Dilema 86

Autores responsables:

Cristián Buzeta
Silvana García

Caso ficticio, creado con fines académicos

TecnoresolveS y Banco Emprende: una relación en problemas

La importancia de proteger la información confidencial de los clientes.

TecnoresolveS es una compañía proveedora de soluciones de tecnología y sistemas de información. Dentro de sus importantes clientes actúa como el único proveedor de Banco Emprende. La compañía de soluciones tecnológicas lleva el proceso de generación y despacho de las cartolas vía mail del banco hace muchos años, han construido una relación de confianza que alimenta la mantención de su relación comercial. Ahora bien, TecnoresolveS no cuenta con un protocolo de control interno de sus procesos, ni del manejo de la información confidencial de cada cliente del Banco. La ausencia de dicho protocolo no tiene una mayor importancia pues confían en su personal y a la fecha no han tenido problemas por este motivo. Sin embargo, durante el presente mes, se ha producido un error en el envío de cartolas bancarias de Banco Emprende. TecnoresolveS se ve enfrentado a las consecuencias de un grave error ocasionado por la falta de sistemas de control en su cadena de procesos. ¿Qué hacer para no perder clientes debido a este error?, ¿debiera la organización invertir en sistemas de control que aumentarán sus costos operacionales?, ¿cuál es el valor y beneficios de la protección de datos?

Fundada en 1980, TecnoresolveS es una compañía que se encarga de proveer soluciones tecnológicas e informáticas a Bancos nacionales. Es una firma pionera en el rubro, que destaca por utilizar sus recursos y capacidades, de manera eficiente, efectiva -y por supuesto- inteligente e innovadora. Se caracteriza por la integración de todos los procesos administrativos de la empresas, en sus soluciones. Por lo mismo, es experta en digitalización, creación de plataformas personalizadas e inteligencia comercial adaptada a cada cliente. Dentro de su oferta de productos, se encuentra el soporte a plataformas digitales (como los sitios web), aplicaciones, terminales de autoservicio (por ejemplo, cajeros) e intranet de las empresas. Adicionalmente, se encarga de gestionar

los diversos requerimientos tecnológicos relacionados con los productos ofrecidos por las entidades a las que atienden. Estos incluyen la codificación de los movimientos que los clientes bancarios realizan día a día, envío de cartolas, sistemas de vales vista, pagos móviles, transferencias entre cuentas y combinación de recursos físicos, analógicos y humanos, para generar nuevas fronteras digitales y virtuales (Xerox, s.f.).

En línea con el funcionamiento de la compañía, su misión dice tener relación con ayudar a conectar de manera transparente a entidades del Sistema Financiero con la tecnología, a través de soluciones integrales e innovadoras que, en tiempo real y de forma sencilla, les permiten explotar su máximo potencial tecnológico y responder a todas sus necesidades cambiantes. Su visión es ser líder en el mercado bancario nacional, en la rama de soluciones tecnológicas innovadoras y para ello sus valores guardan relación con la honestidad, el compromiso y la responsabilidad. Debido a, tanto la confianza que TecnoresolveS posee en las capacidades de su personal, como también a la ausencia de problema alguno a lo largo de su trayectoria, la empresa cuenta con una baja protección y comprobación de la información a ser enviada a los clientes de las empresas a las que ofrecen sus servicios. Esto se traduce en que TecnoresolveS, no ha considerado necesario aumentar sus estándares de seguridad respecto a dichas materias. Lo anterior se ha traducido en el ahorro de los respectivos aumentos de costos internos que esta medida implicaría y, que le ha permitido destinar tales fondos a la investigación y desarrollo de nuevos productos.

Desde el año 1990, TecnoresolveS posee a Banco Emprende dentro de su cartera de clientes, siendo el único proveedor de servicios digitales para el banco. Parte de los servicios que brinda a la institución, comprenden el desarrollo de documentos, páginas, datos, además del análisis y codificación inteligente de los movimientos que los clientes de Banco Emprende realizan día a día. Esto respaldado por el correspondiente envío del flujo de las cuentas en las cartolas bancarias a fin de mes a cada cliente.

Banco Emprende es una institución financiera nacional fundada en 1990. Dentro de sus servicios, se encuentra: la apertura de libretas de ahorro; apertura de cuentas corrientes, vista o visa; asesoramiento financiero, recepción de depósitos, realización de transacciones, conceder préstamos, cajas de seguridad, asesoramiento financiero, entre otros. La misión del Banco es proveer a sus clientes servicios financieros de excelencia, de manera confiable y efectiva, a fin de crear el mayor valor para ellos". Su visión es "ser el mejor Banco nacional, logrando la mayor participación de mercado en el rubro financiero y, no olvidando sus valores de responsabilidad, efectividad y cercanía.

Como se ha señalado, desde sus inicios, Banco Emprende ha contratado el servicio de generación y distribución de las cartolas de sus clientes a TecnoresolveS, por considerarla una empresa pionera e intachable. Así, la dinámica entre estas dos organizaciones se puede analizar bajo la teoría de agencia[1] (Jensen & Meckling, 1976). El Banco delega a TecnoresolveS, entre otras cosas, la generación y distribución de las cartolas bajo su nombre, comprometiéndose este último a velar por los intereses del Banco y realizar su labor de forma correcta, oportuna y honrada. Este tema no es menor pues, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) regula no sólo temas de capital y riesgo, sino que también establece, dentro de la Ley General de Bancos[2] sobre transferencia electrónica de información y fondos, las obligaciones y responsabilidades asociadas a estas tareas[3] (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2008).

Tras más de dos décadas trabajando en conjunto, Banco Emprende ha llegado a considerar a TecnoresolveS un socio estratégico[4] en el que puede confiar, más allá de ser un simple proveedor (Vincens, 2004). De hecho, en 1990 -cuando el Banco fue fundado- fueron ellos los primeros en acercarlos al vasto mundo de servicios tecnológicos. Dichos servicios fueron integrados al sistema financiero con el objetivo de mejorar sus procesos y, la calidad de servicio a sus clientes. Desde ese momento ambas empresas han ido creciendo e

1 La teoría de agencia se establece cuando un ente denominado principal delega ciertos derechos en otro (agente), el que está obligado mediante contrato (formal o informal) a defender los intereses del principal y por ello cobrar una remuneración. Así, tal relación genera riesgo moral o la posibilidad de que el agente busque objetivos personales en desmedro de los intereses del principal.

2 Para mayor información consultar Ley Número 20.285 Capítulo 1.7 y artículos de interés 8, 10, 11, 12 y 21, República de Chile.

3 Anexo 1: Extracto de la Normativa de la transferencia electrónica de información de SBIF.

4 Un socio estratégico es aquel con el que se establece una relación a largo plazo que posibilita la creación de ventajas competitivas o beneficios mutuos a través del aprovechamiento de las capacidades, conocimientos y recursos.

innovando juntas, sin evidencia de problemas en el servicio entregado por TecnoresolveS. Lo anterior, ha permitido a la institución financiera liderar en su rubro y ser reconocida por su calidad de servicio. De hecho, gracias a esta relación, Banco Emprende fue la primera firma bancaria, en generar el envío de cartolas por internet. Lo cual posiciona a la organización como una empresa socialmente responsable[5] y visionaria (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

Asimismo, recientemente fueron galardonados por ser pioneros en la generación de una App para la atención de clientes. La aplicación móvil destaca porque, hasta la fecha, es la App de servicios financieros más descargada en el país y, posee la mejor tasa de uso del sector. Por esto mismo, la institución financiera no realiza mayor labor de control sobre los procesos que realiza TecnoresolveS. Banco Emprende confía plenamente en que la entidad posee la capacidad de desarrollar de forma correcta su labor.

Dentro de los servicios mensualmente brindados a Banco Emprende, se encuentra investigar el mercado financiero para contrastar las tendencias actuales de otras entidades financieras y de sus clientes. Lo anterior, con el fin de analizar si existe alguna oportunidad de mejora dentro de las tecnologías que el banco utiliza. Paralelamente, se generan las cartolas de movimientos de cuentas de cada cliente del banco (cerca de 63 mil usuarios), para luego enviarlas directamente, a cada uno de ellos según corresponda[6]. Estas dos últimas labores son realizadas por Juan y Alfredo, respectivamente.

Tal y como todos los meses, llega el momento en que Juan debe generar las cartolas que posteriormente serán enviadas a sus respectivos dueños. Una vez programadas las celdas a incluirse en las cartolas, según la información requerida, tomó una muestra al azar y comprobó que los datos estaban correctamente completados. Habiendo finalizado la confección de las Cartolas, Juan procedió a copiar los correos electrónicos asociados al envío de las cartolas desde la base de datos respectiva. Juan copia cada nombre, como el nombre del documento, para facilitar el cruce de información al momento del envío. Ahora bien, al realizar esta labor no se percata de que se había saltado la primera fila. Lo anterior ocasiona que todos los correos queden desfasados y sean asignados erróneamente a otro cliente de Banco Emprende. Como este era un procedimiento más bien rutinario, Juan esperó que terminaran de generarse las cartolas y se las envió inmediatamente a Alfredo, quien debía encargarse de correr el sistema de envío de e-mailing.

Alfredo, quien recibió las cartolas erróneamente nombradas, tampoco abrió ninguno de los documentos recepcionados para comprobar que los correos estuviesen en orden. Cada fin de mes era bastante caótico para ellos como empresa. Tenían mucho trabajo de cierre que requeriría de su tiempo y, las cartolas constituían un procedimiento algo estándar. En consecuencia, procedió a aceptar los correos asignados por Juan y programó el sistema de envío al e-mail que estaba como nombre de cada documento al igual que había hecho siempre. De este modo, sin saberlo, ellos acababan de provocar un envío erróneo de cartolas bancarias hacia todos los clientes. Bastaron un par de minutos de ocurrido el incidente cuando, para sorpresa de los ejecutivos de cuenta del Banco, comenzaron a recibir llamadas de sus enfurecidos y preocupados clientes, quienes exigían una explicación por "haber recibido mal sus cartolas". Sin conocer el origen del problemas Banco Emprende se contacta con TecnoresolveS para exigirle explicaciones del problema en que se habían visto envueltos, temían que la empresa fuese víctima de algún tipo de hackeo o virus que hubiese ocasionado el problema, pues le extrañaba que la empresa hubiese cometido un error como el que sus clientes señalaban.

Por su parte, adicionalmente al descontento de sus clientes, Banco Emprende sabe que pasó a llevar la Ley de Transparencia 20.285 que establece qué información se debe dar a conocer públicamente y qué información es confidencial para cada empresa y cliente. Dentro de sus cláusulas, existe una en el artículo 21 (como también otras en los artículos 8, 10, 11 y 12) que trata de los derechos que tienen los clientes de una entidad para conservar sus datos financieros como personales para resguardar su seguridad económica[7] (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2016). Por lo tanto, el error cometido por TecnoresolveS no sólo ha perjudicado la imagen de marca del banco, sino que lo expone a ser demandado por una suma equivalente a 50 mil millones de pesos. Indignados, los gerentes del banco establecen y

5 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una respuesta a la necesidad de desarrollo sustentable que implica que las empresas voluntariamente ya no sólo se preocupan de generar valor económico, sino que también social y ambiental.

6 Anexo 2: Ejemplo de cartola bancaria.

7 Anexo 3: Extracto Ley Número 20.285.

comunican que, de ser así, se hará un traspaso completo de las costas en daños y perjuicios a TecnoresolveS. Lo anterior porque, si bien la dinámica contractual que mantienen, permite a TecnoresolveS realizar un servicio al nombre de Banco Emprende, no fue este último quien cometió tan grave error (EMOL, 2012).

TecnoresolveS, a su vez, hace todo lo posible por no perder al Banco como cliente. Sabe que si el banco deja de trabajar con ellos y los responsabiliza de todos sus problemas, será cosa de tiempo para que sus otros clientes busquen nuevos proveedores. Por lo mismo, como empresa le dan a entender que fue un error de un colaborador, le recuerdan todos los proyectos exitosos que han realizado hasta la fecha –y que le han permitido al Banco liderar en el rubro-. Le piden una reunión para solucionar el conflicto, asegurándole que no se volverá a repetir. Banco Emprende no sabe si volver a confiar en ellos ya que producto del error en cuestión, los clientes del banco han amenazado con buscar otros bancos, puesto que no desean arriesgarse nuevamente a que sus datos, e información personal, llegue a manos de otra persona.

La molestia de los clientes del banco fue tal que la noticia de las cartolas llegó rápidamente a oídos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)[8]. Al enterarse la SBIF, manifestó su intención de auditar a Banco Emprende para evaluar la gestión y solvencia que actualmente posee (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2017). Esto último pues, gracias a la Ley General de Bancos, la SBIF tiene la facultad de supervisar todas las entidades bancarias con el propósito de resguardar a los depositantes y el interés público en general. Si la SBIF encontrara alguna deficiencia en la gestión del banco, podría sancionarlo con montos millonarios, extras a los pagos que ya arriesgaban por la infracción a la Ley de Transparencia (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2008).

Finalmente, Banco Emprende decide darle una oportunidad a TecnoresolveS. Cita a reunión al proveedor en dos días más para escuchar su propuesta respecto a cómo compensar a los clientes y reconstruir la confianza perdida. Asimismo, Banco Emprende espera la presentación de las medidas de control que se tomarán para evitar que un error de este tipo vuelva a ocurrir a futuro. Dichas medidas son claves en la mantención del contrato con Banco Emprende, puesto que son parte del argumento que el banco presentará ante las autoridades a fin de ser bien calificados.

TecnoresolveS considera crucial esta reunión para la mantención de su cartera de clientes, motivo por el cual lo contacta a usted para que los ayude a evaluar la situación y elaborar un plan de protección de datos. La empresa le entrega todos los antecedentes que maneja y le explica que, más allá de lo comprometido con Banco Emprende, TecnoresolveS debe mejorar sus políticas de seguridad a fin de proteger a sus clientes. Sin embargo, la proveedora de servicios digitales desconoce la información necesaria para mejorar sus servicios en términos de seguridad, por esto que le da la libertad de generar cualquier propuesta que aproveche de forma eficiente los recursos de la compañía, a la vez que aumente el nivel de confianza de cumplir con los acuerdos comerciales tomados con sus clientes.

8 *La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) supervisa las empresas bancarias, así como de otras entidades, en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público y su misión es velar por el buen funcionamiento del sistema financiero.*

En base al dilema ético presentado, ¿qué fuerzas se contraponen?

¿Qué resguardos es necesario tener con la información recolectada de los clientes?, ¿por qué?

¿Cuáles son las alternativas que posee TecnoresolveS para hacer frente al error cometido?

¿Hasta qué punto Banco Emprende puede responsabilizar lo ocurrido a la gestión de TecnoresolveS?

¿Cómo debe recuperar TecnoresolveS la confianza de su cliente, Banco Emprende?

¿Cuál debiera ser el rol que toma Banco Emprende en el control del proceso de generación y envío de cartolas?

Anexos

Anexo 1: Extracto de la Normativa de la transferencia electrónica de información de SBIF

a) El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, resguardando la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio.

b) Las instituciones que contraten los servicios de una empresa de intermediación electrónica, deberán quedar en posición de verificar el cumplimiento de la autenticidad, integridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y de las claves de acceso.

c) Los Bancos deberán ponderar la exposición al riesgo financiero y operativo de los sistemas de transferencia y considerar instancias internas de revisiones. Para el adecuado control de los riesgos inherentes a la utilización de estos sistemas, es necesario que los Bancos cuenten con profesionales capacitados para evaluarlos antes de su liberación y para mantener bajo vigilancia, mediante procedimientos de auditoría, su funcionamiento, mantención y adecuación de los controles computacionales y administrativos que aseguran su confiabilidad.

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2008.

Anexo 2: Ejemplo de cartola bancaria

CUENTA CORRIENTE

SR(A)(ES)			LINEA DE CREDITO			LINEA SOBREGIRO PACTADA		
Datos del Cliente			APROBADO: UTILIZADO: DISPONIBLE: VENCIMIENTO:		1.000.000 450.000 550.000 Indefinido	APROBADO: VENCIMIENTO:		1.000.000 Indefinido
EJECUTIVO DE CUENTA: SUCURSAL: TELÉFONO:		*Datos del Cliente*	Nº DE CUENTA: CARTOLA Nº: DESDE:		*Datos del Cliente*	MONEDA: Nº DE PAGINA: HASTA:		*Datos del Cliente*
FECHA DIA/MES	DETALLE DE TRANSACCIÓN		SUCURSAL	Nº DOCTO	MONTO CHEQUES O CARGOS	MONTO DEPÓSITOS O ABONOS		SALDO
26/12	SALDO INICIAL							104.378
02/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO		OF. QUILPUÉ		25.000			
02/01	INTERESES LÍNEA DE CRÉDITO		OF. QUILPUÉ		3.360			
02/01	IMPUESTO LÍNEA DE CRÉDITO		OF. QUILPUÉ		90			
02/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO		OF. QUILPUÉ		37.000			
02/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO		OF. QUILPUÉ		7.000			
02/01	PAGO AUTOPISTA CENTRAL		CENTRAL		12.647			19.081
03/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO*		OF. QUILPUÉ		7.000			12.081
04/01	PAGO URGENCIA HOSPITAL		OF. QUILPUÉ		5.290			
04/01	TRASPASO A OTRO BANCO POR INTERNET		CENTRAL		17.000			
04/01	TRANSFERENCIA DESDE LÍNEA DE CRÉDITO		OF. QUILPUÉ			10.209		0
11/01	TRANSFERENCIA DESDE LÍNEA DE CRÉDITO		OF. QUILPUÉ			9.067		0
14/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO		OF. QUILPUÉ		12.000			
14/01	PAGO CLÍNICA LAS LILAS		CENTRAL		3.129			
14/01	GIRO CAJERO AUTOMÁTICO		OF. QUILPUÉ		12.000			
14/01	TRASPASO A OTRO BANCO POR INTERNET		CENTRAL		53.273			
14/01	PAGO FASA HUERFANOS 763				12.640			
14/01	PAGO TARJETA CRÉDITO				30.000			

Fuente: Elaboración propia basada en la cartola de un banco chileno.

Anexo 3: Extracto Ley Número 20.285

TÍTULO III

De la Transparencia Activa

Artículo 8°.- Cualquier persona podrá presentar un reclamo ante el Consejo si alguno de los organismos de la Administración no informa lo prescrito en el artículo anterior. Esta acción estará sometida al mismo procedimiento que la acción regulada en los artículos 24 y siguientes.

TÍTULO IV

Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado

Artículo 10.- Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley.

Artículo 11.- El derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado reconoce, entre otros, los siguientes principios:

a) Principio de la relevancia, conforme al cual se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

b) Principio de la libertad de información, de acuerdo al que toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

c) Principio de apertura o transparencia, conforme al cual toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

d) Principio de máxima divulgación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.

e) Principio de la divisibilidad, conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.

f) Principio de facilitación, conforme al cual los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

g) Principio de la no discriminación, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.

h) Principio de la oportunidad, conforme al cual los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.

i) Principio del control, de acuerdo al que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo.

j) Principio de la responsabilidad, conforme al cual el incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley.

k) Principio de gratuidad, de acuerdo al cual el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley.

Artículo 12.- La solicitud de acceso a la información será formulada por escrito o por sitios electrónicos y deberá contener:

a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.

b) Identificación clara de la información que se requiere.

c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.

d) Órgano administrativo al que se dirige.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el inciso anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

El peticionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

Artículo 21.- Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.

3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8º de la Constitución Política.

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2016.

Referencias

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2016). Ley N° 20.285, Sobre acceso a la información pública. Obtenido de: *https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363*

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001).
En Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

EMOL. (3 de julio de 2012). EMOL.
Obtenido de Sitio Web de EMOL: *http://www.emol.com/noticias/economia/2012/07/03/548873/banco-de-chile-responsabiliza-a-xerox-por-envio-erroneo-de-cartolas-de-cuenta-corriente-a-clientes.html*

Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. Journal of Financial Economics, 3(4), 305-360.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (21 de agosto de 2008). Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
Obtenido de Sitio Web de Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras:
http://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma_87_1.pdf

Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (2017). Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
Obtenido de Sitio Web de Súper Intendencia de Bancos e Instituciones Financieras:
http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=10001

Vincens. (2004). Estrategia financiera.
En V. J., Alianza entre empresas: ¿Socio estratégico o financiero? (págs. 209, 42-46).

Xerox. (s.f.). Xerox.com.
Obtenido de Sitio Wed de Xerox: *https://www.xerox.com/about-xerox/environment/esmx.html*