

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
Escuela de Economía y Administración

Indicador de transparencia en la industria bancaria

Seminario para optar al título de
Ingeniero Comercial, Mención Economía

AUTOR

Marcela Rojas Hidalgo

DIRECTOR DE SEMINARIO

Aldo González Tissinetti

Santiago, Chile

2011

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis

RESUMEN . .	4
NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO . .	5

RESUMEN

Considerando la normativa vigente respecto a transparencia y de información a entregar al público, se evaluaron las páginas Web, estados de cuenta, contratos, pagarés, tasas de pizarra y carillas de los bancos que ofrecen masivamente cuentas corrientes, cuentas vista, tarjetas de crédito y crédito de consumo a personas naturales. Esto de acuerdo a una metodología que considera variables de tipo cualitativas, para así generar un indicador de transparencia y calidad de la información. En esta ocasión no se consideraron los contratos ni la publicidad relacionada a este producto, tanto porque los primeros están siendo actualizados dada las nuevas exigencias, como porque no todas las entidades han realizado campañas publicitarias en el último año.

En términos generales, la evaluación no resultó satisfactoria, puesto que las 11 instituciones revisadas no lograron cumplir los estándares establecidos por sobre 80%, dentro de las cuales una entidad (Banco BBVA) fue la que obtuvo el mayor índice con 79,61 puntos. Por el contrario, el resto de los bancos como, Bice, Chile, Estado, Falabella, Itaú, Corpbanca, Security, Santander Scotiabank y BCI deberán concentrarse en implementar mejoras, puesto que el indicador marca niveles de insuficiencia en transparencia y calidad de la información.

Las principales debilidades detectadas se encontraron en la cuenta vista y en los créditos de consumo.

Aspectos positivos a destacar son que todas las instituciones obtuvieron premios por la detección de mejores prácticas, como tener información educativa al cliente y preguntas frecuentes en su sitio Web, por otro..

Adicionalmente se realizó una revisión de la normativa vigente en los principales países pertenecientes a la OCDE respecto a la transparencia y calidad de la información.

Finalmente se estableció un breve sistema formal de monitoreo y control, de manera que a través de este se logre eliminar las asimetrías de información entre las parte participantes en la contratación de productos

NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis