

INNOVACIÓN Y ADOPCIÓN TECNOLÓGICA EN EL MERCADO FINANCIERO

RECOMENDACIONES

COMISIÓN NACIONAL
DE PRODUCTIVIDAD
OCTUBRE 2021

RECOMENDACIONES

Recomendación 1: Generar herramientas de verificación de identidad que sirvan a esta y otras industrias mediante la creación de un sistema de Identidad Digital. Se recomienda aprovechar la infraestructura desarrollada con la Cédula de Identidad y SRCel, por medio de la expansión de ClaveÚnica en el sector privado, siguiendo lo realizado por la AFC. Se sugiere también una implementación progresiva por industrias donde, con base en la experiencia exitosa de Estonia, el sector financiero debiera ser priorizado.

Recomendación 2: Modernizar la regulación de Firma Electrónica Avanzada, adaptando la regulación a los avances tecnológicos, con el objetivo principal de: (a) Masificar su uso; (b) Reforzar su marco legal; y (c) Fortalecer el sistema de confianza de la FEA y el principio de neutralidad tecnológica. Estos requerimientos están contenidos en el boletín 8.466-07.

Recomendación 3: Digitalización de procesos en el ámbito de Notarías y CBR, mediante el avance del Mensaje que modifica el sistema registral y notarial en sus aspectos orgánicos y funcionales (Boletín 12.092-07), asegurándose que se adapte a la inclusión de Identidad Digital como método de autenticación y a la Firma Electrónica Avanzada para la suscripción de documentos.

Recomendación 4: Aumento de las medidas de seguridad mediante la estandarización y el robustecimiento de protocolos para el cambio de tarjetas SIM y portabilidad numérica. Esto, con respecto a la verificación de la identidad de las personas en las empresas de telefonía dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, junto con la incorporación obligatoria del registro de SIMs prepago.

Recomendación 5: Facilitar la medición del impacto de la tecnologización de los productos y servicios financieros en la inclusión financiera que permita cuantificar su efecto en la productividad, bienestar social y estabilidad país, mediante medidas de uso y calidad estandarizadas a las instituciones supervisadas. Se recomienda disponibilizar bases de datos públicas, con las siguientes métricas por institución y según productos financieros o canales de atención relevantes, considerando a modo ejemplar las siguientes:

- Uso: Número de transferencias por cuenta al mes, el número de pagos con tarjeta por cuenta al mes, el número de cuentas sin movimientos al mes, el número de cuentas sin movimientos al trimestre móvil y el número de cuentas sin movimientos al año móvil, uso de seguros, créditos, entre otros.
- Calidad: Métricas de uptime estandarizadas y tiempos de respuesta de los servicios, entre otros.

Recomendación 6: Fomentar el uso responsable e informado de los productos y servicios financieros en la población mediante la actualización de la Estrategia Nacional de Educación Financiera con la finalidad de acercar a Chile a estándares OCDE en la materia. En este sentido, se ha demostrado la baja efectividad de planes generales (fits-for-all) y se recomienda la selección y personalización de la estrategia con foco en tres grupos específicos: (a) estudiantes secundarios, (b) adultos mayores y (c) emprendedores. A su vez, la incorporación de métricas de salud financiera, a modo de promover el ofrecimiento de productos y servicios acorde a las necesidades de los clientes

Recomendación 7: Fomentar el talento digital desde el sector público a través de los distintos instrumentos de promoción de talento e incluyendo todos los niveles y modalidades de formación.

Ello, mediante:

- Fortalecer la reconversión de adultos en talento digital (ya incorporado en Reinvéntate de SENCE)
- Generar programas enfocados en impulsar la incorporación de nuevas personas con estas capacidades. Los programas deben tener su foco en cerrar la brecha de talento que existe, lo que implica expandir el universo de personas capacitadas a grupos más amplios que personas vulnerables.
- Poblar el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional en las áreas de formación específicas donde es necesario crear y fortalecer este tipo de habilidades.
- Creación de líneas presupuestarias que generen incentivos a la formación de talento digital desde la educación superior. Ello debe tener especial énfasis en la promoción de carreras ligadas a nuevas tecnologías, como inteligencia artificial y ciencia de los datos.

Recomendación 8: Fomentar la competencia y el control de riesgos en el mercado financiero mediante una regulación que: (a) norme el funcionamiento de las Fintech, (b) presente una definición concisa de fintech y (c) instale capacidades en la CMF para controlar y prospectar los constantes cambios de esta industria.

- a. **Fomentar y supervisar a las Fintech, mediante modificación normativa.** En específico, a las que se desempeñan como iniciadores de pago, plataformas de financiamiento colectivo, sistemas alternativos de transacción, enrutadores de órdenes e intermediarios de instrumentos financieros, custodios de instrumentos financieros, asesores

crediticios y de inversión, e intermediarios de seguros, entre otros. Esto, bajo pilares de dinamismo de la regulación con base en actividades, proporcionalidad en la relación de las exigencias y riesgos, neutralidad tecnológica, integralidad al abarcar las actividades y locaciones, flexibilidad frente al rápido avance de la tecnología, y modularidad, permitiendo el ofrecimiento de partes de la cadena de valor.

- b. **Modificación normativa debe contener un significado claro y conciso para fintech**, teniendo en cuenta 3 conceptos principales:

- Son empresas o iniciativas. Esto quiere decir que pueden existir fintechs como iniciativas dentro de otras organizaciones, como las instituciones tradicionales.
- Pueden proveer o complementar la provisión de productos y servicios financieros. Por ejemplo, las empresas que apoyan al sector financiero mediante desarrollos tecnológicos también forman parte de esta categoría.
- Debe haber diferenciación con respecto a la escala, de manera de contener dentro de la regulación el control de riesgos que atañe específicamente a las BigTechs o a aquellas fintechs de mayor tamaño.

- c. **Actualizar la forma de supervisión de la CMF para adaptarse al seguimiento de los nuevos actores del mercado financiero**, mediante la creación de una división especializada en los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías. Ello, contenido en el potencial Proyecto de Ley Fintech. A su vez, esta nueva área deberá servir de guía formal no vinculante entre las empresas y las autoridades supervisoras, a modo de responder preguntas sobre actividades específicas y el marco regulatorio, difundir información y generar actividades con el medio. Se sugiere seguir la exitosa experiencia de Colombia bajo la fundación de

InnovaSFC. Es importante que estos cambios se acompañen de mayores recursos para la CMF, que permitan adecuar las capacidades de la nueva estructura a los desafíos que se imponen en materia regulatoria y de innovación.

Recomendación 9: Fomentar la competencia, innovación e inclusión en el mercado financiero, mediante un cambio normativo que facilite la implementación de un marco de finanzas abiertas, de amplio alcance, con adecuados estándares de seguridad y bajo una implementación gradual esperada de 2 años. Es necesario evaluar el avance hacia una solución que considere la escritura de datos transaccionales de los clientes persona en cuentas vista, corriente y créditos, con participación obligatoria de bancos y voluntaria de otras terceras partes acreditadas. Así, la solución definitiva sobre los mínimos enunciados deberá responder a un detallado estudio sobre los objetivos de política pública y el contexto local.

Recomendación 10: Consolidar la deuda de las personas en un sistema que considere información positiva y negativa, reduciendo las asimetrías de información en los oferentes de financiamiento y mejorar la información con la que cuenta el supervisor.

Recomendación 11: Asegurar el ejercicio de los derechos de Acceso, de Rectificación, de Cancelación, de Oposición y de Portabilidad (ARCOP) de los Datos Personales, mediante el avance del Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales (Boletín N° 11.144–07), incluyendo una autoridad de control, sanciones acordes a las faltas, y tratamiento transfronterizo de datos. Se recomienda un acabado estudio de los riesgos que presenta la figura del CPLT como garante de estos derechos y su consecuente mitigación.

Recomendación 12: Fomentar la concientización de la población con respecto a sus Datos Personales, mediante normativa CMF que exija a las instituciones supervisadas la inclusión a sus sitios web de una plataforma que vele por los derechos de Acceso, de Rectificación,

de Cancelación y de Oposición, de los Datos Personales de los clientes. Además, la inclusión de tópicos sobre concientización del alcance de autorizar el uso y tratamiento de Datos Personales a instituciones financieras mediante la campaña Conciencia Digital.