



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

PROCESO BANCARIO DE LAS CARTAS DE CRÉDITO DE
IMPORTACIÓN Y VALORIZACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN
EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DEL
BANCO SANTANDERCHILE.

Autor

PAULINA ANDREA ARÉVALO GÓMEZ

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: GALO LÓPEZ

Santiago, Septiembre 2010

Agradecimientos

Las primeras personas que se vienen a mi cabeza y en mi corazón son mi familia; mis padres, hermanos y mi lela, por su apoyo incondicional y la enseñanza de valores y principios, los cuales han hecho la mujer que soy en día.

Debo mencionar particularmente, a mi lela, te voy agradecer por siempre todo lo que hiciste por mí, por que sin ti, a lo mejor nunca hubiese podido llegar a esta etapa. Toda mi vida vas estar junto mí, en mi corazón, te amo.

Índice

Introducción	Pág. 5
Capítulo 1 Banco Santander	Pág. 7-16
1.1 Reseña Histórica	Pág. 7
1.1.1 <i>Grupo Santander en Chile</i>	Pág. 9
1.1.2 <i>Banco Santander Santiago</i>	Pág. 11
1.2. Orientación Estratégica.	Pág.11
1.2.1 <i>Valores Corporativos</i>	Pág.12
1.3. Áreas de negocios	Pág. 14
Capítulo 2 Descripción y Concepto del Crédito y	Pág. 17 - 25
Las Cartas de Crédito	
2.1. Definición del Crédito y Tipos de Créditos	Pág. 17
2.2. Definición y Tipos de Cartas de Créditos	Pág. 18
2.2.1 <i>Tipos de Cartas de Créditos</i>	Pág. 19
2.2.2 <i>Participantes</i>	Pág. 23
Capítulo 3 Descripción de las Funciones Realizadas en el	Pág. 26 - 33
Departamento de Crédito Documentario	
3.1. Introducción al Proceso Operacional de las Cartas de Crédito	Pág. 27
3.2. Proceso Operacional de las Cartas de Crédito.	Pág. 28

<i>3.2.1.- Visación</i>	Pág. 28
<i>3.2.2.- Apertura de Cartas de Créditos</i>	Pág. 29
<i>3.2.3.- Modificación de las Cartas de Créditos</i>	Pág. 30
<i>3.2.4.- Revisión de Documentos o Negociación</i>	Pág. 31
<i>3.2.5.- Anulación de Cartas de Créditos</i>	Pág. 32
Capítulo 4 Riesgo Operacional en el área de Comercio Exterior del Banco Santander Chile	Pág. 33-70
4.1. Introducción.	Pág. 33
4.2 Metodología de Evaluación de Riesgo Operacional en Banco Santander Chile.	Pág. 37
<i>4.2.1 Mapa de Procesos</i>	Pág. 38
<i>4.2.2. Evaluación del riesgo</i>	Pág. 42
<i>4.2.3 Evaluación de Controles</i>	Pág. 49
<i>4.2.4 Ejemplo Práctico</i>	Pág. 52
4.3. Proceso de Análisis de Comercio Exterior.	Pág. 53
Conclusión	Pág. 71
Fuente	Pág. 73
Glosario	Pág. 74

Introducción

El banco considerado como el más grande del país, es el Banco Santander Chile, del cual hablaremos en las próximas líneas desde su nacimiento en 1857 España, su país de origen, hasta la actualidad. Donde queda en evidencia que su política de expansión e internacionalización siempre ha estado presente, lo que lo llevo en un corto periodo a posicionarse en gran parte de Europa y Latinoamérica.

El Banco Español en 1978 abrió su primera filial en Chile dando comienzo a un camino de éxitos, crecimiento y rentabilidad, forjando sus orientaciones estratégicas y valores corporativos, que los han distinguido en la industria.

Uno de los productos en que se destacan son las Cartas de Créditos (L/C), instrumento financiero que ha aumentado en los últimos años, ya que esta tiene directa relación con el desarrollo y crecimiento que ha tenido el país en el ámbito de los negocios internacionales, al promover las importaciones y exportaciones.

Es por esto que tanto los importadores como exportadores tiene la necesidad de resguarda su mercadería y dinero, encontrando en las Cartas de crédito un medio seguro para resguardar sus necesidades e intereses.

Las Cartas de Créditos se encuentran normadas por la UCP 600, debido a lo complejo del comercio internacional y la importancia de cada una de sus instrucciones al igual que los participantes de esta, delimitando la función de cada uno y la definición de cada proceso.

En el capítulo 2 se profundiza sobre las Cartas de Crédito teóricamente, pero tal como se menciono, estas son un producto entregado por los bancos, lo que significa que existe un proceso operacional o practico, desde que un cliente tiene la necesidad de emitir una L/C

hasta la anulación de esta. Proceso que se detallara y explicara paso por paso en el capitulo 3.

La ejecución de las L/C se realizan en el área de operaciones, y esta necesitan de un sinnúmero de elementos, desde lo más básico como son el personal, especializado en comercio exterior hasta los sistemas informáticos específicos. Es por esto que podemos deducir que durante el proceso ya sea por errores humanos, fallas tecnológicas u otros, se puede incurrir en errores operacionales, que traer consigo consecuencias, por lo tanto perdidas para la institución.

Razón por la cual en el área de comercio exterior se procedió a evaluar su Riesgo Operacional, evaluando cada una de los procesos, las perdidas del área como la frecuencia de estas, de acuerdo a parámetros entregados por el área de riesgo del banco, la cual se dará a conocer en el capitulo final.

Capítulo 1 Banco Santander.

1.2 Reseña Histórica

El Banco Santander nació con el Real Decreto firmado por la Reina Isabel II el 15 de mayo 1857.

Entre los años 1900 y 1919 el Banco Santander dobló su balance, aumentando sus ingresos, de esta forma acercándose a la cifra de medio millón de pesetas de beneficios en el año 1917 y su rentabilidad se colocó por encima de la media de las sociedades de crédito españolas. Tomando en cuenta que durante estos años se incorporaron los tres grandes Bancos españoles que con el tiempo se integrarán en el Santander: el Banco Hispanoamericano (1900), el Español de Crédito (1902) y el Central (1919).

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

En 1923 trasladó su sede social al edificio del Paseo de Pereda, fundó el Banco de Torrelavega y puso en pie una modesta red de sucursales, en la provincia (la primera en el Astillero en 1923) y fuera de ella (Espinosa de los Monteros, Lanestosa y Osorno, en 1924).

En 1950 Emilio Botín Sanz de Sautuola y López asume la presidencia e impulsa un gran proceso de expansión por toda España.

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

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

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

A los 100 años de existencia, el Banco de Santander se convirtió en la séptima entidad financiera de España.

Durante los primeros años de 1960 se compra el Banco del Hogar Argentino, cómo primera filial del Santander en América Latina y posteriormente, en 1965, se crea el Banco Intercontinental Español (Bankinter).

El Santander se convirtió en el pionero de la banca comercial Iberoamericana, con la adquisición del First Nacional Bank de Puerto Rico (1976) y la del Banco Español-Chile (1982).

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

En 1986 Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos, fue elegido presidente del Banco. Sus dos primeros años en la presidencia están dedicados a sentar las bases para afrontar el reto de la modernización y expansión del Banco.

A finales de los 80, Santander refuerza su presencia en Europa con la adquisición en Alemania de la CC-Bank a Bank of America. También se adquiere una participación en el Banco de Comercio e Industria en Portugal y la alianza estratégica con The Royal Bank of Scotland, en 1988.

En 1994 el Santander se sitúa en la primera posición del mercado español con la adquisición del Banco Español de Crédito (Banesto)

En 1995 expande sus negocios por Iberoamerica que permite desarrollar el negocio en Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Venezuela, al tiempo que se da un nuevo impulso a negocios ya existentes en Chile, Puerto Rico y Uruguay.

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

A partir del siglo XXI se incorporan al Grupo, Banespa en Brasil, Grupo Serfín en México y Banco Santiago en Chile. Con ello se afianza la posición del Grupo cómo primera franquicia financiera en Latinoamérica.

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

En el año 2004 tiene lugar otro hito relevante: la incorporación al Grupo de Abbey, sexto Banco del Reino Unido.

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

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

En 2008 adquirió en un mercado estratégico para el Banco cómo es Reino Unido. Así se incorporaron Alliance & Leicester y Bradford & Bingley y se convirtió en el tercer Banco de Reino Unido por depósitos. Con 8.876 millones de euros de beneficio Santander se convierte en el tercer Banco del mundo por resultados.

En 2009, Santander entra en el negocio de la banca comercial en EEUU con la adquisición de Sovereign.

1.1.1 Grupo Santander en Chile

El Grupo Santander se encuentra desde 1978 en el país, con trayectoria de éxitos, crecimiento y rentabilidad.

Con una visión de banca global en los negocios y una capacidad de gestión respaldada por el BSCH(Banco Santander Central Hispano), se ha caracterizado por su constante expansión, incursionando en nuevas actividades dentro del sector financiero y desarrollando productos innovadores que han causado impacto en el mercado.

Los principales hitos de la historia del Grupo Santander en Chile, son:

- 1978: Apertura de filial del Banco Santander de España en Chile.
- 1982: Adquisición de activos y pasivos calificados en liquidación del Banco Español Chile
- 1982-88: Reestructuración y fortalecimiento del Banco Español Chile.
- 1988: Creación de Santander Administradora de Fondos Mutuos y de Santander Leasing.
- 1989: Introducción de la marca Banco Santander. Además, se crea la Compañía de Seguros de Vida Santander.
- 1992: Bansander AFP inicia sus operaciones. Ese mismo año también abre sus puertas Santander Factoring.
- 1993: Adquisición de FINCARD, empresa líder en el mercado de Tarjetas de Crédito.
- 1995: Adquisición de Financiera Fusa y fusión con Fincard. De la unión de ambas entidades se crea Santander Banefe, cómo división del Banco Santander Chile, líder en créditos de consumo y emisión de tarjetas de crédito.
- 1996: Fusión de Banco Santander Chile con Banco Osorno, dando paso a una de las principales instituciones financieras de Chile.
- 1998: Adquisición de AFP Summa y fusión con Bansander AFP, creándose AFP Summa Bansander

1.1.2 Banco Santander Santiago

Banco Santander Santiago nació de la fusión entre Banco Santander Chile y Banco Santiago. Este Banco es el Banco más grande de Chile en términos de activos totales depósitos totales, préstamos y patrimonio neto¹. El cual ofrece la más amplia gama de servicios en todos los segmentos de la banca.

A esta misma fecha empleaban 7.380 personas y tenían la red de sucursales más grande de Chile con 315 sucursales.

Son líderes en el mercado en prácticamente cada aspecto de la industria bancaria en Chile.

1.3. Orientación Estratégica.

Las empresas diseñan planes estratégicos para lograr sus objetivos y metas, los cuales pueden ser a corto, mediano y largo plazo. Esto mediante un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Por lo que es preciso determinar con exactitud y cuidado la:

La Misión: Que define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.

¹ Al 31 de diciembre de 2004, tenían un activo total de Ch\$ 12.070.528 millones (US\$ 21.561 millones), préstamos netos de provisiones de Ch\$ 8.315.369 millones (US\$ 14.853 millones) depósitos de Ch\$ 6.747.265 millones (US\$ 12.052 millones) y un Patrimonio neto de Ch\$ 1.031.754 millones (US\$ 1.843 millones)

"Es proveer procesos y servicios, para que las Áreas de Negocio y Apoyo puedan desarrollarse y crecer, basados en estándares de control, calidad y eficiencia, a un costo óptimo y con un enfoque de agregación de valor económico."

La Visión: Que define y describe la situación futura que desea tener la empresa, con el propósito de guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

“Ser un actor de primera línea en el mercado financiero chileno y un Banco de referencia en Latinoamérica, que anticipe tendencias, ofrezca soluciones creativas y únicas, que constituyan una respuesta de calidad a los requerimientos de nuestros accionistas, clientes, empleados y de la sociedad en su conjunto. Con nuestra gestión contribuiremos fuertemente al desarrollo económico del país y al progreso de las personas”

1.3.1. Valores Corporativos.

Cuando hablamos de los valores corporativos nos estamos refiriendo a los elementos de la cultura empresarial, propia de cada compañía, dada a sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y expectativa de los clientes y propietarios.

Es decir, específicamente hablamos de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes comportamientos o pensamientos que la empresa asume como norma o principios de conducta.

En el Banco Santander Chile encontramos los siguientes:

Liderazgo: Una organización de referencia en cada uno de los mercados en los que están presentes. Tienen vocación de liderazgo en agregar valor a sus clientes, accionistas y empleados.

Excelencia en la Gestión: Procuran la eficiencia, rentabilidad y crecimiento de los resultados mediante estrategias claras, objetivos exigentes y compartidos, rigurosas políticas de seguimiento y control y resultados recurrentes.

Orientación al Cliente: Quieren satisfacer sus necesidades entregando una oferta de valor segmentada y acorde a sus requerimientos. Establecer con ellos relaciones de largo plazo y beneficio mutuo, basadas en la confianza, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos.

Talento: Buscan promover un excelente ambiente de trabajo, entregando oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Potenciar al máximo los talentos de los colaboradores y recompensarlos de manera equitativa, promoviendo la cultura del mérito.

Los miembros de esta organización se caracterizan por su alto profesionalismo y capacidad de trabajo en equipo.

Compromiso con la Sociedad: Su compromiso es mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en su conjunto. Esto se manifiesta a través de la adhesión y respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la calidad de trabajo y la protección del medio ambiente.

Estándares Éticos: Se relacionan y desarrollan sus tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, los reglamentos y normas vigentes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitando que las conductas individuales dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad y prestigio tanto personal, de otros funcionarios, del Grupo Santander como de terceros

1.3. Áreas de negocios

El Santander se ha consolidado cómo una de sus principales fortalezas una profunda implantación local en los países en los que opera. Además, es un Banco integrado que cuenta con negocios que se gestionan globalmente y con unas políticas corporativas comunes que permiten aprovechar sinergias y ventajas competitivas a escala internacional. De acuerdo con los criterios establecidos en las Nuevas Normas Internacionales de Contabilidad, el Grupo estructura sus áreas de negocio en dos niveles: principal, o geográfico, y secundario, o por tipos de negocio.

- **Nivel principal o geográfico:** se divide en tres grandes áreas:
 - i. **Europa Continental:** Incorpora la totalidad de los negocios de banca comercial, gestión de activos y seguros y banca mayorista, realizados en Europa, con la excepción de Abbey. Las principales unidades incluidas son: Red Santander España, Banesto, Santander Consumer Finance, Santander Tiíta y Banif.
 - i. **Reino Unido:** Incluye el negocio de Abbey, enfocado principalmente en banca minorista.
 - ii. **Iberoamérica:** Recoge la totalidad de actividades que el Grupo desarrolla a través de sus Bancos filiales y subsidiarias en Iberoamérica, principalmente: Brasil, México, Chile, Argentina, Puerto Rico, Venezuela, Colombia
- **Nivel secundario o por tipo de negocio:** Distingue tres áreas, cuya suma equivale a la de las tres áreas geográficas del nivel principal:

- i. **Banca Comercial:** Recoge las actividades bancarias típicamente desarrolladas por las sucursales para pequeñas y medianas empresas así como corporaciones (por ejemplo, grupos empresariales) sin incluir la operativa de negocios, banca de inversiones o mercado de capitales.
- ii. **Gestión de Activos y Seguros:** Asume un papel imprescindible dentro de las organizaciones, como es la gestión de activos eficaz que combine los principales aspectos organizacionales con normas y procedimientos que permitan una rentabilización de los activos existentes y proporcionen un valor añadido a la organización.
- iii. **Banca Mayorista Global:** Suelen englobar todas aquéllas que cuentan con mercados organizados. Como analistas dedicados a la estimación de la evolución de variables macroeconómicas (PIB, tipo de interés, tipo de cambio), estimaciones sobre la evolución de los mercados en su conjunto (renta fija, renta variable) y estimación del valor de empresas cotizadas o no cotizadas.

En Banca Mayorista se trabaja para ofrecer más productos y servicios a más clientes, dando una respuesta a todas sus necesidades. Además, el modelo permite dar servicio al resto de áreas del banco y satisfacer cualquier necesidad de los clientes relacionada con los mercados financieros.

Adicionalmente a los segmentos operativos el Grupo sigue manteniendo el Área de Gestión Financiera y Participaciones.

El Banco Santander con mas de 150 años de trayectoria, es un grupo internacional que se encuentra presente en 3 grandes zonas geográficas, Europa Continental, Reino Unido e Iberoamérica, busca consolidarse como un gran Grupo Financiero Internacional que da una rentabilidad creciente a sus accionistas y satisface todas las necesidades financieras de sus clientes; para cumplir este objetivo cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

Las principales áreas de negocio en las cuales el Grupo desarrolla actividades son: Banca Comercial, Banca Mayorista Global y Gestión de Activos y Seguros.

En el año 2006 el Grupo Santander ha alcanzado el mayor beneficio de su historia y en todos los países donde está presente, mantiene un firme compromiso con el desarrollo de la sociedad.

Capítulo 2 Descripción y Concepto del Crédito y Cartas de Crédito.

2.1 Definición de Crédito y Tipos de Créditos

La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

El crédito es un préstamo en dinero dónde la persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, y seguros y costos asociados, si los hubiera.

Un crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas) y con un interés adicional que compensa al Banco²

Existen diferentes tipos de créditos

- **Créditos de Consumo:** Monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).
- **Créditos Hipotecarios:** Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, cómo también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien

² <http://www.sbif.cl/sbifweb>

adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

- **Créditos Comerciales:** Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

2.2. Definición y Tipos de Cartas de Créditos

Las características del mercado internacional, hacen que las compra-ventas internacionales sean más complicadas que las nacionales, debido principalmente al tiempo que la mercancía está viajando, los posibles percances en el viaje, las formalidades aduaneras, regulaciones de comercio exterior y los controles de cambio, la diferencia de legislaciones entre países, desconocimiento mutuo entre el importador y el exportador, distintos idiomas, divisas, costumbres, etc.

El importador necesita saber que la mercancía le será entregada conforme al pago realizado mientras que el exportador quiere asegurarse que va a recibir el pago de la mercancía enviada. Es por esto que la utilización de la Cartas de Créditos es considerada un método seguro y útil.

Las Cartas de Créditos son un instrumento de pago, negociable y sujeto a regulaciones internacionales, mediante las cuales un Banco (Banco Emisor) por solicitud y conformidad

con las instrucciones de un cliente (ordenante) debe hacer un pago a un tercero (beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito.

Por lo tanto es un compromiso escrito asumido por un Banco de efectuar el pago al beneficiario en los términos de la solicitud la suma de dinero indicada, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados.

Este instrumento es uno de los documentos más sencillos en su forma y de los más complejos en cuanto a su contenido.

El contrato de crédito es el que regula la relación entre el Banco emisor y ordenante dónde se definen las condiciones bajo las cuales el Banco está dispuesto a emitir la Cartas de Crédito por cuenta del ordenante creando una obligación del Banco de poner a disposición de su cliente (ordenante del crédito) un crédito por un plazo determinado y bajo condiciones determinadas.

2.2.1 Tipos de Cartas de Créditos

Dentro de las cartas de crédito se podemos encontrar numerosos tipos y entre los más importantes están:

- **Revocable:** Estas permite reformas, modificaciones y cancelaciones en cualquier momento y sin el consentimiento del exportador o beneficiario de los términos explicados en las Cartas de Créditos. Debido al riesgo considerable para el exportador, no se aceptan normalmente.

- **Irrevocable:** Estas requieren el consentimiento del Banco emisor, del beneficiario o exportador y el ordenante para rendir cualquier reforma, modificación o cancelación de los términos originales.

Este tipo de Cartas de Créditos es la más usada y las preferidas por los exportadores o beneficiarios, debido a que el pago siempre está asegurado al ser presentados los documentos que cumplen con los términos de las Cartas de Créditos

- **Transferible:** Una Cartas de Créditos irrevocable puede también transferirse. Según las cartas de crédito transferibles, el exportador puede transferir todo o parte de sus derechos a un tercero, según los términos y condiciones especificadas en el crédito original con ciertas excepciones, de esta forma, resulta difícil mantener flexibilidad y confidencialidad, aunque sean necesarias.

Las cartas de crédito transferibles se usan generalmente cuando el exportador es el agente del importador o un intermediario entre el proveedor y el importador, en lugar de ser el proveedor real de la mercadería.

Cuando se usan las Cartas de Créditos transferible, el exportador utiliza el crédito concedido por el Banco emisor y evita el tomar prestado o usar sus propios fondos para comprar la mercancía de su proveedor.

Para que una Cartas de Créditos se transfiera, debe indicarse en los términos de la Carta de Crédito. Antes de realizar la transferencia, el exportador debe ponerse en contacto por escrito con el Banco encargado del desembolso de los fondos (Banco que hace transferencia). El Banco que hace la transferencia, tanto si ha confirmado o

no la Carta de Crédito, sólo está obligado a efectuar la transferencia hasta un punto y de la manera expresada específicamente en la Carta de Crédito.

La transferibilidad implica riesgos específicos, cuando un Banco abre una Carta de Crédito transferible para un comprador, ninguna de las partes puede estar segura del proveedor. Ambas deben confiar en las evaluaciones del importador de la reputación del exportador y la capacidad de operar.

Con el fin de reducir todo el riesgo e impedir el envío de la mercancía de inferior calidad, se requerirá en el documento un certificado independiente de inspección.

Para simplificar, muchos Bancos prefieren simples transferencias en lugar de múltiples transferencias, sin embargo se realizarán múltiples transferencias si las condiciones están correctas.

Las transferencias parciales se pueden realizar por uno o varios proveedores si los términos de la Carta de Crédito originales permiten envíos parciales. El proceso de este tipo de cartas de crédito puede ser complicado y difícil, requiriendo un alto nivel de precisión en la coordinación.

- **Confirmada:** La confirmación añade una segunda garantía de otro Banco.

El Banco avisador, la sucursal o el Banco corresponsal mediante el Banco emisor envía la Carta de Crédito, añade su obligación y compromiso de pago a la Carta de Crédito.

Esta confirmación significa que el vendedor/beneficiario puede observar de manera adicional la solvencia del Banco que confirma para asegurar el pago.

- **Sin Confirmar:** Una Carta de Crédito sin aquella que soporta sólo la garantía del Banco emisor.

El Banco avisador simplemente informa al exportador los términos y condiciones de la Carta de Crédito, sin añadir sus obligaciones de pago.

El exportador asume el riesgo de pago del Banco emisor, que normalmente se encuentra en un país extranjero.

- **Cartas de Créditos Stand by:** A diferencia de la Carta de Crédito comercial que básicamente es un mecanismo de pago, una Carta de Crédito Stand by es una garantía bancaria que se utiliza para cubrir obligaciones financieras por falta de pago.

Se emplea para garantizar el cumplimiento de algunas de las partes de un contrato comercial. Típicamente el cliente a través del Banco Emisor se compromete a compensar al beneficiario por el monto estipulado en la Stand -By, si el acuerdo no es cumplido por el abridor de la Carta de Crédito.

Tiene la ventaja de ser un instrumento flexible que puede ser utilizado para garantizar diferentes clases de contrato y generalmente caduca después de doce meses.

2.2.2 Participantes

Los involucrados en una Carta de Crédito van más allá del ordenante y el beneficiario ya que se existe la partición bancaria, por lo que suma más entidades involucradas, dependiendo del tipo de carta de crédito.

Lo cual se encuentra definido, estipulado y normado por la UCP 600. Reglas y Usos Uniformes Relativos a los Créditos Documentarios de la ICC (International Chamber of Commerce).

- **Beneficiario:** Parte a favor de la que se emite el crédito.
- **Ordenante:** Parte a petición de la que se emite el crédito.
- **Banco Emisor:** Es el Banco que emite un crédito a petición de un ordenante o por cuenta propia.

Este es elegido por el importador, el cual confecciona y realiza la apertura del crédito al igual que el pago si cumplen las condiciones exigidas en el mismo.

- **Banco Designado:** Significa el banco en el que el crédito es disponible o cualquier banco en el caso de un crédito disponible con cualquier banco.
- **Presentador:** Significa un beneficiario, un banco u otra parte que efectúa una presentación.

Dentro de los nombrados anteriormente, lo cuales son definidos de acuerdo a la UCP 600, podemos encontrar:

- **Banco Pagador:** Generalmente es un Banco en el país del exportador, que recibe el mandato del Banco Emisor para pagar o comprometerse al pago contra presentación de la documentación exigida.

Para el exportador es conveniente que exista un Banco Pagador en su país.

- **Banco Avisador:** Significa el banco que notifica el crédito a petición del banco emisor.

Es el Banco Corresponsal del Banco Emisor en el país del exportador. Sólo adquiere el compromiso de avisar al beneficiario de la apertura del crédito.

- **Banco Aceptador:** Similar al Banco Pagador, pero en este caso, acepta una letra al vencimiento en lugar de pagar o comprometerse al pago.
- **Banco Negociador:** Compra (descuenta) un porcentaje de la Carta de Crédito al exportador. Aunque el pago suela ser diferido, el exportador cobra a la vista (con o sin intereses).
- **Banco Rembolsador:** Garantiza el pago por parte del Banco emisor. Se usa cuando las garantías que ofrece el Banco emisor no se consideran suficientes.

Las Cartas de Crédito otorga a ambas partes un alto grado de seguridad, de que las condiciones estipuladas serán cumplidas ya que permite al importador asegurarse de que la mercancía le será entregada conforme a los términos y condiciones previstos, además de la posibilidad de obtener un apoyo financiero, en tanto que el exportador puede asegurar su pago.

El pago se efectúa contra los documentos que representan las mercancías y por consiguiente, que posibilitan la transmisión de derechos sobre dichas mercancías. El Banco en ningún momento se responsabilizará por la mercancía objeto de la transacción, su responsabilidad se limita a los documentos que la amparan, de ahí el nombre de crédito documentario.

Capítulo 3 Descripción de las funciones realizadas en el Departamento de Crédito Documentario

La práctica profesional significó un desafío, una experiencia invaluable de formación y de proyección, en el corto plazo, dónde se coloca en práctica el conocimiento adquirido durante años de estudios, sumándose el desarrollar habilidades cómo trabajar en equipo, administración del tiempo, tolerar la presión, relaciones interpersonales y desarrollo de la comunicación.

Esto no se puede llevar a cabo sin la oportunidad otorgada por un una institución, además de la solidaridad de compartir conocimientos.

Durante dos meses esta experiencia fue vivida en el Banco Santander Chile, en el área de comercio exterior, la cual se encuentra dividida en los siguientes departamentos:

- Crédito documentario
- Cobranza extranjera y órdenes de pago
- Mercado corredores
- Cambio internacionales

En el departamento de crédito documentario, específicamente en cartas de crédito de importaciones, es dónde se dio inicio a esta nueva experiencia profesional y dónde cada día se adquirieren nuevos conocimientos.

El trabajo desarrollado en el departamento cubre todo el ciclo de una Carta de Crédito desde la apertura de la LC, modificación, negociación, pago y anulación.

3.1. Introducción al Proceso Operacional

Cómo se sabe la Carta de Crédito es una transacción bancaria, que comienza con la negociación entre el Banco y el cliente, dónde se llegan a acuerdos comerciales relativos a los costos y comisiones inherentes de una Carta de Crédito, como son:

- Comisión de apertura,
- Swift de apertura,
- Modificación de términos,
- Modificación de monto o plazo,
- Swift de modificación,
- Negociación con discrepancia,
- Comisión de anulación,
- Comisión por cobertura anticipada,
- Comisión prorroga de cobertura,
- Notario,
- Tasa interés de apertura-negociación,
- Tasa financiamiento Banco, y
- Tasa financiamiento plazo proveedor.

Estas comisiones y pagos son establecidas en un tarifado único definido por la gerencia comercial, los cuales están determinados por el segmento al que pertenecen; estos segmentos tienen directa relación con el monto de las operaciones y las cantidad o flujo de operaciones.

Una vez acordado la parte comercial comienza una segunda etapa que la operacional, la cual se desarrollara a continuación.

3.2 Proceso Operacional de las Cartas de Crédito

Esta etapa consta de cinco fases, la cual comienza con la certificación crediticia, técnica y legal de todas las instrucciones enviadas por el área comercial, las que luego se proceden a ejecutar. Entre estas encontramos: las solicitudes de apertura, modificaciones, alzamientos y anulaciones.

CICLO DE LA CARTAS DE CRÉDITOS



3.2.1.- Visación

Una vez recepcionada la documentación enviada por el área de negocios Internacionales, se procede a visarla, es decir; certificar que los documentos cumplan con las políticas crediticias, legales y técnicas para posteriormente proceder a su curso.

- **Visación Crediticia:** Se verifica que el cliente tenga línea suficiente para el curso de la operación y estas se encuentren vigentes, además de las garantías, avales y fiadores exigidos por riesgo.

Esto se realiza mediante un proceso de verificación de información a través de la “Posición Financiera” (software dónde se encuentra toda la información crediticia

de cada cliente), extrayendo la información crediticia actual del cliente y de esta forma analizar si posee cupo suficiente para efectuar el crédito según la línea otorgada por el área de riesgo del Banco.

- **Visación Legal:** se controla que los apoderados y/o avales que firman la solicitud de apertura, pagare, modificaciones y alzamientos estén autorizados por fiscalía y tengas los poderes necesarios, además detectar que las firmas sean legítimas.
- **Visación Técnica:** Consiste en analizar las instrucciones y que estas sean viables y acordes a las normas técnicas propias del producto y de proceso de acuerdo a lo establecido por el Banco.

3.2.2.- Apertura de Cartas de Créditos

Los técnicos especializados reciben la solicitud de apertura y revisan nuevamente que las instrucciones técnicas puedan ser ejecutadas y aplicadas, luego se procede a efectuar la Carta de Crédito (L/C), traspasando las instrucciones sistemáticamente.

Las características o descripción del contrato de crédito contemplan lo siguiente:

- Nombre y dirección del ordenante.
- Nombre y dirección del beneficiario.
- Moneda y Monto.
- Puerto de embarque y destino.
- Última fecha de embarque.

- Fecha y plaza de vencimiento.
- Descripción de la mercancía.
- Documentos de embarque.
- Tipo de Cartas de Créditos (Irrevocable, Confirmada, etc.).
- Embarques Parciales y trasbordos (permitidos o no permitidos).
- Formas de pago (vista, plazo, etc.).
- Condiciones adicionales.

Las condiciones y términos de la solicitud se ingresan en un sistema llamado “Banktrade”, lo implica el proceso de las instrucciones de la Cartas de Créditos , así cómo también en envío por interfaces a la diversa áreas del Banco, cómo por ejemplo, cuentas corrientes, deudores, servicio al cliente, swift . Además se le otorga una referencia interna a la Cartas de Créditos y de este modo la creación de una carpeta la cual es entregada al supervisor que revisa que lo ejecutado cumpla con lo solicitado por el cliente y dentro del marco legal y normativo., finalizando con la aprobación de la esta y la emisión al exterior de la Cartas de Créditos (mensaje mt700)

3.2.3.- Modificación de las Cartas de Créditos

El cliente procede a enviar una carta formal al Banco solicitando una modificación de las Cartas de Créditos.

Hay que recordar que esto es posible ya que todas las cartas de crédito emitidas son irrevocables, es decir que se puede realizar modificaciones con la aprobación de ambas partes (ordenante y beneficiario).

Las modificaciones tienen un flujo y proceso similar al de las aperturas, la diferencia es que en estas se le dan instrucciones al Banco corresponsal de modificar algunos campos de la Cartas de Créditos original solicitados por el cliente.

3.2.4.- Revisión de Documentos o Negociación

El Banco del exterior hace llegar los documentos de embarque al departamento vía Courier, una vez recibidos, estos son asignados a los negociadores, los cuales deben corroborar que los términos y condiciones de la Cartas de Créditos fueron cumplidos por el beneficiario mediante la documentación enviada., ya que el Banco solo revisa documentos no mercaderías para efectuar el pago al beneficiario.

La revisión de los documentos pueden concluir que estos que estos se encuentran al cobro es decir con discrepancias o limpios.

- **Documentos Limpios:** Cuando los documentos se encuentran en los términos y condiciones de la Cartas de Créditos se procede a efectuar el pago al beneficiario mediante un mensaje SWIFT al exterior, ya sea a través de un mensaje MT202 o MT752, según corresponda, y el envío de un MT799 informando sobre el estado de los documentos.

Luego se procese a negociar los documentos contable y sistemáticamente por “Banktrade”, de este modo se le genera la colocación por lo tanto la duda al cliente.

Además se procese a efectuar un aviso detallado de los documentos recibidos

“Documento valorados” lo que se le hace llegar al cliente junto con estos.

- **Documentos con Discrepancia o al Cobro:** Los documentos al no cumplir los términos y condiciones de la Cartas de Créditos se procede a enviar un mensaje SWIFT MT734, señalando las discrepancias al exterior y se le comunica al cliente mediante un aviso sobre las condiciones y términos que no fueron cumplidas.

Para alzar las discrepancias y de este modo efectuar el pago al beneficiario el cliente debe enviar una carta formal de alzamiento de discrepancia, efectuándose el pago al beneficiario y la entrega de los documentos al cliente. Y al igual que los documentos limpios se procede a contabilizar contablemente las negociaciones.

3.2.5.- Anulación de Cartas de Créditos

Las Cartas de Créditos posee una fecha de validez, es decir fecha límite para el uso del crédito ya que cumplida esta fecha se le suman 21 días, según las normas, para dar de baja la operación es decir la deuda del cliente.

Esta información se recauda por medio del “Sistema Operativo” dónde se procede a anular contablemente las operaciones ya vencidas a través de “Banktrade”.

Cómo se pudo ver la emisión de una Cartas de Créditos es un proceso largo y complejo, dónde se deben pasar por muchas etapas, desde el proceso comercial hasta su ejecución, lo que se requiere un alto conocimiento, manejo y control de éstas, debido a sus repercusiones y los altos montos de las transacciones que esta implican, además para así entregar un producto y servicio, óptimo y de calidad.

Capítulo 4 Riesgo Operacional en el área de Comercio Exterior del Banco Santander Chile

4.1. Introducción.

El riesgo puede ser definido en términos generales como la incertidumbre sobre los flujos futuros o resultados futuros. O cualquier evento que puede comprometer la organización de no lograr sus objetivos de negocios.

Los principales riesgo identificados son tres:

Riesgos de Mercados: Pérdida potencial en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores que determinan su precio, también conocidos como factores de riesgo; por ejemplo: las tasas de interés o el tipo de cambio .

Riesgos Crediticios: Posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir con las obligaciones financieras contraídas, haciendo que la otra parte del contrato incurra en una pérdida.

Este es considera hasta el día de hoy, como el de mayor importancia.

Riesgos Operacionales: De acuerdo al marco de Basilea II, lo define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal, y los sistemas internos o bien a causa de acontecimiento externos.

La preocupación por el Riesgo Operacional durante los últimos años se ha crecentado, como respuestas a tendencias del mercado, como:

- Creciente importancia por los servicios (que no tienen asociados riesgos de crédito ni de mercado)
- Uso intensivo de nuevas tecnología.
- Expansión de las transacciones electrónicas.
- Externalización de los servicios.
- Mayores exigencias de los clientes.

Las áreas que se consideran con mayor Riesgo Operacional son:

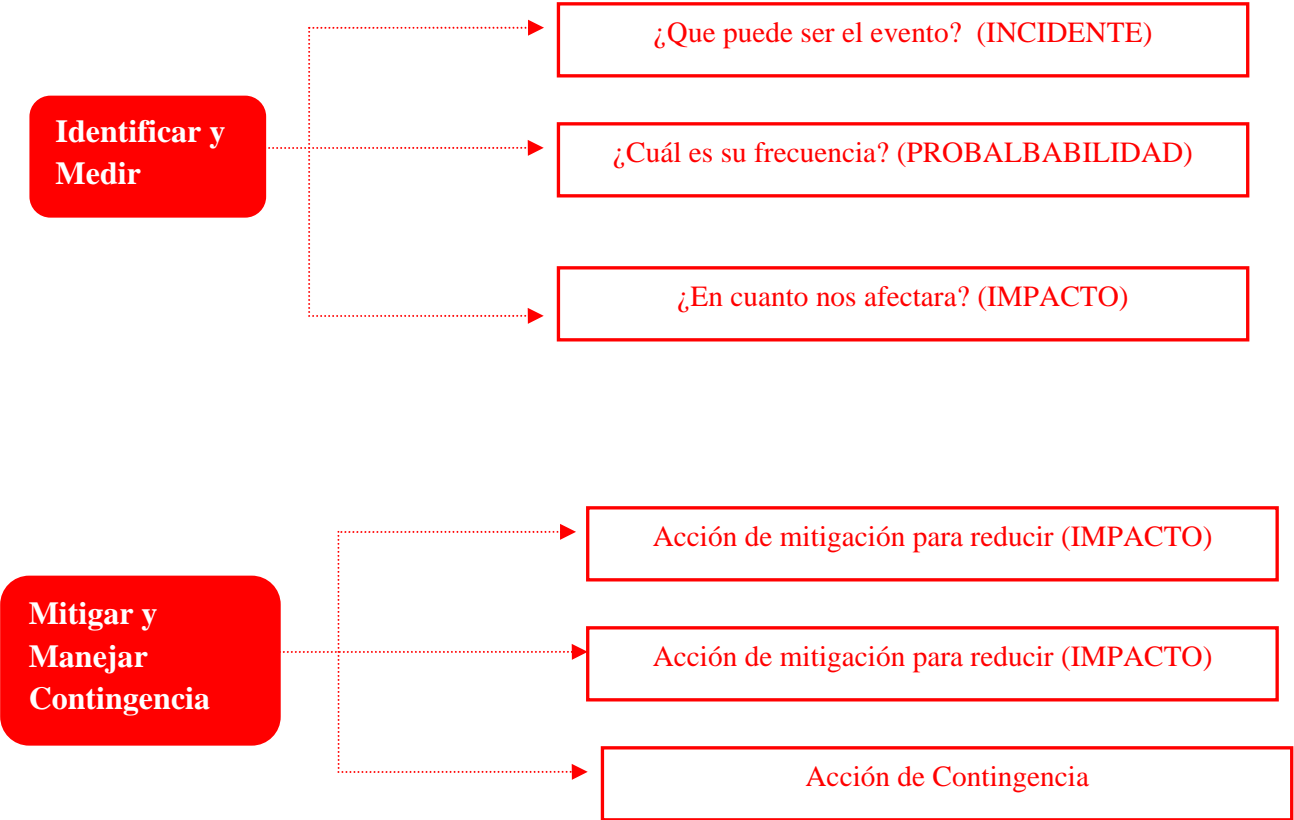
- **La Gestión de Procesos:** Incidencias relacionadas con las actividades de ejecución en mercado y de procesamiento de órdenes o servicios administrativos, para los clientes de la entidad. Normalmente se referirán a incidencias surgidas con posterioridad a la relación con el cliente y en el proceso general de tramitación del producto o la operativa diaria.
- **El Control de Fraude Externo:** Incidencias por actividades no autorizadas o ilegales, realizadas de forma intencionada por personas ajenas a la entidad.
- **Interrupciones en el Negocio y Fallas de Sistemas:** Las caídas de línea en los sistemas informáticos, en las comunicaciones o la falta de suministro energético, provocan interrupciones en el negocio, incidencias y pérdidas.

A medida que las entidades son de un mayor tamaño muestran un posicionamiento peor en la situación de Riesgo Operacional, aunque una mayor madurez en su percepción del mapa

de Riesgo Operacional, en esta entidades a pesar de que las pérdidas potenciales pueden ser muy altas, es en las que se presentan menores salvaguardas.

El objetivo del riesgo operacional se basa en identificar los riesgos, monitorear que los mismos se mitiguen a niveles aceptables y cuantificar su consumo de capital.

Los fundamentos del riesgo operacional son Identifica, Medir y Administrar el Riesgo Operacional



Algunas de las herramientas que la entidad puede utilizar para identificar y evaluar sus riesgos operacionales pueden ser:

- **Auto-evaluación del Riesgo Operacional:** Proceso interno que con lleva la utilización de listas de control o de grupos de trabajo para identificar fortalezas y debilidades del entorno de Riesgo Operacional.
- **Asignación de Riesgos:** Permite agrupar por tipo de riesgo a las diferentes unidades de negocio, funciones organizativas o procesos.
- **Indicadores de Riesgo:** Parámetros tales cómo, el número de operaciones fallidas, las tasas de rotación del personal y la frecuencia y / o gravedad de los errores definidos y medidos periódicamente. Estos indicadores deberán reflejar las fuentes potenciales del Riesgo Operacional, tales cómo, una expansión acelerada, el lanzamiento de nuevos productos, la rotación del personal, interrupciones en las operaciones o en los sistemas, etc.

Las herramientas que más se están utilizando en forma general para la medición del Riesgo Operacional son las Auto-evaluaciones y mapas de procesos, ya que son las que permiten mejorar el conocimiento de la organización, cómo primer paso, dando paso en el futuro gestionar la información de forma completa e integrada, orientadas a cuantificar medidas mediante indicadores y alarmas y base de datos de pérdidas operacionales.

De acuerdo a lo emitido por Basilea II, los principios de la Administración y Supervisión de Riesgo Operacional para la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación del riesgo, se estructurado en diez principios:

- i. Rol de la junta.
- ii. Rol del Auditor Interno.

- iii. Rol de la Administración.
- iv. Identificación del Riesgo.
- v. Evaluación cualitativa y cuantitativa del riesgo.
- vi. Control y Mitigación del Riesgo.
- vii. Plan de continuidad de negocios.
- viii. Rol del supervisor.
- ix. Rol del supervisor como evaluador.
- x. Rol de divulgación.

Demostrando que la implementación del riesgo Operacional, su administración y gestión debe incorporarse a todo nivel de las empresas.

4.2 Metodología de Evaluación de Riesgo Operacional en Banco Santander Chile.

Una visión General de la identificación y evaluación del riesgo operacional implementado en el Banco Santander Chile, se puede observar de mejor manera mediante el mapa de riesgos operacionales, que sirve para identificar riesgos que actual o potencialmente puedan afectar a los procesos de la entidad, aportando conocimiento del perfil de riesgo operacional, así cómo sus principales riesgos y orientar los esfuerzos a su control o mitigación.

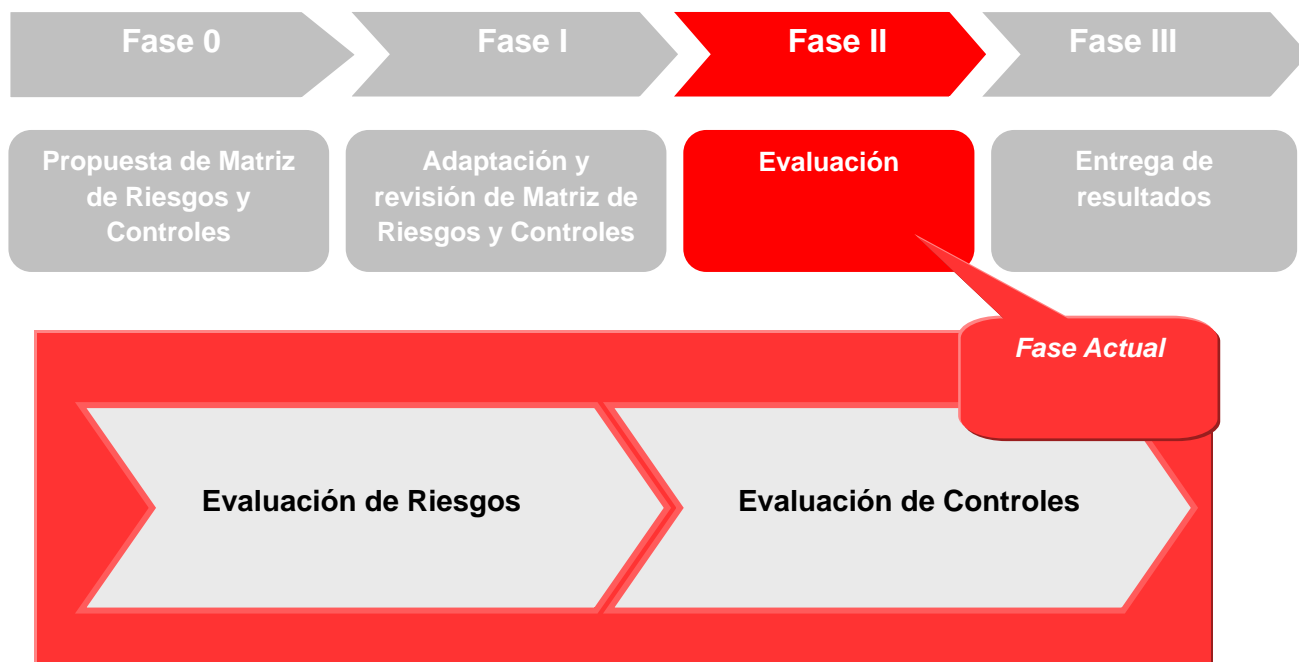
4.2.1 Mapa de Procesos:

Tal como muestra el mapa de proceso, este consta de cuatro fases, en la primera se realiza la propuesta de matriz de riesgo y controles, donde se identifican los riesgos y se determinan los controles a llevar a cabo.

Luego esta el proceso de adaptación y revisión de matriz de riesgo y controles, es decir se perfecciona lo determinado en la Fase 0, de acuerdo a los eventos existente y con los que se trabajan cada día, y en la fase III, se procede a la evaluación, es decir cada área describe los riesgo inherente de sus actividades diarias y se procese a evaluar su frecuencia e impacto.

Esta Ultima es en la que desarrollara en este capitulo, determinando los eventos, de riesgo, su frecuencias e impacto, existentes en el área de comercio exterior en el Banco Santander Chile.

Finalmente en la fase IV, se procede a entregar los resultados al área de riesgo, contabilidad y alta gerencia.



Tal como se aprecia en el cuadro, hay dos grandes evaluaciones que acompañan este proceso, que es la evaluación de riesgo y evaluación de controles, la cual se describe en la matriz de riesgo y controles que se encuentra a continuación.

Parte 2 – Descripción de Controles



CATEGORIZACION RIESGO NIVEL 2	ENTORNO DE CONTROL	C O N T R O L 1
Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones		Descripción control 1
		Descripción del control 1 (Asociado al Riesgo)
Valorización control 1 cobertura	Valorización control 1 efectividad	C O N T R O L 2
		Descripción control 2
Evaluación de controles		Descripción del control 2 (Asociado al Riesgo)

4.2.2. Evaluación del riesgo

Al momento de evaluar el riesgo, se encuentran dos grandes factores; la frecuencia y el impacto, lo cuales conjuntamente se puede determinar el nivel de relevancia del evento, ya que al detectarse un evento que se produce constantemente y que tiene un alto impacto financiero para la empresa, la preocupación es mayor, por lo tanto debe existir mayores controles.

La frecuencia, hace referencia a las estimaciones futuras y periodicidad con que ocurre el evento, distinguiendo de las que llevan pérdidas directas a la entidad y las que no. Además se debe tomar en cuenta que las frecuencias deben ser reflejadas en valores netos y al igual que las estimaciones futuras de acuerdo a experiencias históricas.

El impacto se divide en aquellos que traen consigo impactos financieros, donde se evalúa en el impacto medio y el peor escenario, la primera se estima en base de experiencias históricas y de forma razonable. En el caso del peor escenario se supone el escenario más malo dentro de una situación razonable.

Relativo a los impactos no financieros, estos tienen directa relación con los errores que afectan a los clientes y las coberturas en los medios de comunicación, como por ejemplo:

Descripción: En la gestión y control de servicio de facturación electrónica, Emisión y despacho de facturas a clientes.

Riesgo Identificado: Errores o retrasos en la entrega de facturas físicas a clientes

Descripción detallada del riesgo: Errores o retrasos en el despacho de las facturas físicas a clientes por parte de la empresa encargada de la distribución de los documentos

Impactos: Pérdidas relacionadas con indemnizaciones por reclamaciones de clientes al no rebajar oportunamente el impuesto por las transacciones afectas a IVA o no disponer de los respaldos contables.

De acuerdo al ejemplo descrito el error trajo un impacto al cliente, que es conocido como Riesgo reputacional; el cual se valoriza a través de una escala cuantitativa, valorando la afectación del cliente.

Elementos a Evaluar – Visión General

F R E C U E N C I A	Frecuencia <i>(del evento)</i>	Frecuencia total	Número de veces con que se estima (a futuro) que se produce el evento asociado al riesgo, independientemente de que conlleve pérdidas para la entidad. Frecuencia neta (con efecto controles).
		Periodicidad	Periodicidad (semanal, mensual, anual, etc.) con la que ocurre el evento asociado al riesgo, independientemente de que conlleve pérdidas para la entidad. Periodicidad neta (con efecto controles).
		Frecuencia Total	
	Frecuencia <i>(del evento de pérdida)</i>	Frecuencia Evento Pérdida	Número de ocasiones (a futuro) en que la ocurrencia del evento produciría pérdidas patrimoniales directas para la entidad. Frecuencia neta (con efecto controles).
		Periodicidad Frecuencia Evento Pérdida	Periodicidad (semanal, mensual, anual, etc.) con la que ocurre el evento que produciría pérdidas patrimoniales directas para la entidad. Periodicidad neta (con efecto controles).
I M P A C T O	Impacto Financiero1	Impacto Medio (Valoración)	Se estima en base a la experiencia histórica, para aquellas pérdidas que ya se hayan producido alguna vez en la Entidad, y se utiliza un criterio razonable para aquéllas que nunca hayan acontecido.
		Peor Escenario (Valoración aproximado)	Escenario más pesimista que pueda producirse dentro de una situación “razonable”, esto es, sin llegar a considerar sucesos catastróficos (terremotos, etc.)
		Impacto Medio (valoración por intervalo)	Igual que el caso anterior, pero teniendo en cuenta los intervalos ya definidos
		Peor Escenario (Valoración por intervalo)	
	Impactos No Financieros	Peor Escenario (Valoración por intervalo)	La valoración de este riesgo en el cuestionario se realiza a través de una escala cualitativa, valorando la afectación en clientes y la cobertura en los medios de comunicación.

(1) Se ofrecen dos posibilidades a la hora de valorar el impacto. Por un lado se permite bien la introducción de un importe exacto - en el caso de conocerlo con cierta exactitud o resultar más fácil estimarlo en una cifra concreta- o, en su defecto, se facilitan unos intervalos para aproximarse al impacto. En cualquier caso es preferible facilitar el importe exacto ya que es más preciso

- **Elementos a Evaluar – Frecuencia**

Principales Consideraciones

Frecuencia Neta

La frecuencia debe ser estimada “neta” del efecto de los controles y otros factores de reducción del número de eventos de pérdida. Esto es, se estima la frecuencia considerando la existencia de unos determinados controles.

Ejemplo: el número de eventos que pueden producirse por un error en la introducción de datos podrá ser reducido por la existencia de chequeos que sean realizados de forma recurrente a posteriori. La frecuencia en este caso deberá considerar la existencia de estos controles

Frecuencia a Futuro

Se estima la frecuencia de ocurrencia del evento a futuro (no las ocurrencias en el pasado). Por tanto, la estimación, además de basarse en la experiencia histórica de la Entidad, incorpora la visión del responsable sobre la probabilidad de ocurrencia futura considerando todos los factores que estime necesarios

Ejemplo: cambios efectuados en nuevos procesos, mejoras en sistemas, mejoras en controles, etc.)

Concurrencia de varios factores

En algunos casos en que un evento sea la suma de ocurrencia de un conjunto de factores, la estimación de la frecuencia podrá verse facilitada a partir de la descomposición de los mismos y la valoración de probabilidad de ocurrencia total.

Ejemplo: en el caso de caídas de sistemas o fallos en las aplicaciones que generan la aplicación de comisiones por debajo de lo originalmente establecido, se debería considerar la coincidencia de dos factores: el que suceda una caída de sistemas, y que ello produzca una aplicación de comisiones por debajo de lo establecido.

- Elementos a Evaluar – Impactos Financieros (1/2)

Principales Consideraciones

Impacto Medio

Se estima el impacto medio que la ocurrencia de dicho evento de pérdida puede originar en un futuro próximo, en base a la experiencia histórica, para aquellas pérdidas que ya se hayan producido alguna vez en la Entidad, y se utiliza un criterio razonable para aquéllas que nunca hayan acontecido. Estimar un valor “medio” implica que si para un determinado riesgo (p.e. extravío de los documentos) existe un evento de pérdida (p.e. comisiones de intercambio por devolución) con una frecuencia y un impacto y otro evento de pérdida (p.e. quebranto derivado de imposibilidad de recuperar el importe del documento) con frecuencia e impacto diferentes, el importe a introducir en el cuestionario son la frecuencia y el impacto medios.

Costes Extras

La cuantificación del impacto debe recoger todos los costes extras derivados del evento operacional de pérdida en que no se hubiera incurrido de no haberse producido: **(1)** indemnizaciones (ej. Intereses por retrasos en liquidaciones, etc.); **(2)** pérdida de recursos (ej. Pagos realizados a una contrapartida incorrecta no devueltos, errores en la documentación legal que impiden la reclamación a terceros, etc.); **(3)** castigos/quebrantos (ej. Fraudes, pérdidas por contrataciones no autorizadas, pérdidas derivadas de contrataciones con contrapartes con líneas excedidas, etc.); **(4)** acciones regulatorias (Ej.: multas, etc.); **(5)** pérdidas o daños en los activos: (Ej.: negligencias, accidentes, fuegos, etc.); **(6)** contingencias legales (ej. gastos de abogados, etc.)

Impactos Netos

Los impactos deberán ser estimados “netos” del efecto de los controles y otros factores de reducción de pérdidas.

Ejemplo: en el caso de que existan controles a partir de un determinado importe, niveles de autorización, etc. el impacto medio del evento deberá considerar la existencia de este control.

- Elementos a Evaluar – Impactos Financieros (2/2)

Escalas para Medición por Intervalos

Impacto Medio / Peor Escenario

NULO	Impacto nulo
MUY BAJO	Menos de \$600.000
BAJO	\$600.000 - \$6.000.000
MEDIO	\$6.000.000 - \$ 24.000.000
MEDIO ALTO	\$24.000.000 - \$75.000.000
ALTO	\$75.000.000 - \$500.000.000
MUY ALTO	\$500.000.000 - \$3.000.000.000
CRÍTICO	\$3.000.000.000 – \$9.000.000.000
MUY CRÍTICO	\$9.000.000.000 - \$20.000.000.000
CATASTROFICO	Más de \$20.000.000.000

Se ofrecen dos posibilidades a la hora de valorar el impacto.

Introducción de un importe exacto -en el caso de conocerlo con cierta exactitud o resultar más fácil estimarlo en una cifra concreta-.

En su defecto, se facilitan unos **intervalos para aproximarse al impacto**. En cualquier caso es preferible facilitar el importe exacto ya que es más preciso

- Elementos a Evaluar – Impacto Riesgo Reputacional

Principales Consideraciones

Valoración del Riesgo Reputacional

Dentro de la identificación, medición y gestión del riesgo operacional, la medición del riesgo reputacional ofrece un componente de información adicional importante a la Entidad. La valoración de este riesgo en el cuestionario se realiza a través de una escala cualitativa, valorando la afectación en clientes y la cobertura en los medios de comunicación.

0

Sin Efecto externo

1

Afectación única a los clientes que han sufrido impactos por el riesgo, sin cobertura mediática.

2

Afectación única a los clientes que han sufrido impactos por el riesgo e imposición de reclamaciones por esos clientes, sin cobertura mediática.

3

Incremento en reclamaciones de clientes, posible pérdida de alguna cuenta de clientes y cobertura mediática en algunas publicaciones especializadas del Sector

4

Reclamaciones de clientes y pérdida de cuentas de clientes, con cobertura mediática local además de prensa especializada del sector.

5

Incremento acusado en reclamaciones de clientes, alguna pérdida de clientes, solicitud de información del regulador (informal), con cobertura mediática a escala local.

6

Pérdida de clientes, posible implicación de directivos de la Entidad, con cobertura mediática a escala nacional

7

Pérdida seria de clientes, investigación formal del regulador, con cobertura mediática nacional.

8

Pérdida seria de clientes, investigación formal del regulador, implicación de directivos de la Entidad, con cobertura mediática nacional acusada y limitada a nivel internacional.

9

Pérdida de clientela a gran escala, alta implicación de la dirección de la Entidad, con cobertura mediática nacional e internacional acusada.

10

Riesgo que puede causar la rescisión de la licencia de actividad bancaria en un determinado sector o ámbito geográfico.

4.2.3 Evaluación de Controles

En la evaluación de controles, se identifican dos categorías, una es la que se encuentra definido y controlado por el SOX (Sarbanch-Oxley Sistema.), ley promulgada en el año 2001 por el diputado G. Oxley y el senador S. Sarbanch, la cual va mas allá del control de empresas y de auditoria financiera, como es el buen gobierno corporativo, la responsabilidad de los administradores y la transparencia.

El SOX es control interno mínimo y legal existente de auditoria, control que se lleva a cabo periódicamente en el área de forma presencial y sistemáticamente, por las personas ajenas al banco.

La segunda categoría es la que no se encuentra definidos por el SOX, donde se evalúan la efectividad de los controles, entendida como el poder mitigante de dicho control, esto se encuentra clasificado a través de una escala que va desde 1 muy bajo hasta 5 muy alta.

Junto con la efectividad encontramos la cobertura; todas aquellas medidas de control que no se encuentran establecidas por el banco y las cuales pueden traer ingerencias en el riesgo. Y al igual que la efectividad de encuentra clasificada en una escala desde 0 no existe a 4 se aplica siempre.

- **Elementos a Evaluar – Visión General**

		<u>Descripción</u>
S O X	Control Definido en SOX	<p style="text-align: center;">Se toma la Evaluación Estimada en SOX</p> <p>Si el control está recogido en la metodología de SOX, se tomará la valoración contemplada en la BD de SOX.</p> <p>De este modo, el control podrá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectivo ▪ No efectivo
	N O	Control No Definido en SOX

- **Elementos a Evaluar – Escalas de Cobertura y Efectividad**

E s c a l a s

Cobertura		Efectividad	
0	No existe	1	Muy baja
1	Existe y no se aplica	2	Baja
2	Se aplica ocasionalmente	3	Media
3	Se aplica con frecuencia	4	Alta
4	Se aplica siempre	5	Muy alta

<i>E s c a l a s</i>					
CATEGORIZACION NIVEL	ENTORNO DE CONTROL	CONTROL 1	VALORACION CONTROL 1 COBERTURA	VALORACION CONTROL 1 EFECTIVIDAD	CONTROL 2
Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones		Descripción control 1			Descripción control 2

4.2.5 Ejemplo Práctico

En el ejemplo presentado se puede identificar el método a evaluar el riesgo operacional de acuerdo a lo definido anteriormente, identificando el evento, la frecuencia de estos históricamente y su impacto neto.

Posibles Impactos	Frecuencia Evento de Pérdida Histórica	Impacto Promedio Histórico	Máxima Pérdida Registrada
1. Posible restitución del importe no deducido.	3 veces en el 2005 2 veces en el 2009	37.000.000	100.000.000
2. Posibles multas del Supervisor.	3 veces en el 2005 2 veces en el 2009	13.000.000	50.000.000

Nota: se asume que el impacto se ha materializado en el 100% de los casos en los que se ha recogido un evento.

4.3. Proceso de Análisis de Comercio Exterior.

La Gestión de Riesgo Operativo permite a la entidad establecer en un flujo de proceso, algún procedimiento de control y mitigación, que asegure el cumplimiento de las políticas internas relacionadas al resguardo de la pérdida patrimonial de la entidad.

Los planes de acción preventivos, correctivos y la estrategia de control definida para cada caso, permiten la reducción del Riesgo Operacional.

Una vez establecidos éstos, el área de comercio exterior, procede a identificar y analizar en cada etapa del proceso, los eventos de pérdida, los posibles errores, las frecuencias y el impacto asociado cada una de ellas, de acuerdo a lo planteado anteriormente.

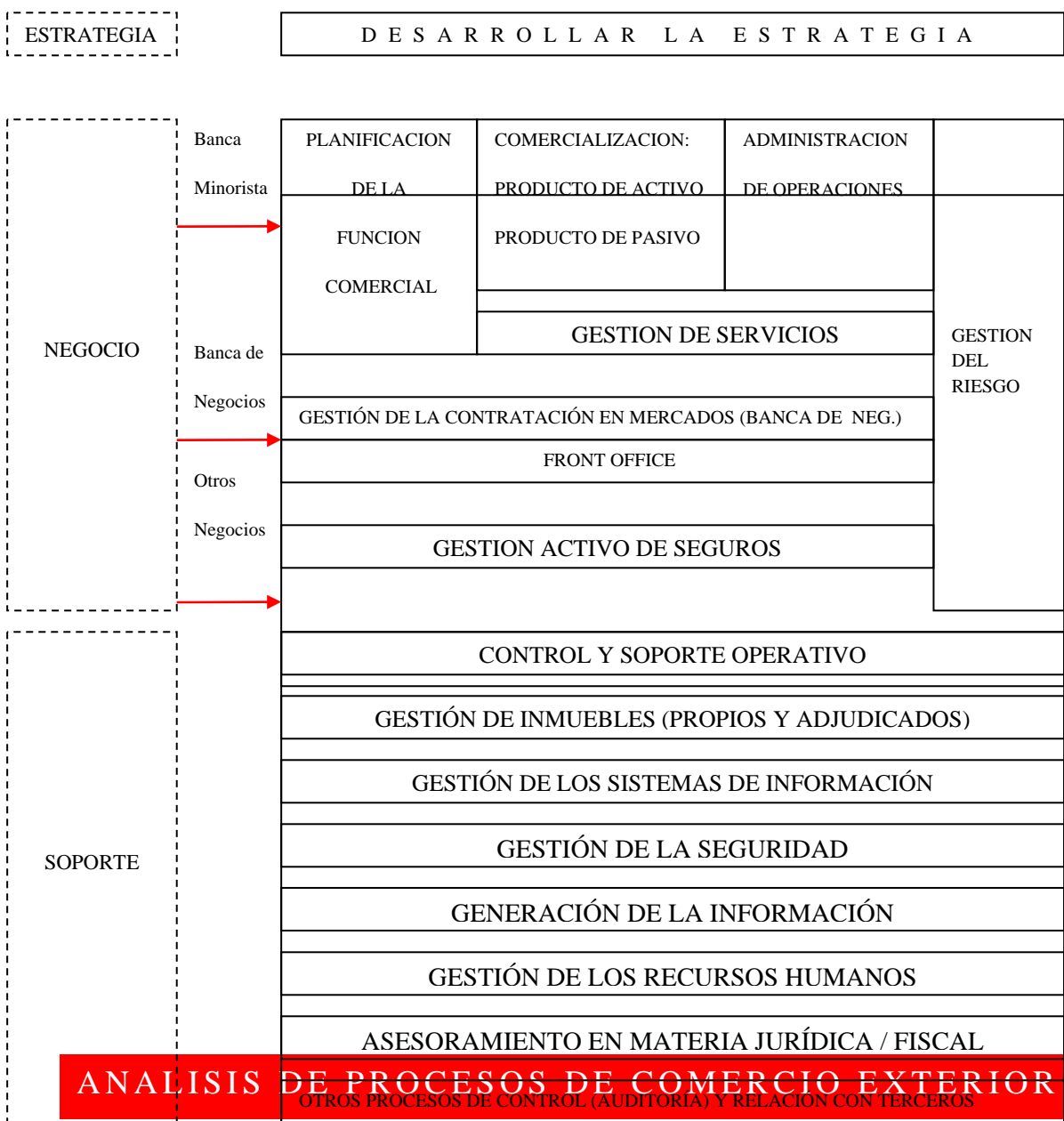
Como se sabe es necesario establecer los valores netos de acuerdo a los registros históricos de cada evento, en el caso de no haberlos se debe plantar un valor razonable hasta el peor escenario. El periodo histórico abarcado es de 5 años, desde el año 2004 hasta el 2009.

Primero es bueno tener una visión global de los procesos del Banco Santander Chile, por medio de un mapa de procesos en el cual se representan los procesos que componen el sistema, así como sus relaciones.

El análisis de procesos de comercio exterior se identifican los riesgos relevantes con la contratación del producto y administración de la operación, en los 4 niveles existentes, el cual comienza con la categorización del riesgo en los niveles 1 y 2, donde se ejecuta, entrega y gestión de los procesos (nivel 1) y recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones o también descrito como la generación de la información contable y de gestión (nivel 2).

La segunda fase es relativo a la descripción de los procesos se procede a la administración de los datos de clientes (nivel 3) y por ultimo el curse o alta y administración de los datos de los clientes.

M A P A D E P R O C E S O S



CONSIDERACIONES ESPECIALES

1.- Se incluye en hoja de "Evaluación de Riesgos" controles asociados a ciertos

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

()³

Como refleja el cuadro, los errores en los servicio entregados al cliente, han disminuido en forma considerable en los últimos 6 años desde el 2004 al 2009, en relación a lo ofrecimientos erróneos en el curso de \$ 3.951.037,00.- entre las máximas pérdidas registradas, al igual que en las fallas de comunicación, disminuyendo en \$795.960,00.-, logrando bajar en las escala para medición de bajo a muy bajo., lo que es reflejo de una

³ (1) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2009
(2) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2008
(3) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2007

(4) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2006
(5) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2005
(6) Eventos de pérdida acaecidos durante el año 2004

mayor preocupación por la atención del cliente, que en caso de comercio exterior son lo especialista y ejecutivos de comercio exterior.

Ya que ha existido un trabajo en capacitación técnica por parte del área operacional y mayor trabajo en equipo.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 2 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
No existen registros incorporados en la BDE	Concesión de una operación de Crédito Comercial / Contingente con documentación falsa			
Extravío de los documentos	Extravío de documentación			
Extravío de Letras en cobranza desde escritorio ejecutivo		1 vez al año	(1) 75.134.304,00	75.134.304,00
Extravío de otros documentos		1 vez al año	(1) 15.300,00	15.300,00
Extravío de otros documentos		1 vez al año	(2) 435.429,00	435.429,00
Extravío de otros documentos		1 vez al año	(4) 522.231,00	522.231,00
Extravío de otros documentos		2 veces al año	(5) 53.943,50	55.664,00

Este tipo de evento es irregular en el área, por los altos controles de entrada y salida de los documentos, producto de que estos representan transacciones, que pueden ser por montos pequeños como altos, como se refleja en el cuadro. Las frecuencias son mínimas, pero

puede traer consigo grandes pérdidas, como este caso la letra cobranza, conllevando un alto impacto por pérdida en el año 2009.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 3 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
No existen registros incorporados en la BDE	Concesión de una operación de Crédito Comercial / Contingente con documentación falsa			
Fallos, errores en la formalización	Fallos, errores en la formalización de la contratación de los servicios			
Falta de mandatos firmados por cliente		1 vez al año	(1) 57.459,00	57.459,00
Operaciones cursadas vía telefónica no reconocidas posteriormente por el cliente		2 veces al año	(2) 3.698.226,00	3.698.226,00
Operaciones cursadas vía telefónica no reconocidas posteriormente por el cliente		3 veces al año	(6) 802.501,00	802.501,00
Cliente no pasa por cajas para formalizar operación		1 vez al año	(4) 16.300,00	16.300,00
Cliente no pasa por cajas para formalizar operación		9 veces al año	(6) 68.752,44	250.694,00
Ingreso de operaciones (servicios) duplicadas		1 vez al año	(2) 66.870,00	66.870,00
Ingreso de operaciones (servicios) duplicadas		1 vez al año	(3) 127.000,00	127.000,00
Ingreso de operaciones (servicios) duplicadas		3 veces al año	(4) 54.353,67	63.615,00

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Errores en la formalización de los servicios		8 veces al año	(4)	158.419,00	500.000,00
Errores en la formalización de los servicios		10 veces al año	(5)	132.185,70	1.099.209,00
Errores en la formalización de los servicios		69 veces al año	(6)	96.105,81	966.555,00

Los errores de formalización o fallos en la contratación de los servicios, como en el caso del mandato, se debe a un error en la etapa de visación de documentación, evento que solo se registró una vez el año 2009, caso excepcional.

La duplicación de operaciones disminuyo 83,4%, es decir \$ 49.380,00 menos en perdida en comparación entre 2004, con frecuencia mas alta y el 2008 que tan solo se registro un evento, manteniéndose igualmente durante todo el periodo en la escala de medición en muy bajo.

En parte se debe en nueva implementación en el sistema de Banktrade, el cual al reconocer datos idénticos de una proceso ya efectuado dentro de 60 días del mismo cliente, el sistema envía una mensaje de alerta.

Los errores en la formalización de los servicios, es decir en la mala aplicación de las instrucciones, bajo de forma considerable año a año, relativo a las frecuencias de este evento, pero esto no es representativo en igual forma en las perdida. Ya que la frecuencias bajo en un 85.5% y las perdidas tan solo en 89.80% es decir \$98.492.00.-

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Los retraso o demoras en la formalización de servicios a disminuyo una frecuencia en un 80%, una disminución de \$278.816,00.- en perdida ente el año 2004 y el 2009, manteniéndose igualmente dentro de la escala en muy bajo.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 6 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
	Concesión de una			

Las pérdidas registradas por caídas de sistemas son excepcionales, el evento solo ocurrió en el año 2004 y 2009 disminuyendo un 80% entre estos periodos y una disminución de \$266.935.- en pérdida.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 7 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
---	----------------------------------	--	------------------------------	---------------------------

No existen registros incorporados en la BDE

Concesión de una operación de Crédito Comercial / Contingente con documentación falsa

Retrasos en la operativa		1 vez al año	(3)	40.650,00	40.650,00
Retrasos en la operativa		2 veces al año	(4)	50.489,50	84.238,00
Retrasos en la operativa		3 veces al año	(5)	688.999,67	1.962.761,00

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 8 - BBDD DE EVENTOS DE

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
--	--	--	------------------------------------	---------------------------------

No existen registros incorporados en la BDP	Concesión de una operación de Crédito Comercial / Contingente con
--	--

Errores en la operativa (liquidación de ordenes de pagos)		6 veces al año	(5)	87.792,33	263.938,00
Errores en la operativa (liquidación de ordenes de pagos)		10 veces al año	(6)	363.577,00	1.882.171,00

Las frecuencias de la duplicación de las ordenes de pago a sido oscilante, teniendo su máxima el año 2006, un 98.9% superior en perdida a lo obtenido en el año 2008, llegando ese año estar en la escala de medición en medio.

En relación a los retrasos operativos estos no han variado mucho entre un año y otro, mantenido en un impacto muy bajo a excepción del año 2005 que estuvo clasificado obtuvo un impacto bajo.

Los errores operativos tienen una mayor frecuencia, producto que estos procesos se efectúan manualmente, en especial la digitación de la información de los clientes.

Como se puede apreciar las frecuencias no tiene directa relación con la máxima pérdidas obtenidas, ya que es un promedio entre las pérdidas ocurridas por evento.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 9 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
No existen registros incorporados en la BDE	Concesión de una operación de Crédito Comercial / Contingente con documentación falsa			
Errores en los sistemas en ordenes de pago al exterior (Liquidación)	Errores en los sistemas que afectan la liquidación de ordenes de pago al exterior (Liquidación)			

Los eventos de pérdida del cuadro reciente, son muy excepcionales, los relacionados con los fallas de sistemas, están fuera del alcance del los funcionario del área de comercio exterior.

Los gastos por sobregiros en la cuenta de banco corresponsal, se debe que lo informado a la mesa de dinero sobre los debitos de los bancos corresponsales, fue menos a lo debitado por el banco, sobregirando la cuenta y por lo tanto esto tiene un costo, que lo debe asumir el área.

BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA - COMERCIO EXTERIOR

Parte 10 - BBDD DE EVENTOS DE PÉRDIDA

TIPIFICACIÓN DE LOS SUCESOS REGISTRADOS EN LA BDP	ASOCIACIÓN RIESGO ESPECÍFICO MRO	FRECUENCIA EVENTO DE PÉRDIDA HISTÓRICA	IMPACTO PROMEDIO - HISTÓRICO	MÁXIMA PÉRDIDA REGISTRADA
No existen registros	Concesión de una operación de Crédito Comercial /			

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Los eventos de pérdidas detectados, y las frecuencias de estos, se puede observar que no son significativos en el área de comercio exterior de Banco Santander Chile, y que han disminuido en el tiempo, reflejado en la posición en la escala de impacto por pérdidas, las cuales la mayor parte de los eventos identificados se encuentra en bajo y muy bajo a excepción de un evento en particular, que es el extravío de la letra de cobranza, el cual era de un monto muy alto.

Hay que tener en consideraron que se mueven millones de dólares y pesos, mayormente, día a día, por lo tanto las pérdidas registradas son menores, en relación a estos, además refleja la eficacia de los controles y sistemas existentes en el área.

Conclusión

En el Banco Santander queda en evidencia que la definición de las políticas, las orientaciones estratégicas y valores, desde un comienzo, buscar que las empresas orienten todas sus funciones y procesos de acuerdo a ellas, lo que ayuda a cumplir los objetivos que desde un principio se determinaron de forma claras y precisas. En la actualidad es relevante tener estas consideraciones por lo competitivo, complejo del mercado y lo difícil que es diferenciarse, unos de otros.

Esto es lo que deben tomar en cuenta los emprendedores que quieran externalizar sus productos y atravesar las fronteras con sus negocios. Ellos deben desarrollar conocimiento de todas las herramientas que existen en el mercado para ampliar sus operaciones con estos conocimientos de importancia y asegurarse.

Una de ellas son las Cartas de Crédito, instrumento financiero complejo, pero de gran ayuda, ya que permite cubrir las necesidades tanto al beneficiario como al ordenante, gracias a la presencia bancaria, para todos ello asegura el pago, pero tan solo si los documentos se encuentran de acuerdo a los términos y condiciones de la Carta de Crédito. Es por esto que se deben instruir los términos y condiciones de forma clara y precisa.

Además se debe tomar en cuenta que ésta se encuentra regulada por la Cámara de Comercio Internacional (ICC), la que a través de reglas uniformes para créditos documentarios UCP, busca facilitar el flujo del comercio intencional.

También se pudo concluir que las L/C no son tan solo un tipo de crédito comercial común, donde el banco evalúa al cliente y le concede el monto solicitado, sino que tiene una vida mas larga. Esta se genera y emite al exterior, luego se pueden efectuar modificaciones; cambiando las instrucciones originales de ésta, luego la negociación de los documentos y si éstos se encuentran de acuerdo a los términos y condiciones de la L/C se procede a pagar al beneficiario, entregar los documentos y contabilizar la operación contablemente, generando la colocación al cliente.

Todo este proceso es efectuado en el área de Comercio Exterior, específicamente en el departamento de crédito documentario. Y como en todo proceso o evento, se pueden producir fallas o errores externos al evento mismo, denominado Riesgo operacional.

Este tipo de riesgo durante mucho tiempo se tuvo desplazado, pero al darse cuenta de que estas fallas y falta de controles de prevención trae consigo perdida que terminan repercutiendo financieramente.

Lo evento que producen perdidas en la área de comercio exterior son pocos, y los cuales han disminuido su frecuencias desde el año 2004 hasta el 2009, y de acuerdo a los paramentos entregados, todos se encuentran en bajos o muy bajos en los impactos

financieros. Esto se debe a los controles existentes en cada proceso, los sistemas con los que se trabajan y el profesionalismo de sus funcionario y el trabajo bajo la política de cero error.

Fuente

Paginas web:

- <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Biblioteca>
- <http://www.santander.cl> (Intranet)
- <http://www.riesgooperacional.com>.

Estudio y trabajo efectuado en el área de Comercio Exterior, en conjunto con auditoria y área operativa del Banco Santander Chile.

Glosario

BBDD: Base de datos

BDP: Base de perdida

BDE: Base de eventos

MRO: Mapa de Riesgo Operacional

Mitigación: Medidas de intervención dirigidas a reducir o atenuar el riesgo. La mitigación es el resultado de una decisión política y social en relación con un nivel de riesgo aceptable, obtenido del análisis del mismo y teniendo en cuenta que dicho riesgo es imposible de reducir totalmente

Provisiones: reconocimiento de un riesgo tanto cierto cómo incierto

Ordenes de pago: Documento en que se instruye al librado (regularmente el Banco) para que pague con cargo a la cuenta corriente del girador una cierta suma de dinero a favor de un tercero.

Front Office: conjunto de las estructuras de una organización que gestionan la interacción con el cliente.

Middle Office: área encargada de la medición de riesgos, de la verificación del cumplimiento de las políticas y límites establecidos, y de efectuar los análisis de riesgos. Esta área es la encargada de elaborar reportes sobre el cumplimiento de las políticas y límites y de los niveles de exposición de los diferentes riesgos inherentes a las operaciones de tesorería. Por otra parte, el Middle Office es el área encargada de la revisión y evaluación periódica de las metodologías de valoración de instrumentos financieros y de medición de riesgos.

Back Office: Mesa de Operaciones. Departamento en dónde proceden las liquidaciones y los procedimientos financieros.

Negociación: Es la compra por el banco designado de giros (librados sobre un banco distinto del banco designado) y/o documentos al amparo de una presentación conforme, anticipando o acordado anticipar fondos al beneficiario el o antes del día hábil bancario en el que el banco designado debe ser reembolsado.