 9	RENTABILIDAD APV	118
	8282 - 9	RENTABILIDAD EJECU	105
	8282 - 9	RENTABILIDAD INVER	757
	8282 - 9	RENTABILIDAD UNWE	2.363
	8289 - 0	TESORERIA CORP	4
	8289 - 0	TESORERIA EJECU	599
	8289 - 5	SUPER INTERES APV	137
	8289 - 5	SUPER INTERES EJECU	303
	8289 - 5	SUPER INTERES INVER	3.518
	8289 - 5	SUPER INTERES UNWE	14.747
	8287 - 2	FONDO MUTUO SANTANDER BONOS Y LETRAS APV	56
	8287 - 2	FONDO MUTUO SANTANDER BONOS Y LETRAS EJECU	369
	8287 - 2	FONDO MUTUO SANTANDER BONOS Y LETRAS INVER	426
	8287 - 2	FONDO MUTUO SANTANDER BONOS Y LETRAS UNWE	133
	8272 - 0	ACCIONES SELECTAS APV	140
	8272 - 0	ACCIONES SELECTAS PERMA	696
	8599 - 6	RETORNO TOTAL APV	11
	8599 - 6	RETORNO TOTAL PERMA	87