



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Reporte situacional frente al estado de emergencia

Socorro Heysen Zegarra

Superintendente de Banca, Seguros y AFP

11 de mayo de 2020

Agenda

1 Rol de la SBS

2 Relación entre ciudadanos y el Sistema Financiero Peruano

3 Sistema Privado de Pensiones y medidas extraordinarias en materia económica

4 Conducta de Mercado

Rol de la SBS



Mandatos SBS



Los sistemas supervisados por la SBS están compuestos por 506 empresas, cuyos activos ascienden a S/ 763 mil MM

Entidades supervisadas	Número de empresas	Activos a Diciembre 2019	
		Monto (S/ millones)	Participación (%)
Empresas del SF de Operaciones Múltiples	53	465,854	61.0
Empresas bancarias	15	414,175	54.2
Empresas financieras	10	16,161	2.1
Cajas municipales	12	29,699	3.9
Cajas rurales de ahorro y crédito	7	2,904	0.4
Edpymes	9	2,915	0.4
Empresas de arrendamiento financiero	1	332	0.0
Banco de Inversión	1	280	0.0
Entidades Estatales	4	53,462	7.0
Empresas de Seguros	20	53,682	7.0
AFP *	4	174,823	22.9
COOPAC **	423	15,072	2.0
TOTAL	506	763,506	100

* La información de activos se refiere al total de Cartera Administrada

** Información a Diciembre 2019. Monto de activos informado por 237 COOPAC

AFOCAT: 41 inscritas, S/. 62 millones en Fideicomiso a julio 2019

Relación entre ciudadanos y el Sistema Financiero Peruano



Algunas cifras que describen la situación actual

Población adulta SIN
cuenta en el SF



59.02%

(INEI: ENAHO set19)

Distritos con presencia
de entidades financieras



85%

(SBS: Reporte 30 a dic19 y
mar20, Anexo 10 a mar20)

Tasa de pobreza:



20.5%

(INEI, 2018)

% de mujeres adultas
con cuenta en el SF



39.83%

(INEI: ENAHO set19)

% de adultos con cuenta
de dinero electrónico



3.7%

(SBS: Reporte 32 mar20, INEI)

Número de deudores
en el SF



7,4 millones

SBS, 2019

Empresas financieras y participación de mercado por tipo de crédito*

	Número de empresas	Corporativos y grandes	Medianas	Pequeñas	Micro empresas	Consumo	Hipotecario
Sistémicas	4	87.5	83.6	29.8	5.9	60.2	87.4
Tarjeteras**	4	0.0	0.0	0.0	0.0	10.5	0.0
Otras financieras	9	0.0	0.4	11.5	22.5	8.2	0.3
Otros bancos	9	12.1	10.8	22.6	26.2	11.5	9.1
CM	12	0.4	4.3	32.9	40.0	7.1	2.9
CR	6	0.0	0.3	2.0	3.8	0.3	0.0
EDPYME	9	0.0	0.7	1.3	1.7	2.1	0.3
SF	53	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

*Información a Febrero 2020

**Incluye a CRAC CAT

¿Cuáles son los determinantes de la tasa de interés?

COSTO DE FONDEO

- Obligaciones por Depósitos / Adeudos

+

RIESGO DE CRÉDITO

- Posible pérdida por falta de pago

+

COSTO OPERATIVO

- Riesgo país
- Política monetaria
- Riesgo de entidad / estructura del pasivo

- Información (Historial crediticio, informalidad)
- Perfil de riesgo de clientes
- Garantías

- Tamaño del crédito
- Plazo y frecuencia de pago
- Personal: evaluación, seguimiento y cobranza del crédito
- Dispersión y densidad geográfica

**Factores
que afectan
las tasas
de Interés**

Tasa de interés promedio

TI créditos en moneda nacional – Desembolsos Febrero 2020

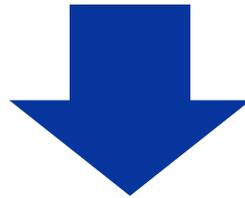
	Corporativo	Gran Emp	Mediana Emp	Pequeña Emp	Microemp	Consumo	Hipotecario
Sistémicas	3.27	6.03	9.44	15.84	17.61	35.93	6.65
Tarjetas	-	-	-	-	-	55.42	-
Otros bancos	3.86	6.60	8.78	21.13	36.26	39.76	10.27
Empresas financieras (*)	-	-	26.31	50.53	65.13	54.13	8.20
Cajas municipales	-	-	16.41	24.80	35.65	35.26	13.80
Cajas rurales	-	15.00	16.15	25.04	38.44	34.34	13.07
Edpymes	-	-	16.44	27.22	44.80	101.08	10.50
SF	3.34	6.13	9.61	24.83	43.43	42.23	7.10

* No incluye las de empresas tarjetas, que se presentan por separado

Fortaleza del Sistema Financiero de cara al Covid

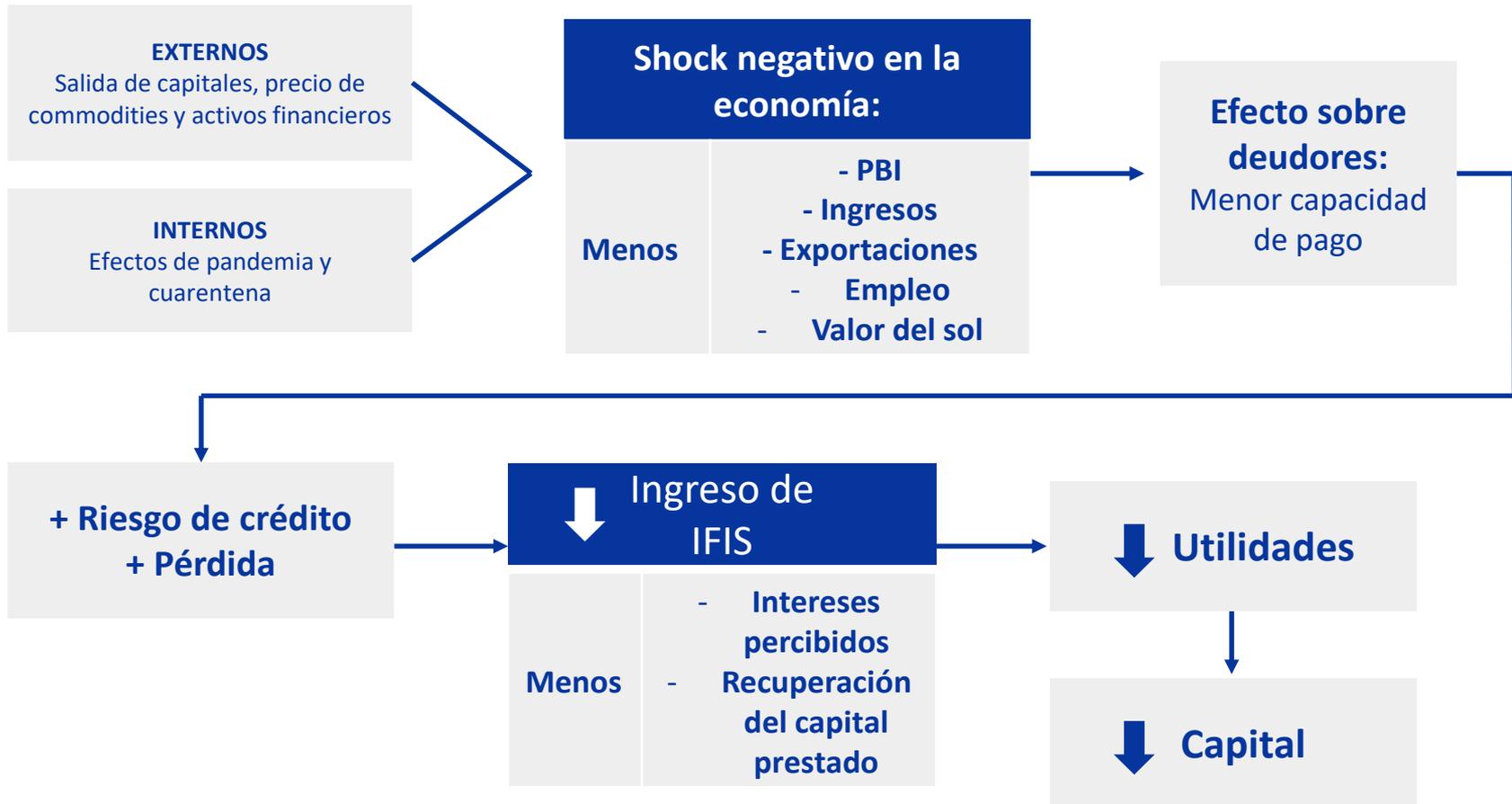
Adecuados :

- Niveles de capital y provisiones
- Niveles de liquidez
- Rentabilidad



Permiten al SF absorber el impacto de la crisis

Canales de transmisión en el sistema financiero



La supervisión y regulación financiera en medio de una pandemia sin precedentes en el Perú

Objetivo: asegurar la continuidad operativa y de negocio de las entidades financieras, cautelar la estabilidad, solvencia y liquidez del sistema financiero, y evitar al rompimiento de la cadena de pagos

IFI	CLIENTES	LIQUIDEZ	SOLVENCIA	REACTIVA / FAE-MYPE	
Continuidad operativa	Facilidades para reprogramar créditos	Liberación de colchones de liquidez	Liberación de colchones de capital	Reducción de provisiones	13/03 ↓ 09/05
	Ampliación límites dinero electrónico y mejora de garantías	Reforzamiento del monitoreo de liquidez	Exhortación para capitalizar utilidades 2019	Reducción de requerimiento patrimonial	
	Ampliación límites cuentas básicas	Operaciones de reporte con cartera BCRP	Reducción de requerimientos patrimoniales (consumo e hipotecarios de mayor plazo)		
			Amplia plazo de método estándar alternativo para capital por riesgo operacional		

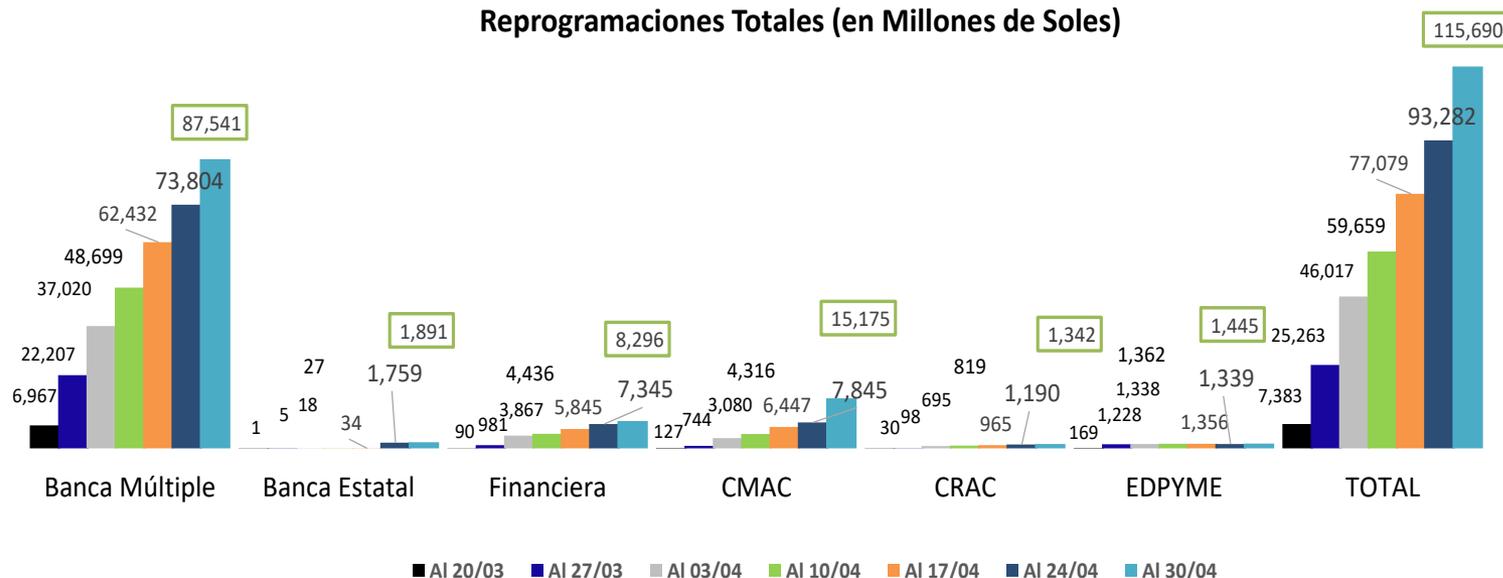
La SBS realiza supervisión cercana y permanente del impacto de la crisis y continúa trabajando estrechamente con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), para la implementación progresiva de medidas dirigidas a apoyar la reactivación de la economía.

Acciones tempranas para proteger a clientes

Reprogramación de créditos y facilidades	13.03.2020	Oficio Múltiple N° 10997-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se recordó la vigencia del Oficio Múltiple N° 5345-2010-SBS (05.02.2010), que faculta a las entidades del sistema financiero a efectuar modificaciones a los contratos de créditos para que deudores puedan cumplir con sus pagos.
	17.03.2020	Oficio Múltiple N° 11163-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se extienden facultades a las entidades del sistema financiero para efectuar modificaciones a los contratos de créditos para que deudores puedan cumplir con sus pagos.
	17.03.2020	Oficio Múltiple N° 11162-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se dispone que las cooperativas de ahorro y crédito puedan establecer medidas de excepción para que los deudores puedan cumplir con el pago de sus créditos.
	18.03.2020	Resolución N° 1281-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se prorroga, hasta el 15 de junio de 2020, el plazo para realizar el protesto de los títulos valores en poder de las entidades bajo su supervisión.
	20.03.2020	Oficio Múltiple N° 11170-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se especifican medidas prudenciales complementarias relacionadas al estado de emergencia.
Inclusión financiera	20.03.2020	Resolución N° 1262-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se amplían los límites de operaciones a realizarse a través de cuentas de dinero electrónico.
	15.04.2020	Resolución N° 1286-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se amplían los límites de operaciones a realizarse a través de las cuentas básicas.
	09.05.2020	Resolución N° 1354-2020	<ul style="list-style-type: none"> Se establecen medidas para impulsar el uso de cuentas de dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, así como para facilitar el pago de fondos otorgados o liberados por leyes en el contexto del Estado de Emergencia Nacional.

Créditos reprogramados

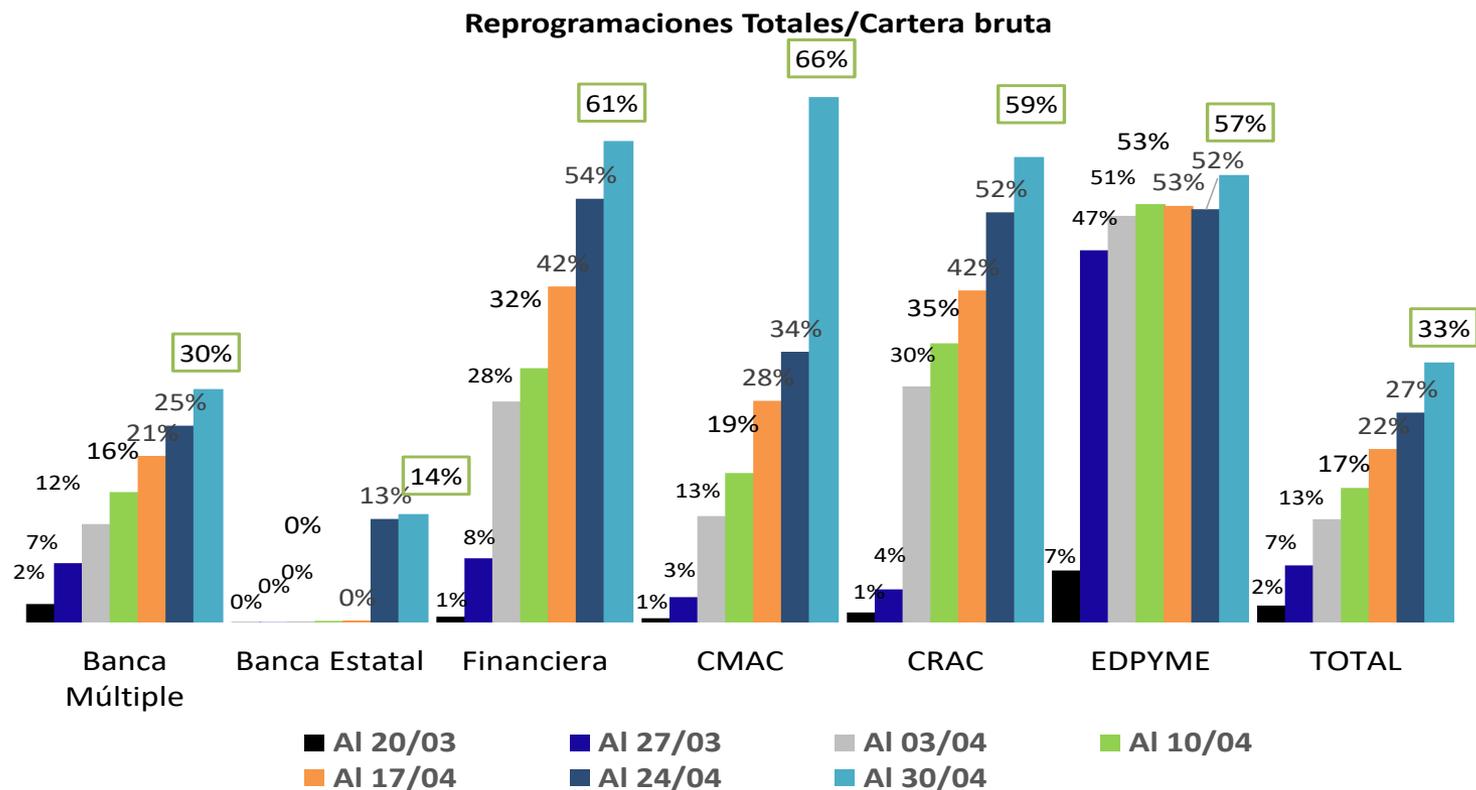
Reprogramaciones Totales (en Millones de Soles)



- La cartera bruta del sistema financiero entre el 29/02 y 30/04 creció en promedio 2%; siendo el comportamiento de los Bancos el que explica dichos resultados, pues los demás sistemas registran caídas en sus carteras.

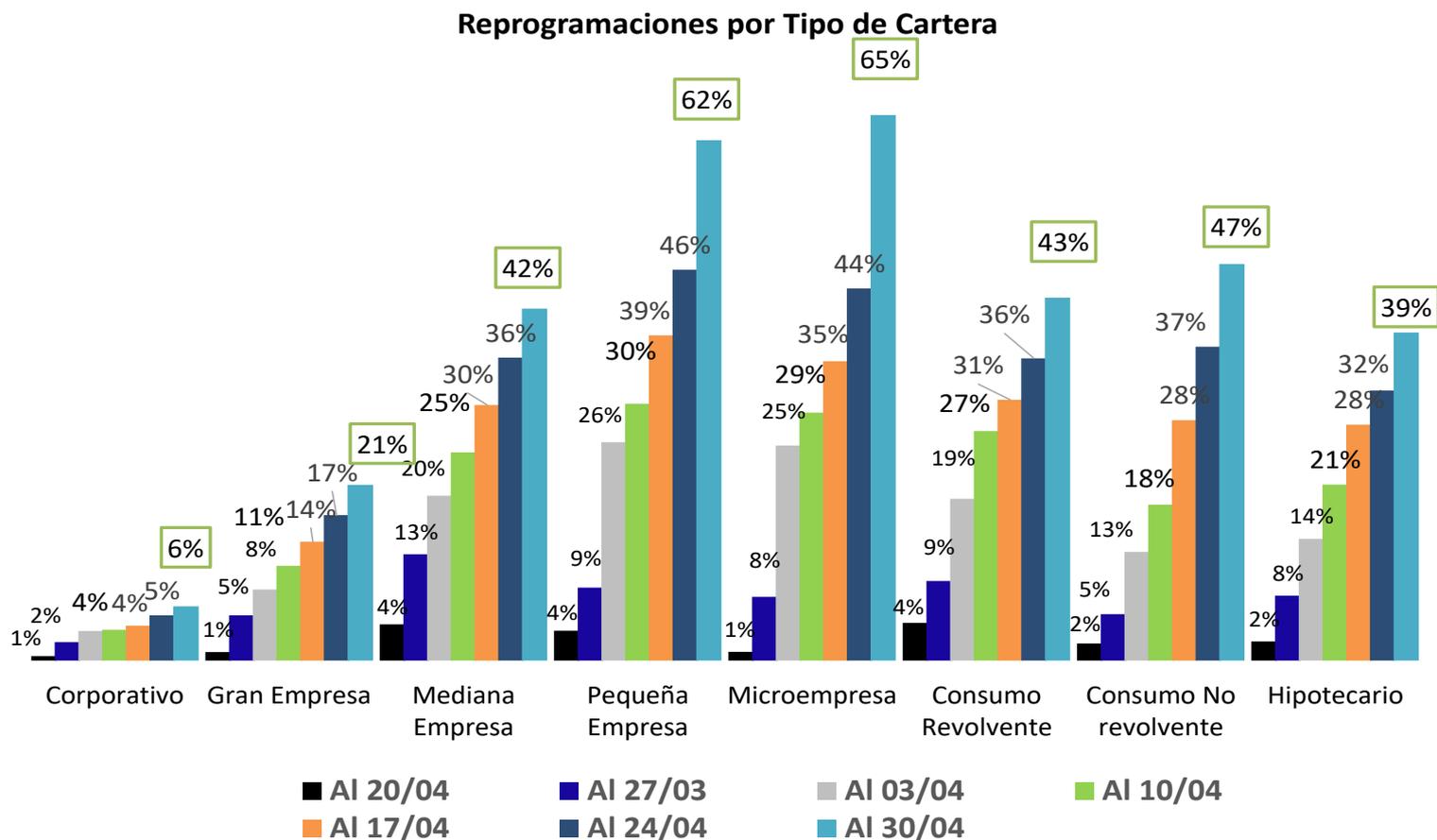
Total cartera sistema financiero	# de créditos reprogramados	Saldo capital total reprogramado	% sobre el total
S/.351 mil millones	8 millones	S/. 116 mil millones	33% (22% individual y 11% masiva)

Detalle de reprogramaciones como porcentaje de la cartera



- Al 30/04, el subsistema Financieras reporta el **61%** de su cartera reprogramada (individual: 12% y masiva: 49%), le sigue CRAC con el **59%** (individual: 20% y masiva: 39%) y EDPYME **57%** (individual: 18% y masiva: 38%).

Detalle de reprogramaciones por tipo de Crédito



- Al 30/04, el crédito Microempresa reporta el **65%** de cartera reprogramada (individual: 10% y masiva: 54%), le sigue el crédito a la Pequeña empresa con el **62%** (individual: 21% y masiva: 41%) y Consumo No Revolvente **47%** (individual: 26% y masiva: 21%).

Flexibilidad en pago de créditos - Reprogramaciones



8.1 millones de créditos reprogramados por S/ 116 mil millones al 30.04.2020



No deterioro de la calificación crediticia



Periodos de gracia (1 a 3 meses)



Fraccionamiento de deuda (6 a 24 cuotas)

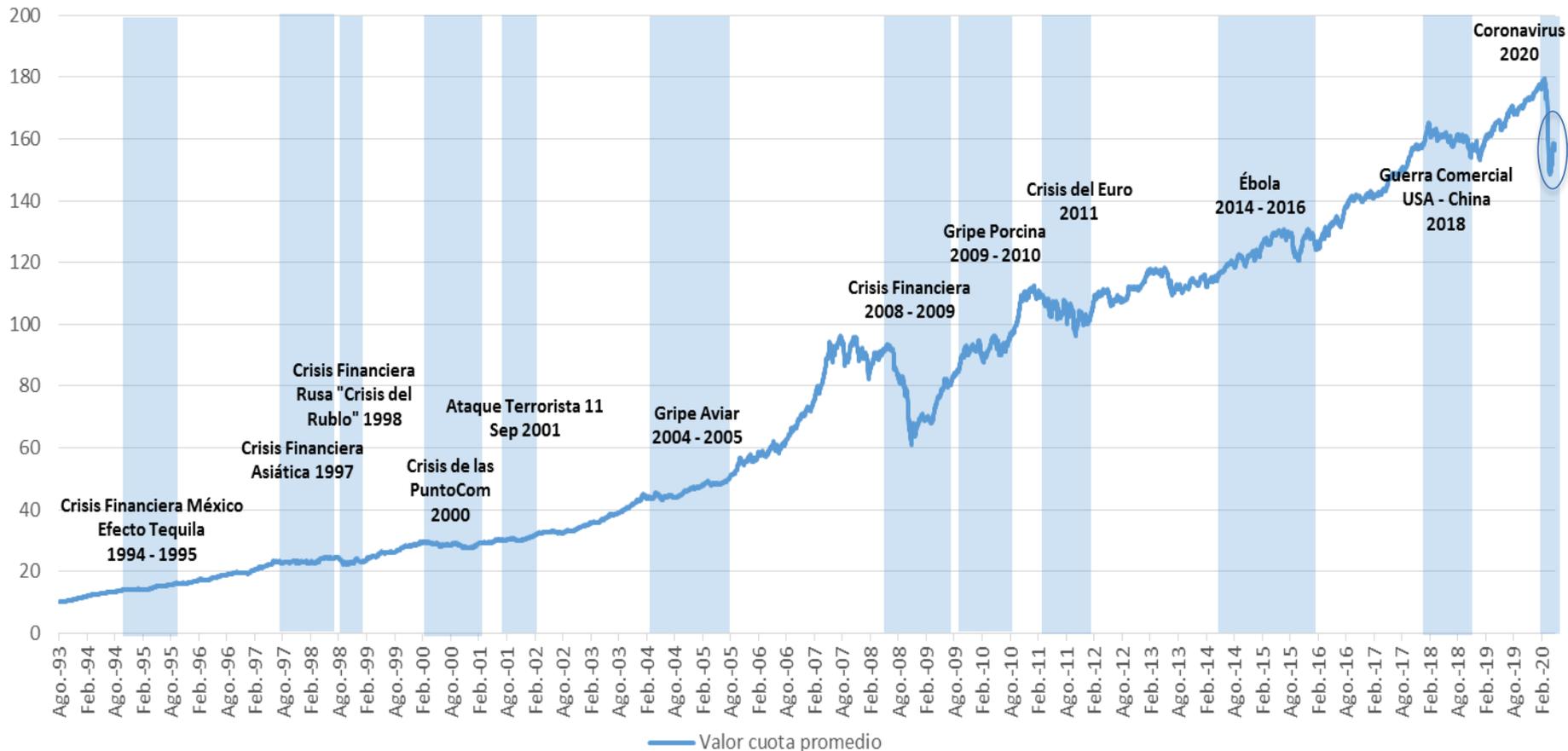


Condonación de intereses en cuotas pendientes de pago

Sistema Privado de Pensiones y Medidas extraordinarias en materia económica

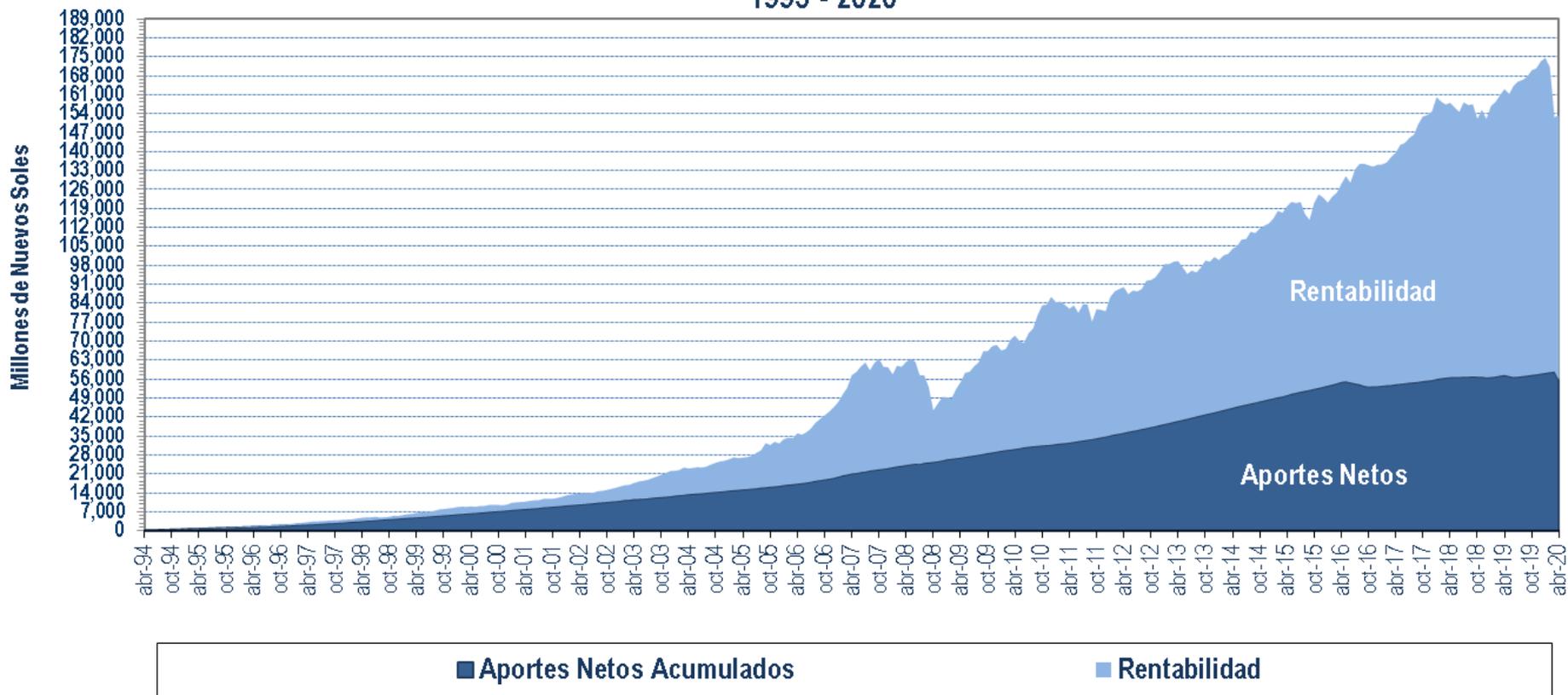


El fondo de pensiones se ha recuperado de todos los episodios de crisis: La rentabilidad anual promedio 1993- 2020 ha sido 10.4%



La rentabilidad obtenida en el SPP representa el 64% del fondo de pensiones

Rentabilidad y Aportes Netos del Fondo de Pensiones
1993 - 2020



Proceso operativo normal de un sistema de pensiones

1. Trabajador

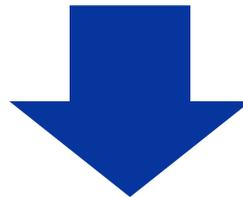
Recibe ingreso mensual

2. Empleador

Retiene aportes al fondo, comisiones por la administración y prima de seguro de invalidez y sobrevivencia

3. AFP

- a) Recauda/recibe los aportes a través de bancos
- b) Invierte los aportes en un portafolio diversificado
- 3) Paga pensión o entrega hasta 95.5% del fondo (Jubilación)



**Luego de 26 años, se viene entregando 84 mil pensiones de jubilación;
y un total de 315 mil retiros de 95.5%**

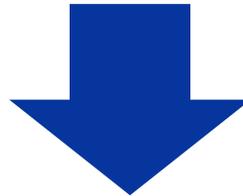
Proceso operativo de una AFP con retiros extraordinarios

1. Trabajador

Solicita retiro
extraordinario

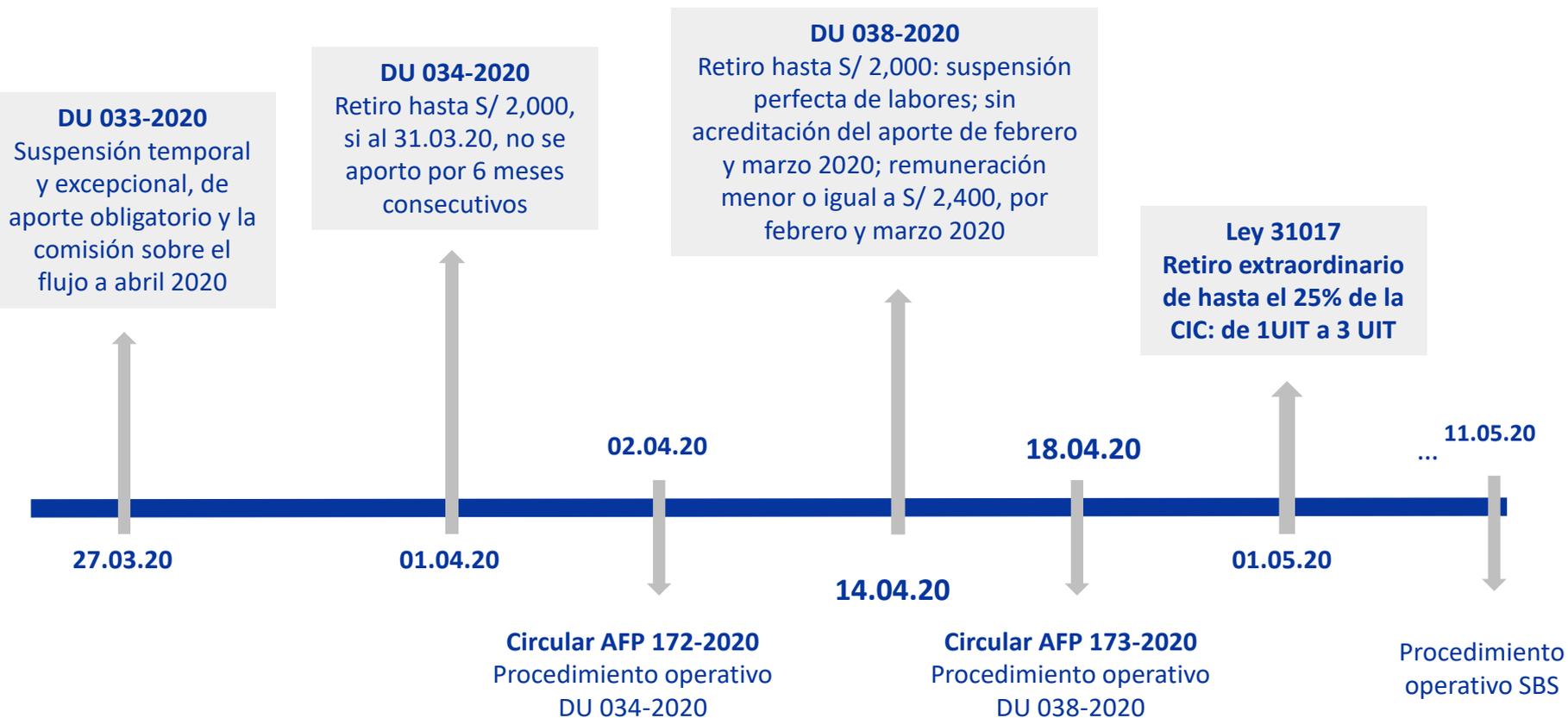
2. AFP

- a) Verifica requisitos
- b) Entrega lo solicitado a afiliados a través de bancos:
 - ✓ Con cuenta bancaria
 - Sin cuenta bancaria



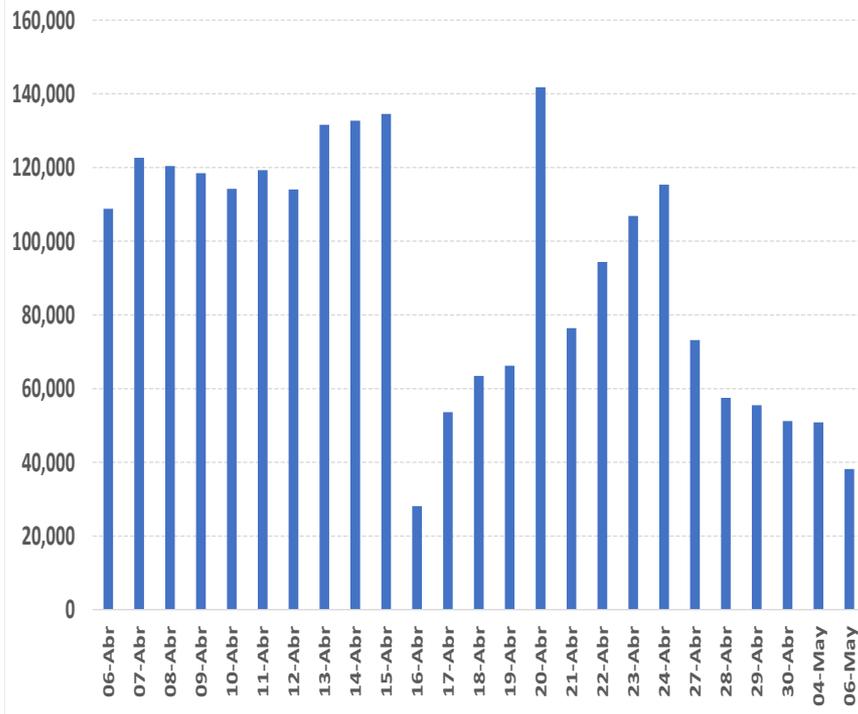
AFP tuvieron 4 días para cambiar sus procesos
En menos de un mes, han entregado dinero a 2.3 millones de afiliados

Normas emitidas durante el Estado de Emergencia Relacionadas al Retiro Extraordinario de los Fondos de Pensiones

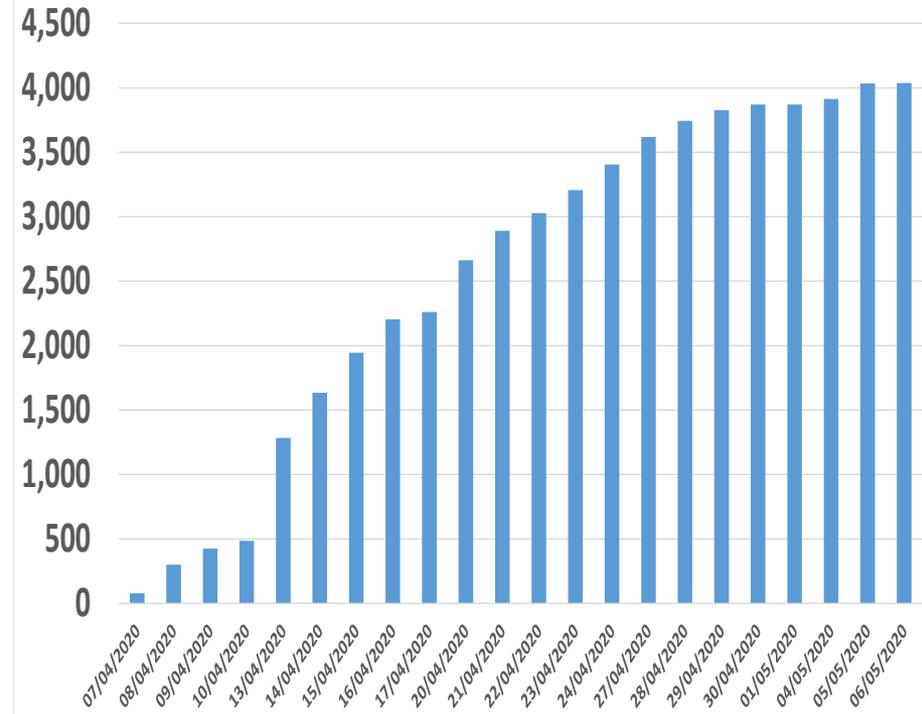


Resultado de la aplicación del DU 034 y 038-2020: al 6 de mayo S/ 4 038 millones y 2.3 millones de solicitudes

Solicitudes de retiro de hasta S/ 2000 del fondo de pensiones



Desembolsos de retiros por DU 034/038 En millones de Soles



Ley N° 31017:

Alcances y Procedimiento Operativo

Ley N° 31017: Alcances generales

Retiro facultativo y extraordinario:

Hasta 25% del total de la CIC: mínimo de 1 UIT a 3 UIT.

Monto mínimo:

Si CIC menor o igual a 1 UIT, al 100% y en un solo pago.

Plazo para presentar solicitudes:

60 días calendario.

DU N°034-2020: Afiliados atendidos

2.3 millones de afiliados. Si retiraron con este DU, se descontará la suma recibida.

Ley N° 31017:

Grupo de afiliados según el monto que podrían recibir

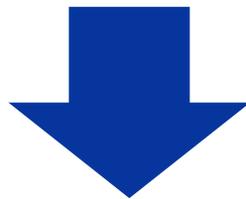
Saldo CIC al presentar solicitud	Monto que puede retirar de la CIC		Número de desembolsos
	No retiró antes	Retiró con DU 034	
Hasta S/ 4,300	100% hasta S/4300	Hasta S/2,300	1 armada a 10 días de la solicitud
Mayor a S/4,300 y hasta 17,200	S/ 4,300	S/ 2,300	50% a 10 días de la solicitud
Mayor a S/ 17,200 y hasta S/. 51,600	25%	25% - S/2,000	50% a 30 días del 1er pago
Mayor a S/ 51,600	Hasta S/12,900	Hasta S/10,900	

PO para la Ley N° 31017- Resolución SBS 1352 - 2020

- ◆ **Ingreso de solicitudes:** Canales y formatos virtuales.
- ◆ **Mecanismos de información:** oportunidad y acceso remoto para el afiliado.
- ◆ **Medios para hacer efectivo el pago:** Incentivar canales como cuenta bancaria y dinero electrónico.

Proceso operativo para la Ley N° 31017

- **Universo de afiliados que deben ser atendidos en paralelo y según decida cada afiliado:**
 - **DU 038:** 2.4 millones de afiliados.
 - **Ley 31017:** 6 millones 540 mil afiliados.
- **Cronograma de atención:** Cada AFP establecerá una secuencia de atención, respetando plazos de la Ley.
- **Inicio de solicitudes:** desde el 18 de mayo.



- ✓ **Atención de solicitudes en paralelo:** DU 038 y Ley 31017.
- ✓ **Es necesario preparar condiciones para evitar aglomeraciones:** atención y entrega el fondo al afiliado mediante medios no presenciales.

Procedimiento Operativo: Línea de tiempo



Universo de afiliados que pueden realizar el retiro de la CIC: Decretos de Urgencia y Ley 31017

Rango de la CIC	DU 034-2020	DU 038-2020	Ley 31017
<=5 mil	1 957 375	1 003 666	3 018 674
5 -10 mil	400 297	354 986	811 570
10-20 mil	323 568	403 799	828 557
20-50 mil	261 784	465 978	968 376
50-100 mil	86 566	197 293	495 748
>100 mil	47 861	42 039	327 773
Total afiliados	3 077 451	2 467 761	6 450 698

**En el caso del DU 034-2020, del universo de afiliados potenciales,
el 63% ha solicitado el retiro extraordinario.**

Problemas de atención al afiliado

Asociados a personas sin cuenta bancaria en el país: Cobro en ventanilla

- Entrega simultánea de otros beneficios
- Horarios y aforo limitados
- Zonas donde no existían agencias de los bancos
- Riesgo de contagio: cierre temporal de agencias.
- Riesgos operativos: validaciones biométricas.
- Riesgo de robo/asalto
- Afiliados en el exterior e imposibilitados físicamente: protocolos de atención ad hoc

Insuficiente atención en canales

- Demanda se elevó significativamente: 3000%, por consultas de afiliados y no afiliados
- Saturación de las plataformas de atención.

Confusión sobre información para solicitud y respuesta sobre la etapa de su trámite

- Tiempos de implementación de los DU 034 y 038 fueron insuficientes.
- Confusión en afiliados sobre qué datos tener disponibles, tiempo de espera, etc.

Procedimiento operativo contempla acciones para mitigar estos problemas

Acciones para mitigar riesgo de contagio y aglomeraciones

- ✓ **Apertura automática de cuentas de ahorro:** propuesta de DU
- ✓ **Dinero electrónico:** Posibilidad de retirar sin tener cuentas.
- ✓ **Mejora de procesos:**
 - a) mayor difusión previa, y refuerzo en canales de atención.
 - b) solución en localidades con limitada presencia de entidades pagadoras, y escasas agencias.
- ✓ **Ampliación de horario de bancos.**

Conducta de Mercado



Sistema de Protección al Consumidor de Servicios Financieros

	 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP República del Perú	
ALCANCE	Sistemas Financiero, de Seguros y Privado de Pensiones (SPP) -Especialización en materia financiera-	Todos los sectores de la economía (<u>excepto Sistema Privado de Pensiones</u> y servicios públicos)
ROL	Velar por una adecuada conducta de mercado de los sistemas supervisados	Protección de los consumidores y promoción de la competencia
FUNCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado:<ul style="list-style-type: none">✓ Estándares de sistema de gestión✓ Exigencia de sanas prácticas✓ Adecuación de procesos y productos✓ Subsanación de observación• Emisión e interpretación de normas de observancia obligatoria• Sanción por infracción a normas SBS• <u>En SPP resolución de controversias y dicta medidas resarcitorias</u>• Educación Financiera y servicios al ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• Resolución de controversias del Sistema Financiero y de Seguros• Dicta medidas resarcitorias• Sanción por infracciones al Código de Consumo

Gestión de Conducta de Mercado en las empresas supervisadas



ADECUADA CONDUCTA DE MERCADO

CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA NEGOCIO

Prácticas de negocio



Transparencia
de información



Gestión de reclamos



Diseño apropiado de productos

Mejor acceso a información
para toma de decisión

Comercialización que no
induzca a error

Cumplimiento de condiciones pactadas

Atención oportuna y objetiva de reclamos

La SBS ha eliminado todo cargo inherente al servicio financiero



Servicios esenciales y/o inherentes: gestiones o prestaciones que **no pueden desvincularse** del producto y/o servicio financiero contratado (sería imposible ofrecer o usar el producto)

Operaciones activas

- Evaluación, celebración, desembolso y administración
- Gestiones de cobranza
- Administración de garantías

Operaciones pasivas

- Resguardo del depósito
- Activación de cuentas
- Emisión, renovación y mantenimiento de tarjetas



- ❖ No se puede establecer comisiones respecto de **servicios esenciales y/o inherentes** a los productos y/o servicios.
- ❖ Se pueden cobrar comisiones por otro tipo de servicios, solo si han sido **acordados y efectivamente prestados** a los usuarios.

Adicionalmente, la SBS prohibió cobrar una serie de conceptos siendo los principales:

- Pago anticipado, bajo cualquier modalidad
- Tramitación o improcedencia de reclamos
- Entrega de primera constancia de no adeudo
- Emisión y envío de estados de cuenta virtual
- Disposición de efectivo en tarjetas de crédito
- Exceso de uso de línea de tarjeta de crédito
- Mantenimiento de cuentas de ahorro inactivas
- Cargos asociados a la recepción o gestión de billetes y monedas en el marco de una operación financiera

Solo hay 2 comisiones propias del tipo de producto y otras aplicadas solo si el servicio es solicitado

	TARJETA DE CRÉDITO	CRÉDITO DE CONSUMO E HIPOTECARIO	CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE	DEPÓSITO A PLAZO FIJO	SERVICIOS TRANSVERSALES
Comisiones Propias	1 *	-	1 **	-	-
Comisiones previa solicitud del servicio	13	9	10	4	18

* **Comisión de membresía**, por acceso a redes, canales alternativos y beneficios adicionales

Las empresas ofrecen tarjetas sin membresía o con políticas de exoneración

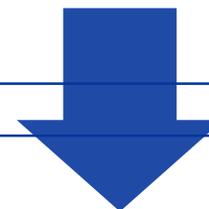
** **Comisión de mantenimiento**, por acceso a infraestructura de pagos

Todas las empresas ofrecen cuentas sin mantenimiento o con exoneración bajo requisitos. En cualquier caso, las empresas siempre ofrecen un canal de retiro libre de costo

Supervisión de comisiones en el sistema financiero

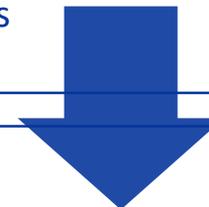
Definición

- Las empresas establecen comisiones, que deben ajustarse a la normativa vigente
- Se clasifican según los servicios incluidos en la Circular de Categorías y Denominaciones (Circular N° B-2213-2013)



Uso

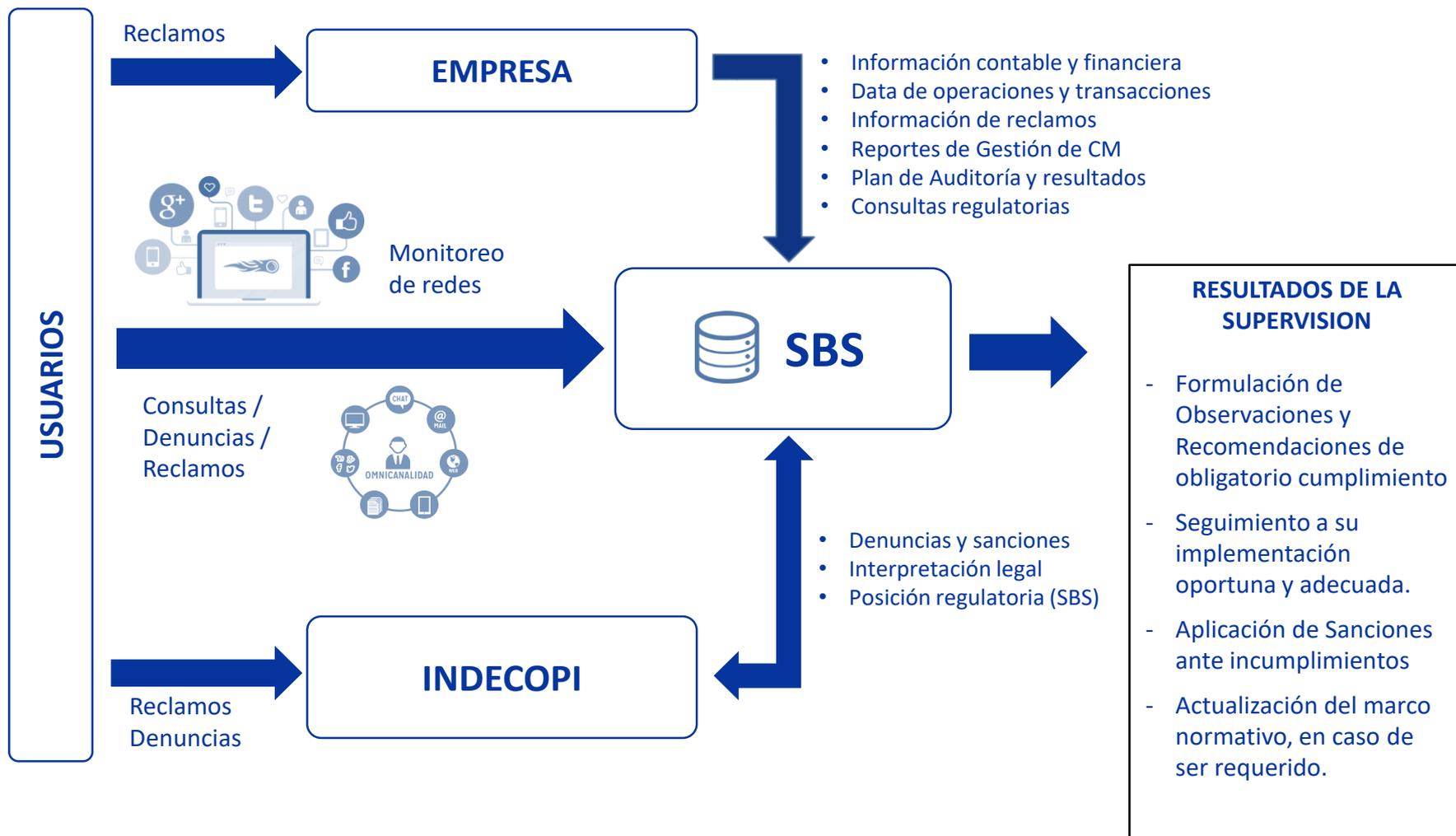
- La empresa informa a la SBS a través de un aplicativo, incluyendo los sustentos asociados.
- Actualiza sus tarifarios y documentos contractuales, y los difunde en sus canales.
- Si implican modificaciones contractuales, deben ser notificados 45d antes



Supervisión

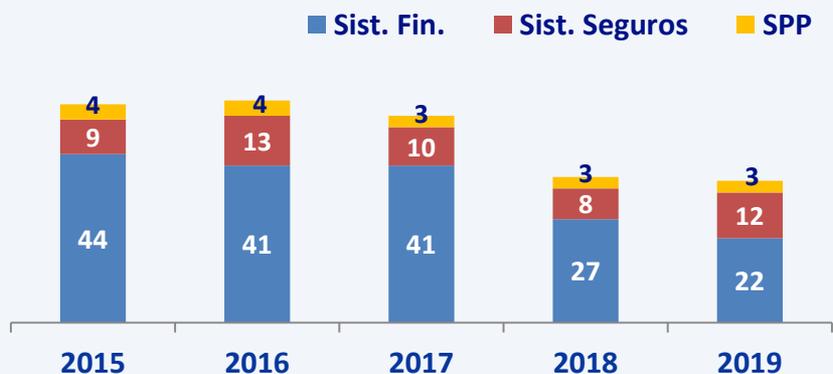
- SBS evalúa la inherencia del servicio y su denominación (según Circular).
- Si se detectan incidencias, se ordena su ajuste/eliminación, así como eventual sanción
- Se pueden ampliar las categorías de la Circular o modificar existentes
- Se revisa la adecuada notificación al cliente ante modificación contractual.

Modelo de supervisión permanente de la Conducta de Mercado

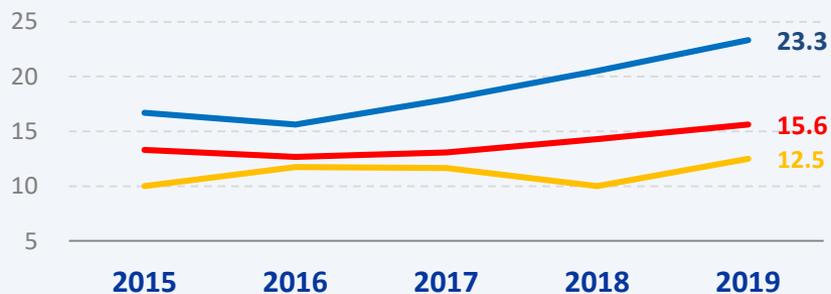


Acciones de supervisión

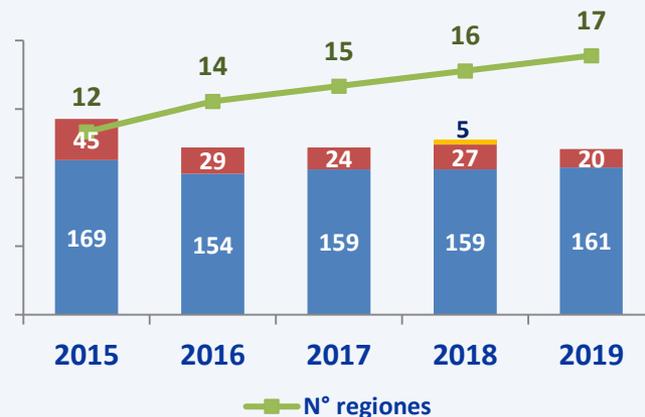
Visitas de Inspección



Prom. días por tipo de entidad



Visitas a agencias



Ciente Incógnito en agencias

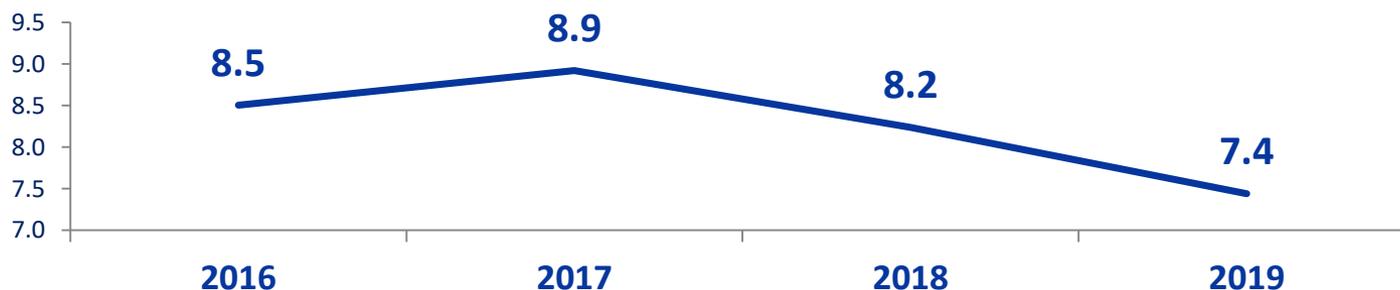


* Se incorpora además la evaluación del canal telefónico

Reclamos a empresas del Sistema Financiero

El fortalecimiento del marco normativo y de supervisión permanente de la SBS, viene generando una mejora en la conducta de las empresas.

Evolución del ratio de reclamos por cada 10.000 operaciones



Sanciones SBS 2016-2019

Sanciones por año			
Año	# Sanciones	# UITs	Multa (S/)
2016	10	113	446,350
2017	6	113.8	460,890
2018	6	220	921,300
2019	8	340	1 438,000

En el 2018 se ajusta el Reglamento de Infracciones y Sanciones, incorporando i) nuevas infracciones en materia de conducta de mercado, y ii) incluyendo infracciones muy graves.

Educación Financiera y Atención al Ciudadano

Educación Financiera



17 762 docentes
(2012-2019)
1 918 en 2019



102 394 personas
(2012-2019)
17 931 en 2019



68 869 niños
(2015- 2019)
9 094 en 2019

Educación Financiera
en comedores
populares



1 870 socias
(2017-2019)
1 014 en 2019

Educación Primaria

Educación Secundaria



Beneficiará a más de 195 mil docentes y 4.5 millones de alumnos

Atención al Ciudadano

Canales de atención



2019
274 mil atenciones
2 millones de Reportes de deuda

Acciones desplegadas hacia el consumidor frente a emergencia

Flexibilidad en pago
de créditos

Prevención ante
riesgo de fraudes



Canales de acceso
a fondos de
emergencia

Atención e
información al
ciudadano

Facilitar diseño de
servicios
financieros

Atención e información al ciudadano



Difusión de medidas SBS ante el COVID-19 en web (www.sbs.gob.pe/covid-19)



Presencia activa en redes sociales y medios



Atención de 80 mil consultas y requerimientos a través del canal telefónico y medios electrónicos

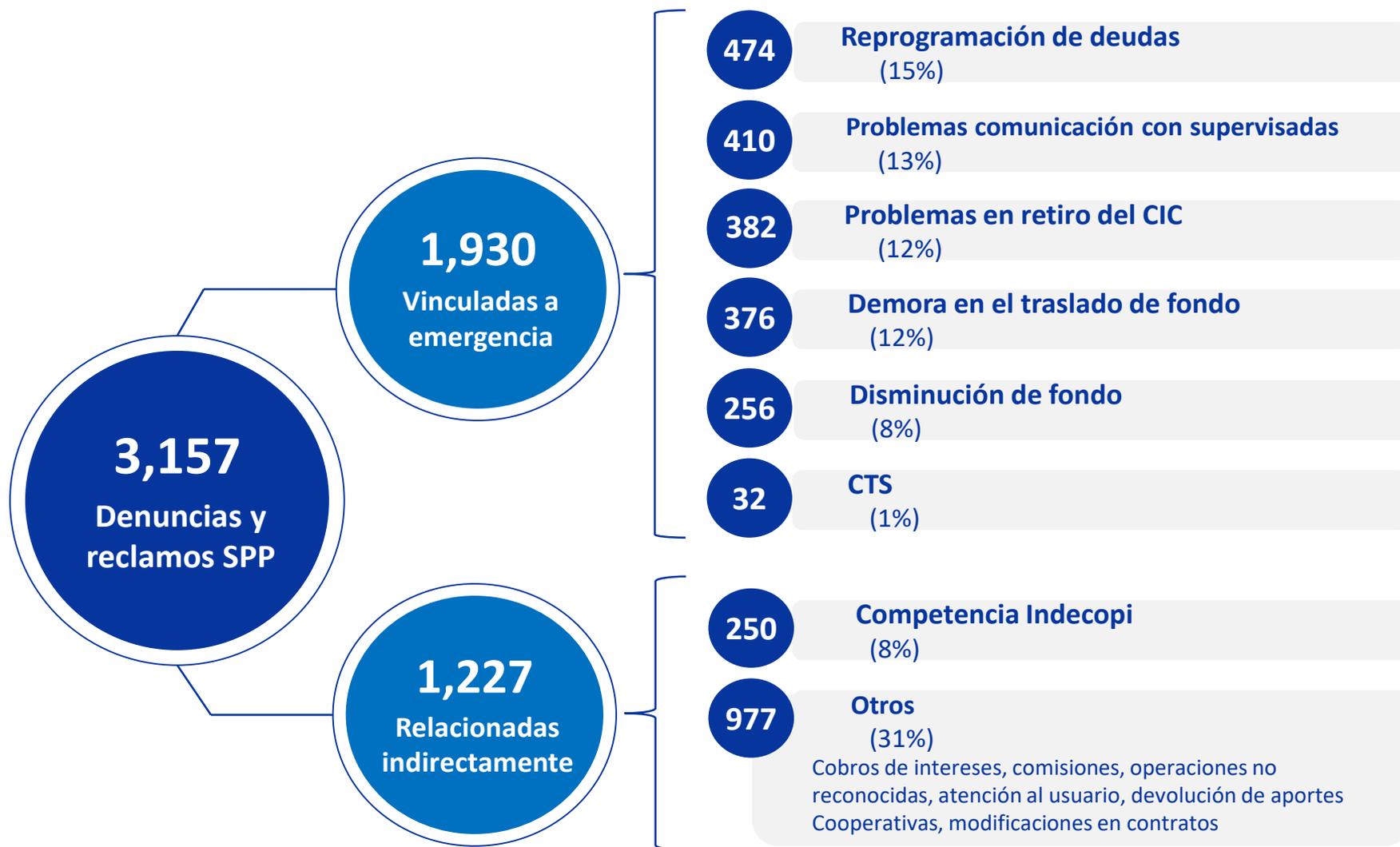


Campañas informativas de prevención de fraudes financieros



Atención de denuncias y reclamos de ciudadanos

Servicios al Ciudadano durante el Estado de Emergencia



Mecanismos para impulsar la inclusión financiera y facilitar pagos en el contexto de la Emergencia Nacional



Incremento del límite de transacciones en cuentas básicas



Incremento del límite de transacciones en cuentas de dinero electrónico



Simplificación de mecanismos de garantía para emisiones de dinero electrónico



Apertura masiva de cuentas (en curso)



Mecanismos para facilitar contratación electrónica de servicios financieros (en curso)

Retos

- A pesar de los avances en la inclusión financiera en el país, donde en los últimos 5 años el sistema financiero ha logrado incrementar su presencia en más de 600 nuevos distritos y permitido el acceso al crédito a más de 1,2 millones de personas, el nivel de adultos con cuentas se mantiene aun en niveles de alrededor de 40% y por debajo del promedio de la región.
- Existen importante retos para mejorar el bajo nivel de inclusión financiera, y así contribuir con el desarrollo económico, estabilidad financiera y reducción de la pobreza y desigualdad:



- **Confianza** - Promover competencias y capacidades financieras en la población.
- **Canales** - Desarrollar puntos de atención innovadores, convenientes y accesibles.
- **Información** – Proveer información para una población más informada y protegida.
- **Eficiencia** - Contar con instituciones financieras que evalúen con eficiencia las necesidades de la población.
- **Infraestructura** - Mejorar la cobertura y el uso de servicios financieros.
- **Articulación** - Desarrollar instrumentos de gestión y coordinación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

Gracias

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la propietaria del presente documento. Ninguna parte de su contenido puede ser reproducida, almacenada, duplicada, copiada o distribuida en cualquier forma y por cualquier medio sin el consentimiento expreso previo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.