



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

FINANCIAMIENTO CONTADO DE IMPORTACIÓN: CASO BANCO ITAÚ CHILE

AUTOR:

CATALINA MARION RIVERA SILVA

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: ANDRÉS BERNAL TOBAR.

Viña del Mar, Enero 2014

## **AGRADECIMIENTOS**

Absolutamente nada de lo que he recorrido en mis 24 años de vida sería posible si las manos de mis padres no estuvieran presentes, a ellos les debo todo lo que soy y todo lo que he alcanzado. Y el hombre que seguirá siendo mi gran orgullo y mi reflejo de vida seguirá siendo Mauricio, a ustedes mi pilar fundamental, les agradezco la vida por apoyarme en cada una de mis decisiones.

A mi familia y amigos les agradezco el apoyo y la confianza que han tenido en mí, por estar en distintos momentos de alegría y adversidad, a cada uno que formó parte de este importante proceso que me tocó vivir, infinitas gracias.

A la hermosa familia que construí en Santiago que estuvo presente en un proceso importante para mí como es la inserción laboral, me llevo el cariño y la dedicación que pusieron en mí, que es absolutamente recíproco y por su puesto a mi hermoso equipo de trabajo que encontré en Banco Itaú con el mejor jefe que pudiese haber podido tener, gracias a ustedes pude obtener la mejor experiencia de mi vida, me enseñaron un sin fin de cosas laborales y de la vida, sin duda alguna los llevaré siempre en mis recuerdos, gracias por todo su tiempo y dedicación, este proceso jamás hubiese sido el mismo sin ustedes.

Y por último, y no por eso menos importante, a mi profesor Andrés por acompañarme hasta la última instancia de mi vida universitaria.

## ÍNDICE

<b>Siglas y abreviaturas</b>	<b>5</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo Primero, Marco Teórico</b>	<b>8</b>
1.1 Finanza y los Negocios Internacionales	8
1.2 El Dinero	12
1.3 Finanzas y Sistema Financiero	13
1.4 Bancos	15
1.5 Banco Central de Chile	17
1.6 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	20
1.7 Superintendencia de Valores y Seguros	21
1.8 Negocios Internacionales	23
1.9 Financiamiento	25
1.10 Formas de Pago Internacional	26
1.11 Cobranza Extranjera	27
1.12 Carta de Crédito	28
1.13 Operación Contado	29
1.13.1 Disponibilidades Propias	31
1.13.2 Financiamiento	32
<b>Capítulo Segundo, Banco Itaú Chile</b>	<b>34</b>
2.1 Identificación de la Sociedad	34
2.2 Reseña Histórica	34
2.3 Administración	35
2.4 Orientación Estratégica	36
2.5 Áreas de Negocios y Apoyo	39
2.5.1 Áreas de Negocios	40
2.5.2 Áreas de Apoyo	42

2.6	Productos que otorga Banco Itaú	45
	2.6.1 Personas	45
	2.6.2 Empresas	47
<b>Capítulo Tercero, Descripción de las funciones realizadas</b>		<b>51</b>
3.1	Trabajo desarrollado	51
	3.1.1 Cartas de Crédito de Importación	52
	3.1.2 Préstamo a Exportadores	52
	3.1.3 Crédito en Dólares acuerdo 868	54
	3.1.4 Crédito Cap. III B.5 Tercero Países	55
	3.1.5 Financiamiento Contado Importación	56
	3.1.5.1 Unidades involucradas	59
	3.1.5.2 Normas Generales	60
3.2	Problemas encontrados	62
	3.2.1 Orden de Documentos crediticios	62
	3.2.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales	63
	3.2.3 Difusión	63
3.3	Soluciones y acciones propuestas	64
	3.3.1 Orden de Documentos crediticios	64
	3.3.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales	65
	3.3.3 Difusión	65
3.4	Descripción de los resultados	66
	3.4.1 Orden de los Documentos crediticios	66
	3.4.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales	67
	3.4.3 Difusión	67
<b>Capítulo Cuarto, Conclusión</b>		<b>68</b>
<b>Bibliografía</b>		<b>70</b>
<b>Anexos</b>		<b>71</b>

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

- **BCCH** : Banco Central de Chile.
- **CDO M/E** : Crédito Importación / Exportación
- **COMEX** : Comercio Exterior.
- **FCI** : Financiamiento Contado de Importación.
- **SBIF** : Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- **SVS** : Superintendencia de Valores y Seguros.

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe, se dará a conocer mi práctica profesional realizada en el Banco Itaú, el banco más grande de América Latina de origen Brasileño y uno de los mayores bancos en el planeta, con cerca de 100.000 empleados y operaciones en 20 países de América, Asia y Europa.

La Gestión Bancaria, dentro del marco de los Negocios Internacionales, le da toda la sustentabilidad al proceso de Comercio Exterior. Nada de las transacciones que ocurren en el mundo día a día se llevarían a cabo si es que las Instituciones Financieras no existieran, puesto que tienen la capacidad de recoger una parte muy importante del ahorro de la sociedad y distribuirlo entre las empresas que demandan fondos prestables para financiar sus actividades económicas, actuando de esta manera como un gran intermediario y facilitador de los procesos de Comercio Internacional.

Es por ello, ante los datos explicados con anterioridad, la decisión de incursionar en una Institución Bancaria, para poder lograr de esa manera obtener conocimientos ejerciendo actividades de otorgamiento crediticio, y para ser más específicos, la entrega de un crédito muy particular denominado Financiamiento Contado de Importación; que como su nombre hace alusión, es una modalidad de crédito que se le otorga a las personas o empresas que tienen el giro de Importador.

Por otro lado, la gestión bancaria en los negocios internacionales es un tema que en la carrera no se ha explotado del todo y es la curiosidad la que se hace presente para conocer uno de los aspectos más importantes en una operación de transacción ya sea en el ámbito local como internacional.

A continuación, se presentará un informe sobre la experiencia como practicante en la División Operaciones y Tecnología, departamento de Comercio Exterior del Banco Itaú durante el periodo de Diciembre del 2012 hasta Febrero del 2013.

### **Objetivo General**

Estudiar el Financiamiento Contado de Importación en el Banco ITAU y revisar su importancia en el fomento de los Negocios Internacionales.

### **Objetivos Específicos**

1. Explicar la importancia del rol de los bancos comerciales en los Negocios Internacionales.
2. Describir los programas vinculados con el financiamiento bancario en el banco Itaú.
3. Realizar propuestas de mejoras al Financiamiento Contado de Importación en el Banco Itaú.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo del informe se entregarán datos, información y definiciones que permitan al lector obtener una comprensión correcta de lo que se desarrollará más adelante con respecto al financiamiento que entregan los bancos en Chile y a la importancia de ésta en los negocios internacionales.

#### **1.1 LAS FINANZAS Y LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES**

En su contexto histórico, los bancos han surgido en los tiempos antes de Cristo como una necesidad imperiosa de generar operaciones muy básicas y simples de intercambio pero a niveles de individuo a individuo, a este sistema de intercambio se le denominaba “trueque” que luego va a dar paso como una forma de apoyo para generar las primeras formas de negociar más amplias, abarcando más personas y tomando organizaciones más complejas.

Los sacerdotes y los templos, corrían una suerte de primeras instituciones bancarias, puesto que tenían el poder necesario para otorgar a la comunidad protección y seguridad de los bienes que el pueblo tenía dando a cambio un depósito por almacenar dichos bienes.



Ya en el siglo IV A.C, varias ciudades griegas comienzan a crear los primeros bancos comerciales ampliando sus labores, puesto que en sus inicios las funciones primordiales que realizaban eran operaciones de cambio y otorgamiento de créditos, ahora también recaudaban impuestos y fabricaban, emitían y ponían en circulación la moneda propiamente tal de su organización.

Junto con toda la evolución histórica de la humanidad, el banco se ha ido adecuando a las necesidades de las personas como en el siglo VI que se otorgaban préstamos marítimos para que los viajeros pudiesen tener un capital para poder incursionar en rutas y buscar otras mercancías por el mundo.

Lo que se ha mencionado con anterioridad, engloba el inicio de las actividades financieras y bancarias como la recepción de depósitos, servicio de caja o la intervención de las instituciones financieras en la compra y venta de muebles e inmuebles, pero su actividad más importante era el préstamo o crédito.

Siguiendo con el contexto histórico, dentro de la evolución de la humanidad, la expansión territorial ha sido fundamental para lograr las divisiones que actualmente existen, la incursión por buscar nuevas tierras y especies para satisfacer las necesidades de una mejora en la calidad de vida del hombre, han llevado a que los viajeros soliciten créditos, entonces bajo esta premisa podemos inferir que las actividades bancarias, la prestaciones de créditos siempre han estado ligados a los negocios internacionales, claramente bajo el contexto histórico en que se encuentre el mundo y de acuerdo a la tecnología que se ha ido desarrollando. La conquista de terrenos, la búsqueda de

especies, la solvencia de guerras civiles y mundiales y la expansión de un negocio local al ámbito internacional, son antecedentes de que el crédito ha sido siempre la respuesta a las necesidades mundiales.

De alguna u otra manera el hombre se las ha ingeniado para obtener el capital necesario para sustentar sus actividades de intercambio, basándose en sistemas financieros ordenados y adecuados al contexto en que el mundo se encuentre.

El buen uso de los instrumentos financieros como un préstamo o tal vez una inversión, es fundamental para lograr el éxito en un negocio interfiriendo como un mediador del movimiento de dinero de los inversores hacia los negocios que requieran de dicho financiamiento.

Las finanzas son un procedimiento de creación, de movimiento y de utilización del dinero generando un flujo de dicho dinero en una empresa local como a nivel internacional. Cuando se comienza con un negocio, las empresas para poder poner en marcha sus actividades piden recursos a los agentes financieros (capital de trabajo), la empresa comienza a generar utilidades, con dichas utilidades se pueden pagar las obligaciones de las empresas y dejar un margen de ganancia a sus dueños, generando así una rentabilidad de dicha empresa. Con esto se deja en evidencia que una ordenada y buena utilización de las finanzas permiten un buen crecimiento de la empresa.

No obstante, si alguno de los procesos de financiamiento es intervenido de mala manera la empresa puede sufrir daños irreparables como la quiebra puesto que por muy acertado que sea el bien que se está entregando en el mercado, por excelentes que sean los canales

de distribución o por muy alta que sea la eficiencia de dicha empresa, si no está bien financiada (hablando desde un punto de vista de la liquidez como de rentabilidad) la empresa puede llegar a su fin. Y si son muchas las empresas que sufren esta suerte, la economía de un país puede sufrir una recesión. Poniendo un ejemplo concreto, si un banco importante sufre una pérdida cuantiosa en alguna transacción y se posiciona en un estado de insolvencia económica, los clientes y los otros bancos que se rigen en el país dejarán; uno, de solicitar sus servicios en el caso de los clientes y dos, en el caso de los otros bancos comerciales de prestar dinero al banco que tiene problemas y éste a su vez no tendrá recursos suficientes para generar financiamiento a las empresas que requieren de dinero para sus actividades. De esta manera, el sistema financiero se detiene o ralentiza.

Todo lo expuesto con anterioridad se puede extrapolar al marco de las finanzas internacionales en los negocios internacionales, éstos efectos microeconómicos tiene consecuencias macroeconómicas. Entonces podemos inferir que la mayoría de las facetas de la economía mundial necesitan de un proceso financiero ordenado.

En la actualidad la globalización ha permitido el desarrollo de las empresas locales, expandiéndolas y generando negocios internacionales. Las finanzas ayudan a la internacionalización de las empresas, a su crecimiento y desarrollo y éstas a su vez afectan al progreso de los países que fomentan un comercio exterior y las actividades que entregue la empresa internacional.

## 1.2 EL DINERO

En primera instancia, es importante definir el instrumento por el cual la mayoría de los negocios Internacionales tiene su existencia y esa, en su forma más sencilla de definir, es la obtención de ganancias a través de la adquisición de Dinero.

Dinero “es el stock de activos que pueden ser utilizados fácilmente para realizar transacciones”<sup>1</sup>. Sus tres funciones principales son:

1. Un medio de pago que sirve para realizar transacciones, para la compra y venta de distintos bienes y servicios.
2. Para acumular riquezas o depósitos de valor.
3. Como unidad de cuenta (Contabilidad).

Para que el dinero pueda cumplir sus objetivos, la emisión de ésta debe ser controlada y en Chile ese ente controlador es el Banco Central.

Demandamos dinero para poder realizar transacciones comerciales, también como un medio de precaución para hacer frente a casos fortuitos como lo puede ser una enfermedad y también por especulación puesto que también podemos usar el dinero en inversión en bonos o pagarés aprovechando la variabilidad en el precio de los activos financieros.

---

<sup>1</sup>N. Gregory Mankiw, Macroeconomía, Sexta edición, Capítulo 4 El dinero y la inflación. Editorial Antoni Boch, año 2007.

### 1.3 FINANZAS Y SISTEMA FINANCIERO

Otro punto importante a definir y que va muy de la mano con el Dinero son las finanzas y para contextualizar, “Las finanzas se definen como la ciencia de administrar el dinero como también es el arte de entregar recursos escasos a través del tiempo”<sup>2</sup>, con el fin económico que se haya definido.

El área de las finanzas afecta indiscutiblemente a todas las personas y las organizaciones puesto que no cabe la menor duda de que todos necesitamos de fondos para cubrir nuestras necesidades que son infinitas y la mayoría de las veces esos fondos se obtienen a partir de fuentes externas.

Una de las fuentes externas en las cuales nos apoyamos para requerir fondos son los denominados **Mercados Financieros**, “son mecanismos para canalizar el ahorro a los inversionistas finales en activos fijos”<sup>3</sup> que actúan como foros en donde los ahorrantes y los inversionistas realizan negocios de manera directa, esto quiere decir que ambas partes se conocen y saben a qué se destinan esos fondos, no así en los Intermediarios Financieros.

Uno de los tipos de Mercados Financieros que existen es el **Mercado de dinero** que “tiene que ver con la compra-venta de instrumentos gubernamentales de corto plazo”<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Roberto Yokota, Material de estudio de Administración Financiera, Administración de Negocios Internacionales, UV.

<sup>3</sup> James C. Van Horne & John M. Wachowicz, Fundamentos de la *Administración Financiera*, 11° Edición, Capítulo 2, página 24. Pearson educación, 2002.

<sup>4</sup> James C. Van Horne & John M. Wachowicz, Fundamentos de la *Administración Financiera*, 11° Edición, Capítulo 2, página 24, Pearson educación, 2002.

(fondos de una durabilidad máxima de un año). Por su parte, el **Mercado de Capital** “se manejan instrumentos de deuda y valores especulativos (por ejemplo, bonos y acciones) de plazo relativamente largo (vencimiento original de más de un año)”<sup>5</sup>. Estos fondos de largo plazo son transados en las bolsas de Valores.

Otra fuente externa son las **Intermediarios Financieros**, son “Instituciones financieras que aceptan dinero de los ahorradores lo utilizan para hacer préstamos y otras inversiones financieras en su propio nombre.”<sup>6</sup>

Para todo lo anterior, hay que tener en consideración que el valor del dinero se va perdiendo a través del paso del tiempo y para eso hay que agregar una tasa que permita que el dinero de hoy tenga el mismo valor que el dinero del futuro; a esta tasa la llamaremos **Tasa de Interés**. “La tasa de interés permite transformar el dinero de un punto en el tiempo a otro”<sup>7</sup> y se mide como el porcentaje de incremento de valor que se debe pagar por utilizar el dinero de otros. Por su lado, el “**Interés** es el alquiler o rédito que se conviene pagar por un dinero tomado en préstamo y se expresa en unidades monetarias”<sup>8</sup> (Por ejemplo, Pesos).

---

<sup>5</sup> James C. Van Horne & John M. Wachowicz, Fundamentos de la *Administración Financiera*, 11° Edición, Capítulo 2, página 24., Pearson educación, 2002.

<sup>6</sup> James C. Van Horne & John M. Wachowicz, Fundamentos de la *Administración Financiera*, 11° Edición, Capítulo 2, página 25, Pearson educación, 2002.

<sup>7</sup> Jonathan Berk & Peter Demarzo, *Finanzas Corporativas*, 1° edición, Capítulo 3, página 51, Addison Wesley, 2008.

<sup>8</sup> Adriana Latorre, Material de estudio de Formulación de Proyectos, Administración de Negocios Internacionales, UV.

Las principales instituciones financieras que se encuentran en esta área son Instituciones de Depósitos tales como Bancos Comerciales y Sociedades de Ahorro y Préstamos, Compañías de Seguros y Otras Instituciones como Fondos de Pensión y Fondos Mutuos de Inversión.

## **1.4 BANCOS**

Y para ahondar en los Intermediarios Financieros, daremos paso a otro término que se encuentra en esta área y que son los Bancos.

“Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita”.<sup>9</sup>

En sus inicios, los bancos han surgido como una necesidad de las organizaciones humanas para realizar operaciones de cambio y crédito a nivel personal. Con el paso del tiempo, la funcionalidad del Banco ha abarcado algo más que una simple operación de intercambio entre dos personas para dar paso a funciones más complejas y globales como:

- Recibir depósitos y celebrar contratos de cuenta corriente bancaria.
- Emitir Bonos o debentures sin garantía especial.

---

<sup>9</sup> Ley General de Bancos, Reglas Generales Aplicables a los Bancos y a su Administración, Título II, Artículo 40.

- Hacer préstamos con o sin garantía.
- Emitir letras de crédito que corresponda a préstamos otorgados en virtud del título XIII de esta ley.
- Adquirir, ceder y transferir efectos de comercio con sujeción a las normas que acuerde el Banco Central de conformidad a su Ley Orgánica. Asimismo, los bancos podrán efectuar operaciones con productos derivados, tales como futuros, opciones, swaps, forwards u otros instrumentos o contratos de derivados, conforme a las normas limitaciones que establezca el Banco Central de Chile.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- Efectuar operaciones de cambios internacionales con arreglo de la ley.
- Emitir cartas de créditos.
- Servir de agentes financieros de instituciones y empresas nacionales, extranjeras o internacionales, y prestar asesorías financieras.<sup>10</sup>
- Entre otras.

Chile consta actualmente de 25 bancos comerciales, ellos son:

Banco de Chile	Banco Consorcio
Banco Estado	Banco Penta
Banco Internacional	Banco Paris
Scotiabank Chile	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

---

<sup>10</sup> Ley General de Bancos, Operaciones de los Bancos, Título VIII, Artículo 69.



Banco de Créditos e inversiones	Rabobank Chile
Corpbanca	BBVA Chile
Banco Bice	Banco Itaú chile
HSBS Bank Chile	Banco Brasil S.A.
Banco Santander Chile	JP Morgan Chase Bank
Banco Security	Banco de la Nación Argentina
Banco Falabella	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ
Deutsche Bank Chile	DnB Nor Bank Asa
Banco Ripley	

Las instituciones más importantes que fiscalizan a los Bancos en Chile son:

- Banco Central de Chile (BCCH).
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).
- Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

## **1.5 BANCO CENTRAL DE CHILE**

El Banco Central de Chile fue creado en virtud del decreto ley N° 486 del 22 de agosto de 1925, promulgado bajo el gobierno de don Arturo Alessandri Palma.

### **Concepto**

“El Banco Central de Chile es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

El banco tendrá su domicilio en la ciudad de Santiago y podrá abrir o cerrar agencias, oficinas o sucursales dentro o fuera del territorio nacional.”<sup>11</sup>

### **Objetivo**

La actual ley orgánica constitucional del Banco Central de Chile establece, en su artículo 3°, que uno de los objetivos básicos del Instituto Emisor es velar por la estabilidad de la moneda. Esto significa evitar que el valor de la moneda se deteriore como resultado de la inflación de precios. Así es tarea del Banco Central Preocuparse de que la inflación sea baja y Estable.<sup>12</sup>

El Banco debe regular la cantidad de dinero y de crédito que hay en circulación en el territorio nacional, como también la promulgación de normas respectivas a materia monetaria.

Además de velar por la estabilidad de la moneda, el Artículo 3° también hace mención a que es responsabilidad del Banco Central velar por el normal funcionamiento de los pagos internos.

Se define sistema de pagos internos al conjunto de instituciones e instrumentos que facilitan el hecho de generar transacciones en la economía. Se incluyen como componentes principales dentro de este sistema de pagos el circulante y los depósitos a la vista o cheques en los bancos.

---

<sup>11</sup> Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, Título I: Naturaleza, Objeto, Capital y Domicilio, Artículo 1°.

<sup>12</sup> <http://www.bcentral.cl/acerca/funciones/04.htm>, 2013-10-25, 14:30.

Y para finalizar, el Artículo 3° de la ley orgánica constitucional establece que el Banco central de Chile debe velar por el normal funcionamiento de los pagos externos.

Se entiende por pagos externos al conjunto de transacciones que los residentes de un país realizan con no residentes, las que a su vez se registran en la balanza de pagos. Luego, el velar por su normal funcionamiento significa evitar crisis de balanza de pagos que interrumpan dichas transacciones.<sup>13</sup>

## **Funciones**

Para poder lograr los objetivos que tiene el Banco Central, se han establecido ciertas funciones y atributos relacionados con algunas materias.

- Emisión: El Banco Central es la única entidad que podrá emitir billetes y acuñar monedas: y se reconocerá como único agente legal para estos efectos.
- Regulación de la cantidad de dinero en circulación y de crédito.
- Regulación del sistema financiero y del mercado de capitales.
- Facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero.
- Funciones del Banco como agente fiscal (A solicitud del Ministro de Hacienda).
- Atribuciones en materias internacionales.
- Facultades en materia de operaciones de cambios Internacionales.

---

<sup>13</sup> <http://www.bcentral.cl/acerca/funciones/04.htm>, 2013-10-25, 15.00

- Funciones estadísticas: Será deber del Banco central publicar estadísticas macroeconómicas nacionales.<sup>14</sup>

## **1.6 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) fue creada el 26 de septiembre de 1925, durante el gobierno de don Arturo Alessandri Palma.

### **Concepto**

“La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras es una institución autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, que se regirá por la presente ley y se relacionará con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

Su domicilio será la ciudad de Santiago y no obstante su carácter de institución de derecho público, no se considerará como integrante de la Administración Orgánica del Estado ni le serán aplicables las normas generales o específicas dictadas o que se dicten para el sector público y, en consecuencia, tanto la Superintendencia como su personal se regirán por las normas del sector privado, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 5°.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> <http://www.bcentral.cl/acerca/funciones/07.htm>, 2013-10-25, 15:15.

<sup>15</sup> Ley General de Bancos, Título I, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Párrafo 1. Organización, Artículo 1°.

## **Objetivo**

El Objetivo de la SBIF es velar para que se cumplan las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que tengan referencia con las entidades bancarias y financieras que estén bajo la tutela de la SBIF.

## **Funciones**

Tendrá como función la fiscalización del Banco del Estado, de las empresas bancarias, cualquiera sea su naturaleza y de las entidades financieras cuyo rol no esté encomendado por la ley a otra institución.

Así como también dará a conocer al público, a lo menos tres veces al año, información sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las instituciones fiscalizadas y su clasificación y evaluación.

## **1.7 SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS**

La Superintendencia de Valores y Seguros se establece definitivamente el 23 de diciembre de 1980.

## **Concepto**

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.<sup>16</sup>

## **Objetivo**

Tiene como por objetivo la superior fiscalización de las actividades y entidades que participan de los mercados de valores y Seguros en Chile. Le corresponde velar que las personas e instituciones supervisadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que rijan el funcionamiento de estos mercados.

En el Mercado de Valores, los inversionistas buscan instrumentos en los cuales invertir y las empresas o emisores requieren financiar sus proyectos. Ambos grupos negocian valores, tales como acciones, bonos y fondos mutuos, a través de intermediarios (Agentes, Corredores y Bolsas de Valores).<sup>17</sup>

## **Funciones**

Para poder lograr los objetivos que se ha trazado SVS, es que se han desarrollado las siguientes funciones:

- Controlar y vigilar el cumplimiento de las normas legales.

---

<sup>16</sup> <http://www.svs.cl/sitio/acerca/quees.php>, 2013-10-25, 15:42.

<sup>17</sup> <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1161.html>, 2013-10-25, 18:25.

- Dictar normas o instrucciones propias para el mercado nacional y para las entidades que existen en ella.
- Aplicar sanciones en caso de incumplimiento o violación de algún reglamento.
- Promover distintas iniciativas para lograr una mejora en los mercados.

## **1.8 NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Los Negocios Internacionales son “actividades económicas basadas en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país como con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales o acuerdos bilaterales.”<sup>18</sup>

En esa función de intercambio de bienes, capitales y servicios, los Negocios Internacionales requieren que esas actividades sean financiadas, ya sean por recursos propios o externos y es ahí donde los bancos ejercen su labor fundamental, y es la de financiar dichas actividades.

Pero ¿Por qué la mayoría de los Negocios Internacionales deciden financiarse con Instituciones Financieras? La respuesta está en que las fuentes externas son más baratas, vale decir, que las tasas de interés que te impone un banco siempre van a ser más convenientes que los porcentajes de tasa de retorno que van a pedir los dueños (en caso que sean ellos los que aporten de ese capital). Otro motivo que existe para financiarse con un agente externo, es la diversificación del riesgo, esto quiere decir que los dueños

---

<sup>18</sup> Alfonso Ballester Román, Comercio Exterior Teoría y Práctica, Segunda Edición, Página 11, Editum, 2001.

de las empresas que realizan negocios internacionales solo afrontarán el riesgo operacional, que son los riesgos propios del giro de la empresa y el riesgo financiero lo asumirá el agente externo, asumiendo el riesgo de que no se recupere el crédito. Haciendo un recuento de las principales labores de un banco encontramos la de recibir depósitos del público, que en palabras más sencillas es comprar dinero, y la de otorgar préstamos, que la podríamos definir como vender dinero. En esta actividad de intermediación financiera, el banco financia la mayoría de sus préstamos con depósitos por lo que se encuentran en altos niveles de apalancamiento. No obstante al riesgo que asume el banco (Riesgo crediticio, riesgo de tipos de interés o riesgos relacionados a la fluctuación del tipo de cambio), el banco sigue siendo un agente fundamental en la financiación del capital que favorece el desarrollo de los negocios internacionales.

Y otro punto importante a mencionar es que los bancos dan estabilidad al proceso de suministro de crédito para el desarrollo de proyectos rentables a largo plazo puesto que exigen un acceso continuo a fuentes de financiación inagotables. Si por algún motivo se interrumpe la fuente de financiación se puede obstaculizar gravemente la inversión de la empresa, el crecimiento de ella y de ahí la prosperidad de los negocios nacionales como internacionales y en ese caso, el banco es uno de los pocos agentes que pueden proporcionar esa estabilidad financiera, el que tiene un respaldo económico sustentable puesto que como se ha mencionado, se recibe el ahorro del público, se hacen inversiones en distintas empresas, mercados bursátiles, mercado del dinero, se recibe el apoyo de otros bancos y en esa temática el banco surge como un facilitador de los negocios internacionales, permitiéndole entregar tasas de intereses más bajas y que le permiten a



su vez asumir los riesgos financieros de los proyectos y negocios que se han estudiado con anterioridad, estudio que da paso a que el banco pueda otorgar distintas formas de financiamiento de acuerdo al tamaño de la empresa, el tipo de negocio y su capacidad de pago.

## 1.9 FINANCIAMIENTO

Todo negocio requiere de un capital para funcionar y lograr sus objetivos, y por ende, se acude a las fuentes externas para lograr cubrir sus necesidades.

Los Bancos entregan innumerables fuentes de financiamientos para empresas que operan en el comercio exterior, ya sean necesidades de importación, exportación, cambios internacionales, créditos y cartas de créditos.

Las empresas, en su mayoría, optan por tomar **Créditos Comerciales** que “son montos de dinero en moneda chilena o extranjera que otorga el Banco a empresas de diversos tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación 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.”<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup><http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000062&idCategoria=9>, 2013-11-04, 12:42.

Las empresas, para poder optar a este a créditos, deben entregar variadas informaciones a los bancos, con el fin que le pueda garantizar a la Institución Financiera el pago de dicho crédito que se le será otorgado.

Las condiciones y las formas de pagos que pueden darse en dicho crédito, también pueden ser variadas y se pactarán de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### **1.10 FORMAS DE PAGO INTERNACIONAL**

Las formas de pago, se refiere a modalidad en que el importador realizará el pago de su operación a su vendedor o exportador de acuerdo a los términos en que ambas partes hayan llegado y que se ha estipulado en un contrato de compra/venta internacional. Las formas de pago son variadas que van desde pagar al contado, a plazo, a vista (contra documentos), de pre-embarque, cada cierta cantidad de días, post-embarque, etc.

Los bancos para poder otorgar los créditos, exigen de una serie de requisitos con los que debe cumplir el importador. Los más solicitados son los siguientes:

- Informes comerciales (sociedad y socios) limpios en los últimos 5 años, no más de 5 protestos aclarados, no tener cartera vencida y deudas morosas en el sistema financiero.
- Experiencia en el Giro de la sociedad superior a 2 años.
- Cuenta corriente con antigüedad mínima de un año (sociedad y socios).

- Balance general y Declaraciones IVA de los últimos 2 años.<sup>20</sup>

Las formas de pago más utilizadas son las Cobranzas Extranjeras, las Cartas de Crédito y las Operaciones Contado en la cual ahondaremos detalladamente.

### **1.11 COBRANZA EXTRANJERA**

De acuerdo a la Publicación 522 de la Cámara de Comercio Internacional, “se entiende por Cobranza Extranjera al manejo de documentos financieros, tales como Letras de Cambios, Pagarés, Cheques, etc. y/o comerciales, como: Facturas, Documentos de Transporte, Documentos de Título, etc. que realizan los Bancos de acuerdo a instrucciones recibidas, en orden a:

- I. Obtener pago y/o la aceptación;
- II. Entregar documentos contra pago y/o aceptación, o
- III. Entregar documentos bajo otros términos y condiciones”<sup>21</sup>

Lo que hace el banco es gestionar labores administrativas en cuanto a aceptación y/o cobros de documentos que se hayan expuesto en el contrato de compra/venta.

Los beneficios que otorga la Cobranza extranjera es que le permite al exportador mantener un seguimiento a los bienes que se ya se han embarcados y de esa manera

---

<sup>20</sup> Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?”, 8° edición, Formas de pago internacional, página 162, Legal Publishing Chile, 2012.

<sup>21</sup> Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?”, 8° edición, Formas de pago internacional, página 169, Legal Publishing Chile, 2012.

poder ejercer un control sobre dichas mercancías para que lleguen sin problemas alguno a su destinatario (importador); por su parte el importador tendrá conocimiento oportuno sobre el arribo de los bienes. El banco por su parte mantendrá una custodia de dichas mercancías hasta que se haga efectivo el pago y de esa manera entregarlos a su destinatario.

### **1.12 CARTA DE CRÉDITO**

“Es un instrumento expedido por un banco por cuenta de uno de sus clientes autorizando a una persona natural o jurídica a girar contra el banco o contra de uno de los corresponsales por cuenta del cliente, bajo determinadas condiciones señaladas en el acreditativo.”<sup>22</sup>

Esto quiere decir que un Banco (Emisor), actuando por solicitud y bajo las instrucciones de un cliente (Ordenante), debe realizar un pago a un tercero (Beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre que se cumplan los términos de la Carta de Crédito, tanto la suma de dinero indicada, tiempo determinado y contra entrega de los documentos indicados.

En primera instancia, el Ordenante solicita la emisión de una Carta de Crédito. Luego el Banco Emisor, emite y envía un mensaje Swift indicando los términos y condiciones establecidos al Banco Corresponsal. El Banco Corresponsal informa de la recepción de

---

<sup>22</sup> Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?, 8° edición, Formas de pago internacional, página 179, Legal Publishing Chile, 2012.

la Carta de Crédito junto con los términos y condiciones establecidos entre el Beneficiario y el Ordenante. El Beneficiario entrega la documentación requerida por el Ordenante y recibe el pago de la importación, junto con esto el Banco Corresponsal envía la documentación al Banco Emisor y éste hace entrega de la documentación requerida por el ordenante y recibe el pago de la importación.

### **1.13 OPERACIÓN CONTADO**

“Se entiende por operación contado cuando el comprador transfiere el pago en forma anticipada al vendedor, esto quiere decir que el exportador recibe el valor de las mercancías antes de embarcarlas. Como se trata de un pago anticipado, se diría que el comprador está otorgando un financiamiento al exportador, en la eventualidad de que este anticipo sea para la fabricación de dicha mercadería (producción) o sencillamente el proveedor la retirará de sus bodegas (stock).”<sup>23</sup>

En esta modalidad de pago, el Importador es la persona quien asume el mayor riesgo puesto que realiza un pago anticipadamente, exponiéndose a un eventual peligro de estafa o de que no le envíen los bienes previamente acordados.

Hay que destacar:

- El Exportador no le hace cobro de impuestos al Importador, generalmente.

---

<sup>23</sup> Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?, 8° edición, Formas de pago internacional, página 163, Legal Publishing Chile, 2012.

- La documentación requerida por el Importador, no es entregada junto con el pago.
- La procedencia de los fondos con que el Importador cancelará los bienes pueden ser con Fondos Propios o con un Financiamiento Bancario.

Las exigencias bancarias son las de que el Importador sea cuentacorrentista del banco, tener el giro de importador y tener una línea de crédito vigente y disponible.

Las partes que participan de este proceso son en primera instancia el Importador que es el que compra el bien y que solicita un crédito al banco para poder financiar su operación (también como hemos mencionado lo puede hacer con otras vías ya sea con recursos propios, con cheques, con otros medios de financiamiento).

Por otro lado encontramos al Exportador quien es el proveedor del bien que solicita el importador y quien recibe el dinero con anticipación para poder concretar dicha transacción.

El Banco del Importador es aquél quien envía los fondos que el Importador ha solicitado transfiriéndoselos al Banco del Exportador quien recibe el monto acordado entre el Importador y exportador para luego entregárselos a su cliente.

La transferencia de esos fondos, como hemos mencionado, se puede hacer con Disponibilidades Propias o con Financiamiento Contado

### **1.13.1 Disponibilidades Propias**

El Importador cubre la totalidad de la operación de comercio exterior con recursos propios utilizando al banco solo como un medio de transferencia de fondos. Los costos asociados a esta modalidad son muy bajos puesto que el Importador no debe pagar impuestos ni cobros adicionales por movimientos de dinero por parte de la institución bancaria.

Dentro de esta modalidad de “Disponibilidad Propia” podemos encontrar dos maneras para realizar la transacción y estas son mediante una Orden de Pago o a través de un Cheque.

- Pago vía Orden de Pago: en este caso el Importador envía un mensaje al banco del Exportador a través de su banco comercial, éste mensaje se denomina SWIFT. El mensaje SWIFT más utilizado es el MT-100<sup>24</sup> que realiza el pago y luego de 48 horas, el exportador tiene disponibilidad de dichos fondos. Los datos que se requieren para realizar este mensaje son el nombre y la dirección del beneficiario, el código del banco beneficiario y el número de la cuenta corriente, además del número de la factura y/o referencia de la compra.
- Cheque: El importador le solicita a su banco comercial que le emita un cheque a nombre de su proveedor con el monto que las partes hayan pactado. Una vez que el banco haya emitido el cheque, el importador deberá enviar el documento a su

---

<sup>24</sup> En la actualidad el tipo de mensajería SWIFT que se utiliza es el MT-103, ya que es una versión actualizada del MT-100.

proveedor vía courier. Los gastos que pueden incurrir con esta vía son los de Comisión por Transferencia que es un cargo fijo o por porcentaje que siempre se paga, los Gastos del banco Transferente que es una recuperación de gastos y se cancela dependiendo a solicitud del cliente, los Gastos Télex que es un cargo fijo por operación por envío de la transferencia al exterior y siempre se paga, Comisión por Apertura que puede ser por cargo fijo o porcentaje y siempre se paga, Gastos Notariales que siempre se pagan, Transferencia bancaria que siempre se pagan, Intereses Financiamiento que es un porcentaje sobre el capital y siempre se paga, Impuesto Timbres y Estampillas que se paga siempre y el Impuesto sobre los intereses o Impuesto a la Renta que siempre se paga.

### **1.13.2 Financiamiento Bancario**

“Consiste en otorgar financiamiento en moneda extranjera por parte del banco comercial a un importador para el pago de una operación contado.”<sup>25</sup> Esta moneda extranjera por lo general es en dólares (USD).

Los requisitos que pide el banco en esta ocasión son los de Calificar como un sujeto apto para otorgar un crédito, ser cuentacorrentista y suscribir un pagaré, solicitud de crédito y carta de instrucción de pago al extranjero.

---

<sup>25</sup> Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?”, 8° edición, Formas de pago internacional, página 166, Legal Publishing Chile, 2012.



Para poder efectuar esta operación, primeramente el Importador solicita un crédito a su banco comercial adjuntando una Carta de Instrucción de crédito especificando la forma de pago.

El banco hace los estudios correspondientes y si califica, se aprueba el crédito y se realiza la colocación, se aplica la tasa de interés y se cobra la comisión de Apertura.

Posteriormente, el banco realiza el pago al exterior de acuerdo a la Carta de Instrucción de crédito y se envía un mensaje SWIFT al Banco Corresponsal.

Los gastos en los que se incurren son la de Comisión Operación Contado, Comisión del Banco, Gastos Télex, Gastos notariales, Intereses (Libor + Spread) y Planilla Estadística.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **BANCO ITAÚ CHILE**

#### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD**

- Razón Social : Banco Itaú Chile
- Domicilio: Avda. Apoquindo N° 3457, Las Condes, Santiago.
- RUT: 76.645.030-K
- Tipo de Sociedad: Sociedad Anónima Bancaria.
- Teléfono: 686 0000
- Casilla: Casilla 1946, Santiago
- Correo electrónico: [servicioalcliente@itau.cl](mailto:servicioalcliente@itau.cl)
- Dirección WEB: [www.itau.cl](http://www.itau.cl)

#### **2.2 RESEÑA HISTÓRICA**

En Mayo del año 2006, Bank America Coporation llega a un acuerdo exclusivo con Banco Itaú Holding Financeira S.A., en el que pactan el traspaso de las operaciones BankBoston Chile y Uruguay a cambio de obtener acciones en la sociedad financiera

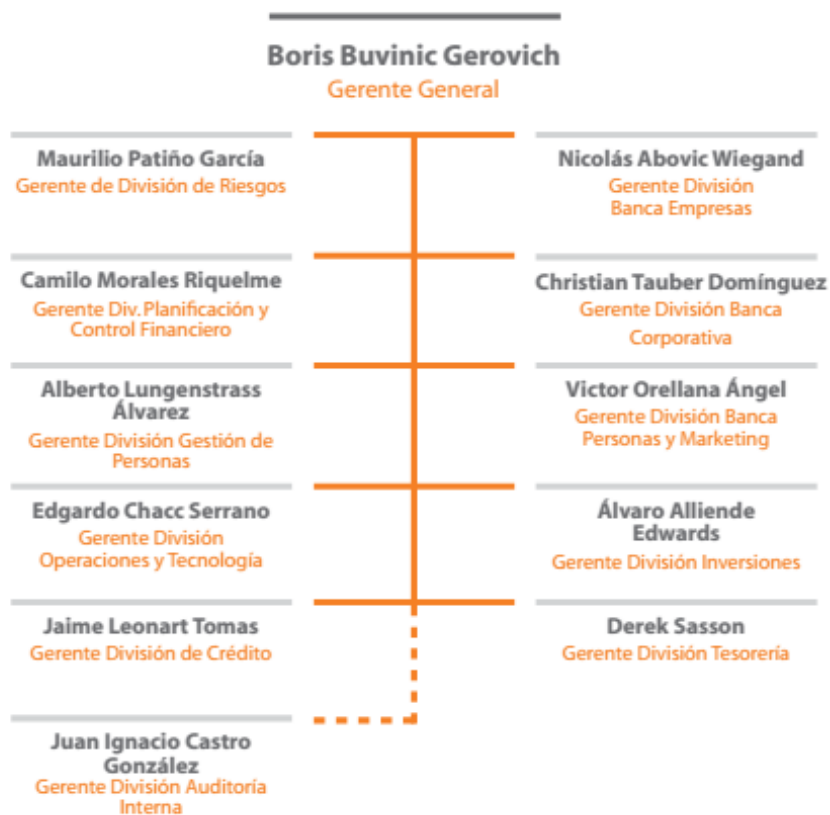
brasileña. De esta manera, Banco Itaú Chile comienza sus actividades oficialmente el día 26 de Febrero del año 2007.

Dicha operación de compra y traspaso de propiedad, que abarcó las operaciones que Bank America Corporation tenía en Brasil, generó que se produjera el traspaso más importante acontecido en el mercado financiero de Brasil, posicionando a Banco Itaú Holding Financeira S.A. como el segundo banco más grande en tamaño de activos de los bancos privados existentes en Brasil, además de brindarle la oportunidad de lograr expandir su cobertura al cono sur.

En la actualidad, Itaú es el banco más grande de América Latina y uno de los diez bancos más importantes del planeta reconocido por sus prácticas de gobierno y de gestión que se centra en la generación de valor económico, social y ambiental.

### **2.3 ADMINISTRACIÓN**

La estructura administrativa de Banco Itaú Chile se encuentra encabezada por el directorio, que es el órgano responsable de la administración de la sociedad. Procura velar por los intereses de los accionistas y de definir los lineamientos estratégicos principales del banco, a través del Gerente General.



1 Actuales Gerentes de las distintas áreas del banco al año 2013

## 2.4 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

Banco Itaú Chile ha generado un plan estratégico con el fin de lograr sus objetivos tanto de corto, mediano y largo plazo, todo esto mediante la consolidación de su visión.

Visión: " *Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes* "

Diez son los valores que constituyen la Manera de Hacer de banco Itaú:

- *“Todos por el cliente”*. Lo que busca este valor es mejorar continuamente los servicios prestados a los clientes y de esa manera lograr un liderazgo en el mercado.
- *“Liderazgo Ético y Responsable”*. Para el Banco Itaú, es importante actuar con responsabilidad en los mercados en los que se encuentra, puesto que a consecuencia de su actuar ha logrado liderar dichos mercados. Ser responsables conlleva mantener un liderazgo positivo, ético, transparente, comprometido con la sociedad y con las mejores prácticas de gestión. Es fundamental que los líderes piensen y actúen como dueños.
- *“Foco en la Innovación e Innovación con Foco”*. El banco está pendiente de obtener colaboradores que tengan una actitud permanente en la innovación, creando un ambiente donde se fomente la creatividad, se debatan ideas, buscando nuevas respuestas con la finalidad que se logre crear ventajas competitivas para el banco.
- *“Pasión por la Performance”*. Este valor ha logrado instalar a Banco Itaú en uno de los bancos más importantes del planeta. Pero no solo basta poner pasión al trabajo, sino que también es importante ir renovando esa pasión y complementarlo muy bien con el “Foco a la Innovación e Innovación con Foco”, así se mejorará cada planificación y ejecución de proyectos que pasen por el banco.

- *“Cracks que se Juegan para el Equipo”*. Es importante para Banco Itaú establecer como base de gestión de personas la meritocracia y el trabajo en equipo. Es vital que las personas que trabajan para Itaú sean competentes y que sepan trabajar en equipo, puesto que de nada sirve que sean brillantes si no son capaces de compartir su excelencia y aportar al trabajo en equipo, se valora lo individual pero no el individualismo.
- *“Procesos al Servicio de las Personas”*. Lo importante de establecer procesos es que facilitan el servicio de las personas pero que no estancan el trabajo del banco. Por eso, los procesos establecidos que tiene el banco siempre están sujetos a revisión y a mejoras continuas, todo en pro a la agilización y bienestar tanto de los clientes como a la de los trabajadores.
- *“Ágil y Sencillo”*. El banco busca con este valor que los procesos sean lo más expeditos para el cliente, puesto que el tiempo es valioso tanto para ellos como para el banco. Se busca luchar contra la burocracia, la excesiva jerarquización y lo engorroso que pueden ser dichos procesos para todos.
- *“Brillo en los ojos”*. Banco Itaú lo que espera lograr con este objetivo es que los trabajadores no estén en constante tensión, busca que tengan una actitud distendida, que tengan la oportunidad y el espacio para poder expresar opiniones, participar activamente de la gestión y celebrar sus logros, entiendo que divertido no es sinónimo de poco serio. Con esto se logra mantener un ambiente agradable para todos los colaboradores del banco y, de esta manera, lograr que la instancia en el trabajo sea mucho más amena.

- “*No al Abuso del Poder*”. Con este valor, se quiere establecer que el poder no es sinónimo de denostar a los colaboradores del banco. Una crítica no debe ser destructiva y tampoco deber ser tomada con una actitud a la defensiva; lo fundamental, no importando el cargo que se ejerza, es ser educado y responsable con el trato hacia los pares y de esa manera lograr transmitir ese ambiente a los clientes.
- “*Gran Sueño*”. Itaú, consciente de la realidad del país, busca mantener siempre metas ambiciosas, mejorar constantemente, pensar en grande. De esta manera, han logrado ir abarcando mercados tanto en Latino América como Europa y Asia y posicionarse en uno de los diez bancos más importantes del mundo. Junto con este valor y los demás, se pretende que el banco llegue a ser el banco más importante del planeta

## **2.5 ÁREAS DE NEGOCIOS Y APOYO**

La Estructura del banco se ha dividido en dos áreas importantes para un buen desarrollo de los temas que se abarcan y también, para dar un mejor énfasis y continuidad a los procesos existentes. Éstos son las Áreas de Negocios y las Área de apoyo.

### 2.5.1 Áreas de Negocios

- División Banca de Empresas: busca asesorar financieramente a las Empresas.

Segmenta a éstas en cuatro categorías:

- ✓ Grandes Empresas: 30 a 100 MMUS\$.
- ✓ Medianas Empresas: 7 a 30 MMUS\$.
- ✓ Empresas: 2 a 7 MMUS\$.
- ✓ Inmobiliaria y Construcción: Segmentado por rubro.

- División Banca de Personas y Marketing: la finalidad de ésta división es la venta y distribución de los productos de la banca de Personas, así como también los productos financieros que están dispuestos a las pequeñas y medianas empresas.

Ésta división se encuentra dividida en:

- ✓ Gerencia de Sucursales y Distribución: Compete a toda la red de sucursales que se distribuyen a lo largo del país, con el objetivo de satisfacer las necesidades tanto financieras como de servicios que requieran los clientes. Además integra funciones comerciales de adquisición y rentabilización de clientes, como también servicios transnacionales y operacionales.
- ✓ Gerencia de Desarrollo de productos: El objetivo de esta área es aumentar la rentabilidad de sus productos, cooperar con el crecimiento que actualmente va obteniendo en el mercado y colaborar con el cumplimiento de los planes de negocios.



- ✓ Gerencia de Banca Directa y Calidad: Esta área tiene como finalidad proveer productos y servicios especializados para clientes pequeña y mediana empresa junto con velar por la calidad y satisfacción de los clientes.
- ✓ Banca Preferente: Ofrece servicios especializados a un grupo selecto de clientes de grandes ingresos y patrimonio.
- ✓ Gerencia de Comunicaciones Corporativas y RSE: Esta área conecta las funciones de Marketing con la de comunicaciones corporativas, además vela por la funcionalidad en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Fundación Itaú.
- División Global Corporate Banking: Esta área trabaja con clientes que perciben ventas superiores a MMUS\$100 anuales, éstas pueden ser conglomerados, multinacionales, corporaciones, compañías financieras no bancarias, ect. sean tanto locales como extranjeras. Su objetivo es proveer soluciones financieras, asesoría de inversión y financiamiento.
- División Gerencia de Inversiones: Esta área vela por las inversiones de los clientes del banco, así como también, la recaudación y procesamiento operacional de valores para extranjeros (securities services). Actúa a través del banco y de sus filiales Itaú Chile Corredor de Bolsa Ltda e Itaú Chile AGF S.A. La división coordina también la función comercial con el banco que opera como agente colocador y distribuidor de los productos generados en estas filiales. En la gestión de inversiones los principales productos son fondos mutuos, fondos de

inversión, fondos privados, corretaje de valores, pactos con compromiso de retroventa, operaciones simultáneas de acciones y compra y venta de dólares.

- División Tesorería: Es el encargado de preocuparse por los riesgos de mercado y de liquidez, generar informes y presentarlos a los altos cargos, así como de establecer precios de transferencia para los diversos canales de negocios. Esta división se encuentra constituida por:

- ✓ Banking/ALM: Su objetivo es optimizar la situación del balance del banco a través de la gestión de los riesgos de liquidez, tasa de interés y monetaria.
- ✓ Trading: Su propósito es maximizar la rentabilidad de la cartera de inversiones y de derivados de negociación del banco, procurando obtener del mercado precios competitivos.
- ✓ IFI & Funding: Responsable de la relación con bancos internacionales y Funding Propietario (financiamiento).

### **2.5.2 Áreas de Apoyo**

- División Gestión de Personas: El propósito de esta área es contribuir al logro de los objetivos estratégicos del banco, ideando un modelo de gestión de personas que se complemente con el plan de negocios y las competencias que tengan los colaboradores del banco. Un modelo ágil, sencillo, moderno y de integración.

- División Operaciones y Tecnología: El objetivo de esta área es brindar la seguridad al cliente de que las operaciones seguirán el curso correspondiente y generar un crecimiento sustentable del negocio. El área se encuentra dividida en:
  - ✓ Gerencia de Infraestructura Tecnológica: Formada por Calidad y Procesos Tecnológicos, Producción y Administración de Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Arquitectura Tecnológica, Soporte técnico a todas las plataformas y Activos Tecnológicos.
  - ✓ GERENCIA DE OPERACIONES: Conformada por Producción Operativa, Control Centralizado de Procesos, COMERCIO EXTERIOR, Operación Negocios Financieros y Servicios Sucursales, Mesa de Servicios y Monitoreo Canales Remotos y Proveedores de Servicios Externos.
  - ✓ Gerencia de Servicios de Soporte: Estructurada por Administración, Servicios Generales y Mantenimiento, Control de Activos Fijos, Seguridad Física, Desarrollo de Infraestructura Física y Arquitectura.
  - ✓ Gerencia de Sistemas y Gestión del Cambio: Formada por el Desarrollo de Sistemas y Proyectos, Desarrollo de Sistemas Core y Canales, Mantenimiento de Sistemas y Temas Regulatorios, Gestión de Procesos, Gestión de Proyectos de Negocio.
  - ✓ Gerencia de Seguridad Tecnológica y Continuidad Operativa: Conformada por Controles y Continuidad, Ingeniería de Seguridad y Administración de Seguridad.

- ✓ Gerencia de Gestión de Proyectos Estratégicos y Desarrollo de Medios Electrónicos: Estructurada por Oficina de Gestión de Proyectos Estratégicos (PMO), y Calanes Electrónicos: Internet, Mobile, Cajeros Automáticos y Autoservicios.
- División Planificación y Control Financiero: el objetivo de esta división es entregar información oportuna al banco en temas de decisiones estratégicas. En conjunto a lo anterior, esta división lleva un control de las líneas de negocio, de los riesgos y de la industria en la cual esta inmersa el banco. Es su deber proporcionar diversos reportes a las áreas de negocio, a los organismos reguladores y a la casa matriz.
- División de Riesgos: Su deber es lograr que la administración de los riesgos sea una ventaja competitiva para Itaú. El año 2012 esta división fue dividida en dos áreas:
  - ✓ División Crédito: En esta área se realizan temáticas de gestión de crédito para las distintas áreas comerciales del banco.
  - ✓ División de Riesgo: Agrupa las áreas de Control de Riesgo.
- División Auditoría: Busca evaluar constantemente las actividades desarrolladas por banco Itaú Chile y todas sus filiales. De esa forma se puede medir la adecuación de los controles, que tan efectivo ha sido la gestión de riesgos, la transparencia de los estados financieros y si es que el banco ha cumplido y se ha apegado a los reglamentos y las normativas pertinentes.

## **2.6 PRODUCTOS QUE OTORGA BANCO ITAÚ**

Los productos que ofrece Banco Itaú son diversos y se encuentran en dos categorías, una enfocada a la persona denominada “Para Usted” y para empresas o instituciones denominada “Para su Empresa”.

### **2.6.1 Personas**

- Cuenta Corriente: los servicios que entrega la sección de Cuenta Corriente son:
  - ✓ Tarjeteta Itaú Card: tarjeta de débito.
  - ✓ Itaú Personal: es una tarjeta que permite realizar compras en Chile y en el extranjero.
  - ✓ Cuenta Corriente en Pesos: permite efectuar compras, pagos y administración de finanzas.
  - ✓ Cuenta Corriente en Dólares: es una alternativa que permite efectuar actividades internacionales.
- Línea de Crédito: Área que proporciona de financiamiento.
  - ✓ Línea Preferente: proporciona respaldo ante eventualidades, imprevistos o sobregiros.
  - ✓ Línea de Sobregiro Pactado: es una línea de crédito que se pacta con el banco para cubrir ciertos imprevistos cuando se supera el límite de la línea de crédito que ya se tiene.
- Tarjeta de crédito.
  - ✓ Tarjeta Universal.

- ✓ MasterCard Platinum.
- ✓ MasterCard Black.
- ✓ Visa Platinum.
- ✓ MasterCard World Class.
- Créditos.
  - ✓ Crédito de Consumo en Cuotas.
  - ✓ Crédito Post Grado en Chile o en el extranjero.
  - ✓ Portal Créditos CAE,
  - ✓ Crédito de Consumo Universal.
- Crédito hipotecario.
  - ✓ Crédito Universal Hipotecario.
  - ✓ Itaú Home Tasa Variable.
  - ✓ Itaú home Tasa Mixta.
  - ✓ Itaú home Súper Tasa: Compuesta por una tasa fija y rebajada los tres primeros años más una tasa de mercado para el periodo restante.
  - ✓ Itaú Home Mutuo 90%: Tasa fija que va de un periodo desde cinco a veinticinco años.
- Inversiones:
  - ✓ Fondos Mutuos.
  - ✓ APV.
  - ✓ Acciones.
  - ✓ Monedas.

- ✓ Depósitos a Plazo.
- ✓ Pactos.
- ✓ Derivados.
- Seguros.
  - ✓ Protección Financiera.
  - ✓ Visa y Salud.
  - ✓ Seguro empresa.
  - ✓ Protección full.
- Mesa de Dinero.
  - ✓ Depósitos a Plazo.
  - ✓ Pactos de Retrocompra.
  - ✓ Compra y venta de Divisas.

### **2.6.2 Empresas**

- Cuenta Corriente.
  - ✓ Cuenta en pesos empresas.
  - ✓ Cuenta en dólares empresas.
  - ✓ Cuenta en euros empresas.
- Financiamiento
  - ✓ Créditos Empresa.
    - Crédito a Corto Plazo.
    - Crédito Estructurado: mediano y largo plazo.

- Crédito de Largo Plazo a tasa fija.
  - Crédito de libre disponibilidad en dólares.
- ✓ Comercio Exterior.
- Importaciones.
    - Cartas de Crédito de Importación.
    - Cobranzas de Importación.
    - Convenio Línea de Financiamiento.
    - Financiamiento Operaciones Contado.
    - Open Account o Cobranza Simple.
  - Exportaciones.
    - Anticipo de cartas de crédito.
    - Cartas de crédito de exportación.
    - COBEX-CORFO: préstamos que entrega el programa COBEX.
    - Cobranzas de exportación.
    - Liquidación de Retornos exportación.
    - Préstamos a exportadores PAE.
  - Cambios Internacionales.
    - Aportes de Capital DL 600: Ingreso de divisas bajo el amparo del decreto DL 600.
    - Crédito Externos y aportes de Capital Cap. XIV: crédito obtenido en el exterior.



- Inversiones al exterior Cap. XII: envío de divisas al exterior.
  - Ordenes de Pago enviadas y recibidas.
  - Cartas de crédito Stand By.
- ✓ Leasing.
- ✓ Factoring.
- ✓ Garantías Estatales.
- Cash Management: Realiza los pagos de su empresa.
  - ✓ Pago de cotizaciones previsionales.
  - ✓ PAC Multibanco-Recaudación Automática.
  - ✓ Cheques en Formulario Continuo.
  - ✓ Cobranza Nacional.
  - ✓ Transporte de Valores.
  - ✓ Cash Management Internacional: apoyo del banco en la internacionalización de un negocio.
- Mesa de Dinero.
  - ✓ Depósitos a Plazo.
  - ✓ Pactos de Retrocompra.
  - ✓ Compra y venta de divisas.
- Inversiones: Las mismas categorías que se ofrecen a las personas.
- Corporate Finance: Asesoría Financiera.
  - ✓ Efectos de comercio: Colocar y transar títulos de deuda de corto plazo.

- ✓ Bonos corporativos: asesoría en transacciones y colocaciones de títulos de deuda de largo plazo.
- ✓ Fusiones y Adquisiciones.
- Tarjeta de Crédito.
  - ✓ Itaú Platinum Business.
  - ✓ Mastercard Coporate.
- Seguros.
  - ✓ Protección financiera.
  - ✓ Visa y Salud.
  - ✓ Seguro empresa.
  - ✓ Protección full.
- Corporate Banking – Itaú BBA. : Sección de Operaciones Globales para empresas grandes.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS**

#### **3.1 TRABAJO DESARROLLADO**

Las actividades que se realizaron en el Banco Itaú fueron desarrolladas durante un periodo que va desde Diciembre del 2012 a Febrero del 2013, que fue dentro del contexto de la práctica profesional.

Las funciones que se realizan en este departamento son las de Emisión, Prórrogas y Coberturas de operaciones crediticias de Comercio Exterior, incluyendo su desembolso en modalidades como Emisión de SWIFT Orden de Pago, Emisión de cheques, abonos a cuentas de clientes tanto importadores como exportadores o emisiones de transferencia vía LBTR que significa que es un pago en línea al instante. Además debía calcular y cobrar intereses como también calcular y cobrar impuestos de timbres y estampillas.

Todas las funciones descritas con anterioridad contemplan el proceso completo de los productos que se trabajan en la sección de Comercio Exterior y que son los siguientes créditos.

### **3.1.1 Cartas de crédito de Importación**

Es un instrumento de pago, sujeto a regulaciones internacionales, mediante el cual un banco (Banco Emisor) obrando por solicitud y conformidad con las instrucciones de un Cliente (Ordenante/Comprador) debe hacer un pago a un tercero (Beneficiario/Exportador) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito. En otras palabras, es un compromiso escrito asumido por un banco de efectuar el pago al vendedor a su solicitud y de acuerdo con las instrucciones del comprador hasta la suma de dinero indicada, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados.

El objetivo de este producto es atender los requerimientos del Cliente facilitando la emisión y posterior financiamiento de Cartas de Créditos a favor de sus proveedores en el extranjero.

### **3.1.2 Préstamo a Exportadores**

Se trata de un crédito en moneda extranjera (dólares USA) o moneda nacional de mediano plazo, a un vencimiento usualmente de 180 o 270 días. Eventualmente se podrán cursar operaciones con otros plazos específicos de capital e Intereses según corresponda.

El Préstamo a Exportadores (PAE) es una modalidad de crédito que otorga el Banco Itaú Chile a un Cliente (exportador), con el propósito de que éste obtenga financiamiento

con anticipación al embarque de las mercancías y concrete su proceso de exportación al exterior.

Las características del Préstamo a Exportadores (PAE) son las siguientes:

Este tipo de financiamiento (generalmente de pre – embarque) se documenta con un pagaré suscrito por el Cliente en favor de Banco Itaú Chile, admitiendo prórrogas previa presentación del documento correspondiente (prórroga pagaré).

El pago al Exportador lo puede realizar el banco, al contado, mediante una transferencia de fondos al extranjero en su favor, transferencia bancaria en moneda nacional vía LBTR (línea bruta en tiempo real) o abono en cuenta corriente en moneda nacional o en moneda extranjera.

Este tipo de financiamiento se encuentra libre de Impuesto de Timbres y Estampillas en la medida que el exportador acredite ante el banco la exportación efectivamente se materializó. Tal acreditación debe ser efectuada mediante la presentación de una Declaración Jurada debidamente firmada por los representantes legales del exportador.

Las divisas requeridas por el Cliente para efectuar el pago del crédito a su respectivo vencimiento, las puede comprar directamente al banco (operación e cobertura), o bien, pueden ser provistas por él mismo (operación con recursos propios).

### **3.1.3 Crédito en Dólares acuerdo 868**

Corresponde a un crédito en moneda extranjera (dólares USA) de corto plazo, a un vencimiento usualmente de 180 o 270 días. Eventualmente, se podrán cursar operaciones con otros plazos específicos de capital e intereses según corresponda.

El objetivo del crédito es otorgar a los Clientes un financiamiento en Dólares USA de libre disponibilidad, a fin de satisfacer sus necesidades de divisas para financiar entre otras operaciones, las de Comercio Exterior.

Las características del crédito en Dólares Acuerdo 868 son las siguientes:

Este tipo de financiamiento se documenta con un pagaré suscrito por el Cliente en favor del Banco Itaú Chile, admitiendo prórrogas previa presentación del documento correspondiente (Prórroga de pagaré a plazo en dólares).

Si la operación que el Cliente desea financiar está expresada en una divisa distinta de dólares USA, el pago al exterior se realiza en moneda extranjera requerida por éste, pero el financiamiento (crédito) se otorga en dólares USA. En tal caso corresponderá efectuar un arbitraje de divisas, es decir, una venta de la moneda extranjera que será remesada y una compra de dólares USA.

Si la operación que el Cliente desea financiar está expresada en moneda nacional, el pago se realizará en pesos a pesar que el crédito otorgado sea en Dólares USA. Dicha operación se podrá llevar a cabo con un abono en cuenta corriente en pesos (Cliente Banco Itaú) o a través de una transferencia vía LBTR (otros bancos). En tal caso

corresponderá efectuar una compra de divisas, es decir, una compra de los dólares USA y entrega de pesos resultantes, de la modalidad correspondiente.

Las divisas requeridas por el Cliente para efectuar el pago del crédito a su respectivo vencimiento, las puede comprar directamente al banco (operación de cobertura), o bien, pueden ser provistas por él mismo (operación con recursos propios)

#### **3.1.4 Crédito Cap. III B.5 Terceros Países**

Se trata de un crédito en moneda extranjera (dólares USA) de mediano plazo (por lo general los plazos son a 360 días), otorgados a clientes extranjeros (extrafronterizos) con aval de su filial chilena. Eventualmente, se podrán cursar operaciones con otros plazos específicos de capital e intereses, según corresponda.

El objetivo del crédito es otorgar a nuestros clientes con filiales en el exterior, un financiamiento en Dólares USA de libre disponibilidad.

Las características del Crédito Cap. III B.5. son las siguientes:

Este tipo de financiamiento se documenta con un pagaré suscrito por el Cliente en favor de Banco Itaú Chile, admitiendo prórrogas previa presentación del documento correspondiente (Prórroga de pagaré a plazo en dólares).

Dicho financiamiento se encuentra exento del impuesto de timbre y estampillas.

El desembolso del crédito al exterior lo realiza el banco, al contado, mediante una transferencia de fondos.

Si la operación que el Cliente desea financiar está expresada en una divisa distinta de dólares USA, el pago al exterior se realiza en la moneda extranjera requerida por éste, pero el financiamiento (crédito) se otorga en dólares USA. En tal caso corresponderá efectuar un arbitraje de divisas, es decir, una venta de la moneda extranjera que serpa remesada y una compra de dólares USA.

Las divisas requeridas por el Cliente para efectuar el pago del crédito a su respectivo vencimiento las puede comprar directamente al banco (operación de cobertura) o bien, pueden ser provistas por él mismo (operación con recursos propios).

### **3.1.5 Financiamiento Contado de Importación**

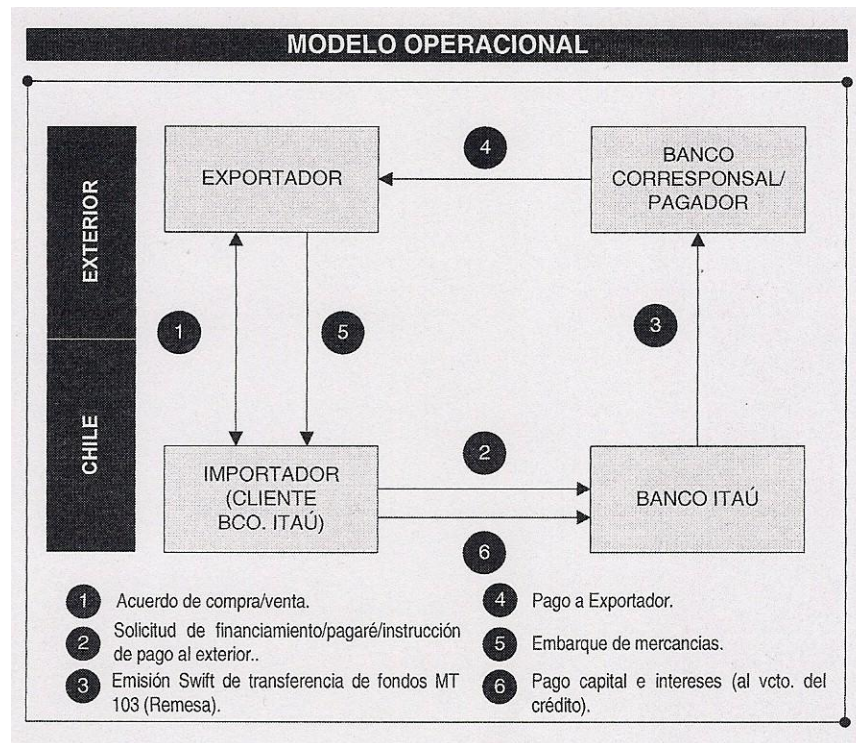
Éste es el último crédito con el que se trabaja en el área de Comercio Exterior y es el crédito en el cual ahondé puesto que era el que más otorgaba.

Se trata de un crédito en moneda extranjera (dólares USA) de corto plazo, a un vencimiento usualmente de 90 o 120 días.

El Financiamiento Contado de Importación (FCI) es una modalidad de crédito que otorga Banco Itaú a un Cliente (Importador), con el propósito de que éste pague una



operación de importación a su Proveedor/Vendedor situado en el extranjero (Exportador).



2 Modelo Operacional de un FCI

Las características del Financiamiento Contado de Importación (FCI) son las siguientes:

Este tipo de financiamiento (generalmente de pre – embarque) se documenta con un pagaré suscrito por el Cliente a favor de Banco Itaú Chile, admitiendo prórrogas previa presentación del documento correspondiente (Volante de Resuscripción del pagaré).

El pago al exterior lo realiza el banco, al contado, mediante una transferencia de fondos.

Si la operación de importación que el Cliente requiere financiar está expresada en una divisa distinta de dólares USA, el pago al exterior se realiza en la moneda extranjera requerida pero el financiamiento se otorga en dólares USA. En tal caso corresponderá efectuar un arbitraje de divisas, es decir, una venta de la moneda extranjera que será remesada y una compra de dólares USA.

Las divisas requeridas por el Cliente para efectuar el pago del crédito a su respectivo vencimiento, las puede comprar directamente al banco (operación de cobertura), o bien, pueden ser provistas por él mismo (operación con recursos propios).

Para acceder al servicio del Financiamiento Contado de Importación, el solicitante debe cumplir con los siguientes requisitos previos:

- Ser Cliente cuentacorrentista del banco.
- Tener el giro de Importador.
- Tener línea de crédito vigente y disponible.

En los procesos de Financiamiento Contado de Importación (FCI) participan las siguientes unidades:

- Post Venta COMEX (Unidad de los Especialistas de Comercio Exterior).
- Negocios Internacionales (Unidad de los Ejecutivos de Negocios Internacionales).
- CDO M/E – Comercio Exterior.
- Mesa de Dinero – Clientes.

- Administración de Créditos – Gerencia de Créditos.
- Área de Visaciones.

### **3.1.5.1 Unidades involucradas**

Post venta COMEX:

- ✓ Verifica que las cartas de instrucción y pagaré contengan los datos necesarios para cursar la operación
- ✓ Genera memo de excepción en los casos que aplique.
- ✓ Gestiona automático o manual la Instrucción de Desembolso (IDD).
- ✓ Valida términos del Instructivo de Compra Venta en el caso que se aplique un arbitraje o venta de divisas.
- ✓ Valida modalidad de pago o cancelación de crédito.

CDO M/E:

- ✓ Valida que la documentación de respaldo se encuentre correcta en forma y fondo.
- ✓ Contabiliza las operaciones, ya sean por el concepto del otorgamiento, de la prórroga o del pago del crédito.
- ✓ Valida el ingreso correcto de la operación, para luego su autorización en los sistemas correspondientes.

Mesa de Dinero – Clientes:

- ✓ Determina Tipo de Cambio en el caso que el cliente solicite una venta o arbitraje de divisas.

Administración de créditos:

- ✓ Otorgar los códigos de seguridad (manual) a efectos de dar autorización de línea de créditos disponible para el Cliente, en los casos que el sistema no acepte la operación (automático).

Control COMEX:

- ✓ Realiza proceso de Call Back, es decir, realiza llamado al Cliente para validación de transferencia de fondos.

Área de Visaciones:

- ✓ Valida forma y fondo en pagaré, junto a control legal (poderes y firmas) sobre éste. (Aplica sólo al segmento Itaú Chile)

### **3.1.5.2 Normas generales**

Los procesos de Financiamiento Contado de Importación (FCI) se rigen por las siguientes disposiciones legales y normativas:

## LEYES

- Ley General de Bancos.
- Compendio de Normas Contables.
- Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile (Ley N°18.840).
- Ley N° 18.010. Operaciones de Crédito de Dinero.
- DL N° 3.475 (Artículo3). Impuesto de Timbres y Estampillas.
- Ley N° 18.092. Letras de Cambio y Pagaré.

## SBIF

- Capítulo 1-20 “Intereses y Comisiones. Principios y Criterios para la aplicación de su Cobro”.
- Capítulo 12-3 “Límites Individuales de Crédito y Garantías Artículo 84 N°1 de la Ley General de Bancos”.
- Capítulo 12-4 “Límites de Crédito otorgados a personas relacionadas Artículo 84 N°2 de la Ley General de Bancos”.

## BCCH

- Capítulo I. Disposiciones Generales.
- Capítulo II. De las Limitaciones Cambiarias.
- Capítulo V. Información Cambiaria de las Operaciones de Importación.
- Manual de Procedimientos y Formularios de Información.

Otros

- Manual de Políticas y Procedimientos de Conoce a tu Cliente (KYC) y Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLD).
- Procedimientos del SWIFT.

### **3.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS**

En el tiempo que me tocó colaborar en el banco se ha podido encontrar algunas falencias, que con un poco de tiempo y disposición se pueden mejorar sin mayores inconvenientes.

#### **3.2.1 Orden de Documentos crediticios**

En la sección de Comercio Exterior del banco, se encuentran almacenados todos los documentos crediticios que Itaú va otorgando y que ya ha otorgado. Éstos se encuentran en carpetas guardadas en estantes a lo largo de toda la oficina para que los especialistas puedan tener un libre acceso a ellas y así realizar las operaciones pertinentes. La dificultad de esta modalidad de almacenamiento de documentos aparece cuando se saca cualquier crédito de los estantes, puesto que no queda ningún registro de quien está haciendo uso de dicho documento. En la práctica, los colaboradores del banco pierden tiempo buscando los documentos dando paso a que las operaciones que se deban realizar se tarden, incluso los especialistas pierden tiempo de su jornada laboral ya que deben

posponer sus labores por buscar documentos en las oficinas de sus compañeros y así tardar otras de sus funciones.

### **3.2.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales**

Los Ejecutivos de Negocios Internacionales son los agentes que están en contacto directo con los clientes, ellos son los que obtienen toda la documentación necesaria para poder generar el crédito que los clientes desean. El problema para los especialistas de comercio exterior radica en que los ejecutivos se tardan en mandar todos los documentos, teniendo que atrasar las otras labores de los especialistas de comercio exterior, atrasar el crédito y las necesidades del cliente faltando a uno de los valores del Banco que es la agilidad en los procesos.

### **3.2.3 Difusión**

Banco Itaú es un banco relativamente nuevo en nuestro país, estamos hablando de 6 años operando en el mercado Chileno. Su forma de diferenciarse del resto de los bancos es la de la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial con el medio ambiente. Si bien es la forma de generar un sello propio, se ha descuidado la difusión de los productos y la promoción del banco, la información tanto en las redes sociales, universidades, medios de comunicación, para que de esa manera los clientes puedan conocer y manejar los créditos y beneficios que Itaú entrega.

### **3.3 SOLUCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS**

Las soluciones que propongo son bastantes sencillas pero mejorarían la agilidad de los procesos dentro del departamento de Comercio Exterior y a su vez los tiempos de trabajo de cada uno de los colaboradores.

#### **3.3.1 Orden de documentos crediticios**

Dos de las tareas importantes de un Administrador es la de planificar y controlar. En banco Itaú, la falta de organización en la documentación crediticia, es sin duda alguna un problema que afecta al trabajo en equipo que se realiza en el departamento de comercio exterior. Ante eso, se plantea en primera instancia realizar una planificación para el nuevo orden de todas las carpetas que se encuentran en las gavetas de las dependencias del departamento, puesto que hasta la fecha, el desorden de los documentos es evidente y para eso se propone generar un sistema integrado (software) con los colaboradores del banco que trabajan con esos documentos para que a la hora de ocupar uno de esos créditos se sepa quién está haciendo uso de dicho documento, agregando el nombre y la sección del colaborador en este sistema y agregando el número de identificación del crédito. Con esto se pasa a obtener un control con respecto a las operaciones que se le van haciendo a los créditos, quien tiene las carpetas y con eso los documentos no se perderán, obteniendo orden y una optimización del tiempo y de los procesos de gestión del crédito.



### **3.3.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales**

Como se mencionaba con anterioridad, se pierde tiempo con el retraso de la documentación que se requiere por parte de los Ejecutivos de Negocios internacionales, es por dicha falencia que propongo que se realice un programa computacional donde los documentos sean compartidos en línea al instante. Una vez que los ejecutivos obtengan los documentos por parte de los clientes, ellos tendrán el deber de ingresar dichos documentos a éste sistema compartido para que los especialistas en comercio exterior tengan de inmediato la disponibilidad para poder cursar los créditos, claramente con los vistos buenos de las áreas correspondientes. Además, es importante mantener una agilización en los procesos, puesto que con esto se fidelizan los clientes al entregar servicios de calidad. Es importante darle las respuestas y cumplir con las expectativas que el cliente quiere y de esa manera colaborar con la entrega de un servicio de excelencia, tanto como en el crédito mismo como en el servicio en la atención del cliente, puesto al retrasar las operaciones crediticias puede generar una disconformidad y a su vez una posible ruptura de un negocio de carácter internacional.

### **3.3.3 Difusión**

Una de las ventajas que entrega la carrera de Administración de Negocios Internacionales es la entrega de herramientas de Marketing. Con esto se puede generar una estrategia para abarcar al mercado que apunta el banco y al perfil de los clientes que se buscan. Es por eso que se propone que el banco apueste por colaborar y auspiciar distintos congresos y encuentros empresariales tanto a nivel educacional como a nivel de

comercio exterior, ubicando puestos con información de los créditos que el banco entrega, sus ventajas, los requisitos que se necesitan para obtener el crédito y asesoramiento al potencial cliente. De esta manera el banco podrá optar a que el público conozca de sus servicios y productos y abriendo opciones de ampliar su mercado, mercado al que pertenece desde el año 2007.

### **3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS**

Ante los problemas encontrados y las soluciones propuestas, se espera recibir los siguientes resultados.

#### **3.4.1 Orden de los documentos crediticios**

Con esta modalidad de software que se propone, se intenta agilizar los procesos de trabajo en el área de Comercio Exterior. Buscar carpetas de trabajo hace que se pierda tiempo en las labores diarias de los especialistas, dando paso a que variadas oportunidades las jornadas de trabajo se extiendan. Con esta propuesta, se pretende optimizar y colaborar en el tiempo de trabajo de los especialistas y también contribuir al orden del área y de los documentos del banco y la agilización de los procesos.

### **3.4.2 Ejecutivos de Negocios Internacionales**

Con la instauración de este compartimiento de documentos en línea e instauración como una política de los ejecutivos de negocios internacionales, se espera que la agilidad de los procesos sea con mayor rapidez y que a su vez se genere una automatización por parte de los ejecutivos de entregar esta información al instante. Se podrán acortar los tiempos tanto para los ejecutivos como para los especialistas de comercio exterior y se mantendrá una mejor comunicación por ambas partes. La jornada laboral para los especialistas será mejorada, también al evitar horas extras y una extensión de las horas laborales.

### **3.4.3 Difusión**

Con este punto se espera que Itaú pueda dar a conocer los productos que ofrece al mercado a los futuros profesionales y potenciales colaboradores del banco. A su vez, les brinda la oportunidad a los empresarios de ofrecer créditos que se puedan a justar de mejor manera a sus necesidades. Así, el banco podrá ir ganando espacio en el mercado de instituciones bancarias y aportar a los procesos de comercio exterior en Chile.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **CONCLUSIÓN**

La oportunidad de trabajar en una institución financiera internacional como lo es Banco Itaú Chile, dio la oportunidad de poder insertar al practicante en uno de los aspectos del comercio exterior que tiene bastante relevancia, como lo es el financiamiento. A su vez, es un tema que está muy al debe en la carrera, temas que no están profundizados en la malla curricular de un Administrador de Negocios Internacionales, no obstante esa carencia de información y manejo se suple con las cualidades y aptitudes en las que los alumnos van tomando a lo largo de los 4 años de formación. El trabajo en equipo, la búsqueda de soluciones y los manejos de otras temáticas hacen que Negociadores Internacionales se puedan adaptar con facilidad a los desafíos que se presentan en una institución financiera, que en este caso fue Itaú.

Por otro lado, la intención en este informe de práctica ha sido de brindarle al lector, otra variante de financiamientos internacionales haciendo énfasis en el Financiamiento Contado de Importación, que como se ha mencionado con anterioridad, es un crédito de pre embarque y de corto plazo, que le permite al importador que el Banco se haga cargo del pago de una operación de importación a un exportador que se encuentra en el extranjero, obteniendo así un proceso de comercio exterior más expedito y menos engorroso, brindándole a su vez la oportunidad de que el importador pueda optar a prórrogas si es que tiene dificultades al momento del pago y cobertura total del crédito.

La inserción del Banco Itaú en Chile, si bien ha sido hace poco tiempo (estamos hablando del año 2007, lleva apenas 7 años en el mercado), no ha dejado de ser importante, puesto que se ha aliado con diversas empresas y manejado su políticas a la sustentabilidad con el medio ambiente, diferenciándolo de las otras instituciones Bancarias.

Lo positivo de trabajar en un Banco relativamente nuevo, es que en conjunto con otros colaboradores que ya han trabajado en otras instituciones bancarias, hacen que el banco esté en constante mejoría, ayudando en cierta medida a que los procesos tanto internos como externos estén siempre en evaluación para obtener mejores resultados y por supuesto, tomando las experiencias que tienen Itaú en otros países, ese aspecto internacional que lo hace estar dentro de los 10 bancos más importantes del mundo y que se mezcla con la realidad nacional.

## BIBLIOGRAFÍA

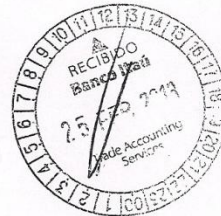
- N. Gregory Mankiw, Macroeconomía, Sexta edición, editorial Antoni Boch, año 2007.
- James C. Van Horne & John M. Wachowicz, Fundamentos de la Administración Financiera, 11° Edición, Pearson educación, 2002.
- Jonathan Berk & Peter Demarzo, Finanzas Corporativas, 1° edición, Addison Wesley, 2008.
- Ley General de Bancos
- Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile
- Alfonso Ballester Román, Comercio Exterior Teoría y Práctica, Segunda Edición, Editum, 2001.
- Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?“, 8° edición, Legal Publisig Chile, 2012.
- Material de estudio clase Finanzas, profesor Roberto Yokota
- Material de estudio clase Formulación de proyectos, profesora Adriana Latorre
- Manual de operaciones, Banco Itaú
- <http://www.bancafacil.cl>
- <http://www.bcentral.cl>
- <http://www.sbif.cl>
- <http://www.svs.cl>
- <http://www.ita.cl>

**ANEXOS**

**Atención**  
Operación nueva con numero 9209.  
IDD Nro 113489.

C/N ✓

Aceptar



V \_\_\_\_\_

STANDARD HOJ

PAYS OK

C/B \_\_\_\_\_

3 Página principal de un FCI, se le designa un número de operación y de Carta de Instrucción. Además, en éste crédito indican el banco al que se le hará la transferencia, que la valuta corresponde al la fecha en que se cursa y que el call back está realizado

**SOLICITUD DE CREDITO  
INSTRUCCION DE DESEMBOLSO**  
(USAR LETRA MAYUSCULA)

CAU BANK  
FCU 9209



N°

ANTECEDENTES:

SEGMENTO **EMPRESAS** FECHA **25/02/2013** HORA  NUEVO  RENOVACION  RENEGOCIADO

NOMBRE **CONVEYOR BELT TECHNOLOGY**

RUT

NUMERO CLIENTE

MONTO SOLICITADO **USD 341.065,90**

DESTINO DEL CREDITO **NUEVO FINANCIAMIENTO CONTADO**

TIPO DE CREDITO CUOTAS  UN VENCIMIENTO  OTRO

MONEDA PESOS  UF  USD  OTRO

TIPO DE TASA FIJA  FLOTANTE

SOLO TASA FIJA TASA MENSUAL (\$)  TASA ANUAL (UF, USD, s. otr.)

SOLO TASA FLOTANTE LIBOR  TAB  OTRO  (Dias)

TASA FINAL FLOTANTE TASA FINAL  (Colocar tasa base más margen anual)

PLAZO **150 DIAS** (En días, meses, años)

NUMERO PAGARE **PAGARE PARAGUA** VISTA  PLAZO

NUMERO DE CUOTAS

FECHA VENCIMIENTO PRESTAMO

FECHA PRIMERA CUO

FECHA DESEMBOLSO

Garantías:  
 AVALES   
 DPR   
 HIPOTECARIA   
 FOGAPE   
 COBEX   
 OTRAS  **CLEAN**

COMENTARIOS:  
**PAGARE PARAGUA**

Declaramos conocer y aceptar las estipulaciones especiales establecidas al reverso. Saludamos a ustedes, muy atentamente.

NOTA: SE DEBE ADJUNTAR AL PRESENTE FORMULARIO EL CUADRO DE PAGO CUANDO CORRESPONDA.

USO EXCLUSIVO BANCO

FACILITY N°

CODIGO DE SEGURIDAD

FORMA DEL DESEMBOLSO VALE VISTA  CTA. CTE.  N°  OTRO

FIRMA(S) CLIENTE(S)

TASA FINAL	<b>3,30 %</b>
COSTO DE FONDO	<b>0,75 %</b>
SPREAD	<b>2,55 %</b>

CRISTINA OLIVERA JARA  
Ejecutiva de Servicio al Cliente  
Banco Itaú

OBSERVACIONES/COMENTARIOS:  
**COMISION OTORGAMIENTO: USD 100 ALL IN. TRF VALOR HOY // GASTOS GUARANTEED OUR // LIBOR 150 DIAS = 0,39990**

(SI OPERACION SE AFECTA POR ALGUNA CONDICION TRIBUTARIA ESPECIAL, DEBE INDICARLO DESTACADAMENTE EN ESTE CAMPO, EJ: DFL2, VIVIENDAS ECONOMICAS, PAGARE A LA VISTA, SIN PAGARE CON CONTRATO, ETC. SI SE TRATA DE UNA BOLETA DE GARANTIA, INDICAR N° DE LA BOLETA).

AQUELINNE SOUTER R.  
Ejecutivo Negocio Internacional  
Banco Itaú

SERGIO BARRAZA MLLAGRA  
Ejecutivo Negocio Internacional  
Banco Itaú

V°B° AREA COMERCIAL

V°B° CREDITOS

V°B° OPERACIONES

4 Instrucción de desembolso, se indican los antecedentes de la empresa, a quien se le otorga el crédito, el monto solicitado y las tasas que se le otorgaron.



Santiago, 25 de Febrero del 2013

Señores  
**Banco Itaú Chile**  
Presente

Ref.: Solicitud de Operación Contado

De mi consideración:

Por medio de la presente solicito a ustedes el otorgamiento de un Crédito para pago anticipado de una importación por la cantidad de US\$341.065,90 con vencimiento a 150 días

Favor entregar el monto del crédito mediante:

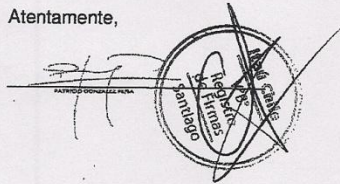
- Cheque a favor de \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_  
 Abonar los fondos en nuestra cuenta corriente N° \_\_\_\_\_  
 Liquidar a pesos al tipo de cambio de \_\_\_\_\_ pactado con la mesa de dinero y abonar los pesos en la cuenta corriente N° \_\_\_\_\_

Transferencia de fondos a:

Nombre beneficiario	<u>POSEIDON INDUSTRIAL INC.</u>
Dirección	<u>N° 310 TIANSHAN ROAD</u>
Ciudad	<u>SHANGHAI</u>
País	<u>CHINA</u>
Cta. Cte.	_____
Referencia	<u>ANTICIPO IMPORTACION</u>
Banco beneficiario	<u>HSBC HONG KONG</u>
Dirección	<u>1 QUEENS ROAD CENTRAL</u>
Plaza	<u>HONG KONG</u>
País	<u>CHINA</u>
SWIFT	<u>HSBCHKHCHKH</u>

Autorizo al banco para cargar mi cuenta corriente en pesos por los impuestos, gastos y comisiones relacionados a este crédito si procediera.

Atentamente,



Rev. Feb07

**Instrucción de curse**

ORIGINAL  
 MEMO  
 MANDATO FAY  
 SUCURSAL

Cristian Figueroa

5 Carta de solicitud del crédito, con los datos del banco beneficiario, la empresa beneficiaria y la cuenta bancaria

Fecha: 25/2/2013

Datos Básicos

Número Cliente: 00498146

Tipo: RUT Numero Documento: 77.495.650-6

Apellido Paterno / Razón Social: CONVEYOR BELT TECHNOLOGY LIMITADA

Apellido Materno:

Nombres:

Codigo Ejecutivo: 01922 Nombre Ejecutivo: ANTONIO ANDRES GONZALEZ RODRIGUEZ

Resumen Formulario KYC

Fecha Completado: 18-10-2010

Codigo Ejecutivo: 00652 Nombre Ejecutivo: SERGIO HERNAN FUENTES BARAHONA

Estado del Formulario: APROBADO

No Checkeado High Risk Customer

Agente

Fecha Aprobado / Rechazado: 18-10-2010

Codigo Ejecutivo: 00125 Nombre Ejecutivo: CHRISTIAN VAN DER MEER GAJARDO

Observaciones:

Compliance

Fecha Aprobado / Rechazado:

Codigo Ejecutivo: Nombre Ejecutivo:

Observaciones:

Motivos EDD

No Checkeado Cliente PEP  
No Checkeado Patrimonio  
No Checkeado AML  
No Checkeado Actividad Riesgosa  
No Checkeado Publicidad Adversa  
No Checkeado Organizacion y Segmento  
No Checkeado Maneja Fondos de Terceros

Usuario: NBK2LVF

6 Hoja de datos donde se verifica si el banco o la empresa beneficiaria tiene algún problema de deudas o está con alguna restricción a nivel internacional.



CONSULTA DE DATOS BASICOS AL 25-02-13

```

-----
CODIGO CTA CLIENTE...:
PRODUCTO/SUBPROD....: 02/0002 CUENTA CORRIENTE EMPRESA 2 CUENTA CORRIENTE
CUENTA GASTO/ASOCIADA:
LINEA CRED/VINCULADA.:
LINEA SOBREGIRO PACT.:
MONEDA.....: CLP PESO CHILENO COND.ESPECIAL: N
-----
RUBRO.....:
TITULAR.....: CONVEYOR BELT TECHNOLOGY LIMITADA
DOC. TIPO / NRO.....: RUT
TITULARIDAD.....: 423 - PERS.JUR. - SECT.PRIV.NO FIN - RESIDENTE
ORGANIZACION.....: 005 - EMPRESAS
SEGMENTO.....: 031 - MEDIANAS EMPRESAS
DOMICILIO.....: SANTA MARIA 2670
DEPTO 305 , PROVIDENCIA, SANTIAGO
EMPRESA.....: TELEFONO: 02-3646500
OFICIAL.....: 01922 - ANTONIO ANDRES GONZALEZ RODRIGUEZ
-----
CUPO.....: 0,00 COND. ESPECIAL LIQUIDACION:
SPREAD.....: SEGURO DESGRAVAMEN.....:
GASTOS NOTARIO.....:
REAJUSTABILIDAD.....: TARIFA LP.....:
RENOVABLE.....: FECHA DE RENOVACION.....:
REQUIERE AVAL.....: FECHA DE VENCIMIENTO.....:
-----
CUENTA CORRIENTE EMPRESA
SALDO CONTAB. SALDO DISPON. SALDO INICIO DIA LIMITE
1.073.370,00 1.073.370,00 1.073.370,00 0,00
SALDO RETENC. SALDO INC.DEUDOR SALDO INC.ACREED.
0,00 0,00 0,00
-----
ESTADO.....: ACTIVA OFICINA GESTORA..: 0039 0011
NUM.ULT.INVERSION....: 00000
MINIBANCO.....:
FECHA APERTURA.....: 22-10-2010
DISPONIBILIDAD.....: INDIVIDUAL
SITUACION.....: NORMAL
BLOQUEO(S/N): N
COD. TASA.....: 0001 - TAR SALDO PROMEDIO
LIQUIDACION SEGUN ESTANDARES.
FECHA ULTIMA LIQUIDACION FECHA PROXIMA LIQUIDACION
31-01-2013 28-02-2013
-----
SALDO POSITIVO NEGATIVO EXCEDIDO
<= 0,00 0,00% 0,00% 100,00%
> 0,00 0,00% 0,00% 0,00%

```

7 Documento que cerciora si el cliente tiene saldo suficiente para la operación.

## CONTROL DE PRICING - RENTABILIZACION



**Rut del Cliente**  -  **Mes base:**

**Nombre del Cliente**

**Segmento**

**Producto**

**Tipo de Operación**

**Monto MM\$**  **Plazo**

**Spread Solicitado**  **Spread Pizarra**

**Spread Total**  **Clasificación de Riesgo**

**Reciprocidad**  **Spread Total Neto Riesgo**

**Ingresos Neto de Riesgo últimos 6**  **SOW Total**

**Cross Sell**

**Observación**

	Producto	Volumen M\$	Ing-Mg Anual M\$
1	Cash Management		
2	Mesa de Dinero		
3			
4			
	Total	\$ -	\$ -

**No se requiere VºBº**  
 SERGIO BARRERA VILLALOBOS  
 Ejecutivo  
 Ramo F&M

Aprobación por mail

8 Documento que entrega las tasas que se le han otorgado al cliente por solicitar el crédito.