

# El crédito comercial mantiene una importante desaceleración frente al ciclo económico vigente

Los indicadores de no-pago de los créditos comerciales continúan deteriorándose, especialmente en el caso de grandes empresas.

La profundización del ciclo económico podría afectar el comportamiento de no-pago de las carteras de consumo y vivienda, los cuales, hasta el momento, se han mantenido estables.

La expansión del crédito al mes de agosto de 2014 permanece prácticamente sin variaciones respecto de lo registrado en los dos meses previos, manteniéndose así un crecimiento inferior al registrado el año pasado. En efecto, el crédito total otorgado por la banca mostró a agosto un crecimiento nominal en doce meses de 9,0%, tras registrar una expansión de

1,1% en el mes. Esta cifra contrasta con la expansión anual promedio nominal superior al 10,8% registrada en el 2013 (**Gráfico N° 1**).

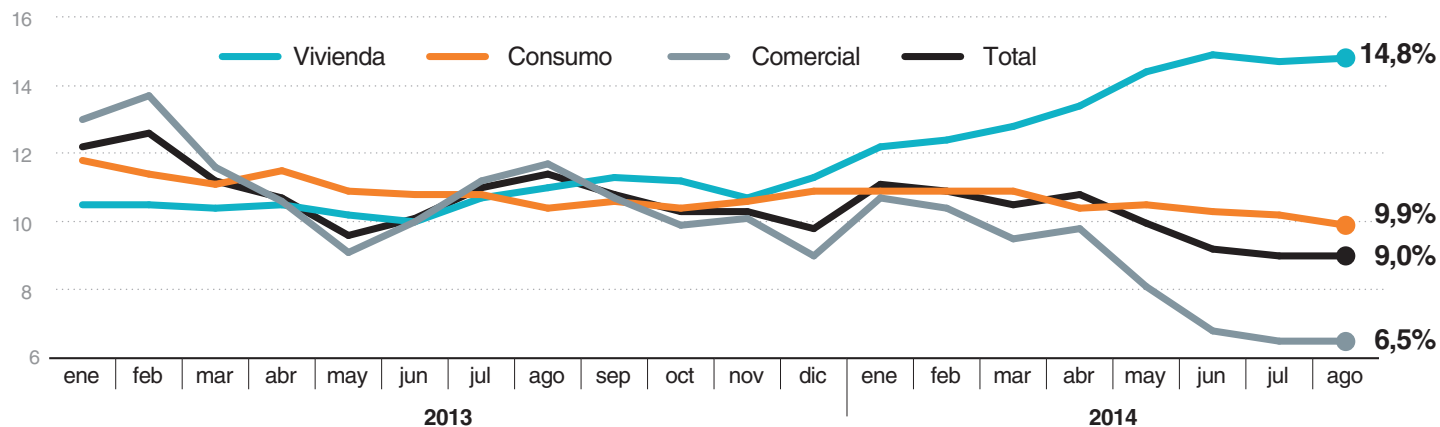
La tendencia a la baja del crédito total se explica principalmente por una pronunciada desaceleración del segmento comercial que se comenzó a evidenciar en los últimos 4 meses (**Gráfico N°1**). En efecto, al mes

de agosto el crédito comercial mostró una expansión nominal de 6,5% en doce meses, tras registrar un crecimiento nominal de anual de 11,7% a igual fecha del año pasado. Este deterioro se vincula directamente con la reducción del crecimiento de la economía, que se espera exhiba un crecimiento en el rango de 1,75% a 2,25% para 2014, según el Banco Central, lo que se compara con un crecimiento de 4,1% observado en 2013.

## GRÁFICO N° 1

### Evolución de Colocaciones por Tipo de Crédito

Variación % a/a nominal



Fuente: Asociación de Bancos sobre la base de Banco Central y SBIF.

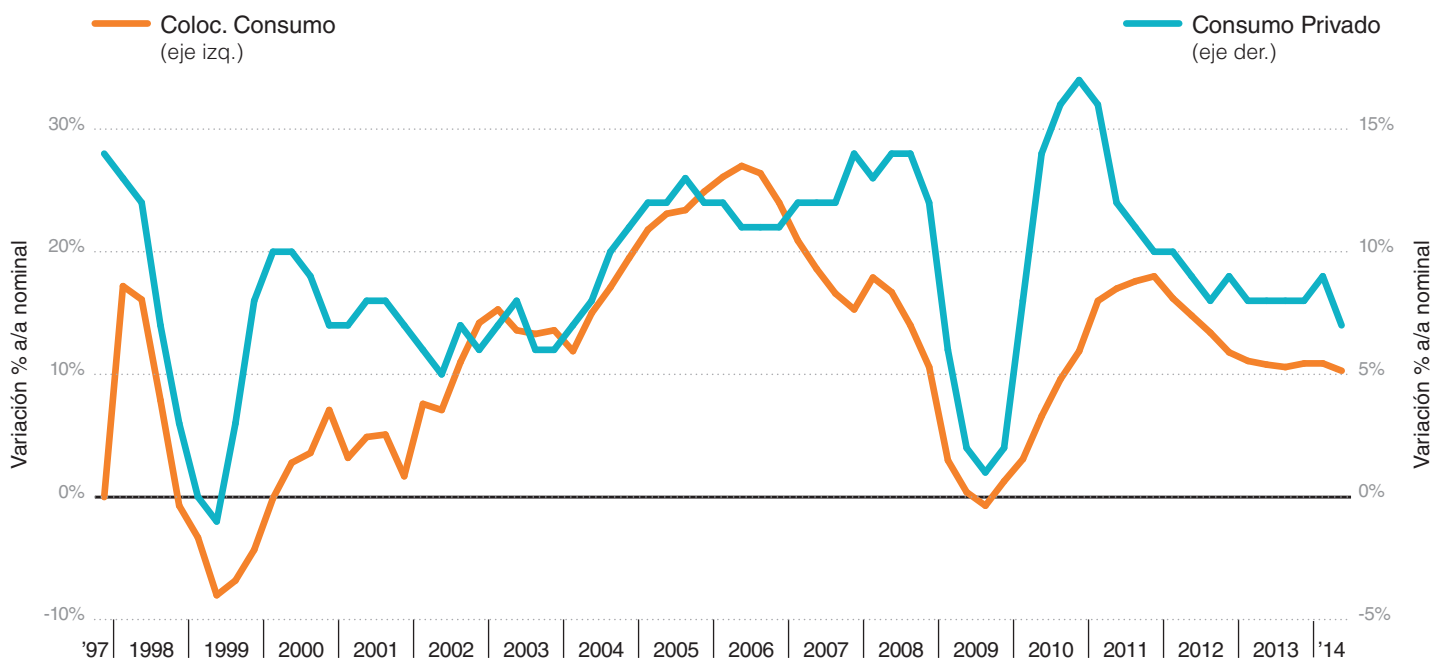
Nota: Esta expansión no incluye filiales extranjeras ni las colocaciones de tarjetas que provenían de la tienda Ripley y fueron absorbidas por el banco del mismo nombre en diciembre de 2013

Tal como se señalaba en el ABIF Informa N° 35, publicado en la segunda quincena de septiembre, esta desaceleración comenzó a manifestarse con especial fuerza en los sectores tradicionalmente más cíclicos, tales como comercio, construcción, manufactura y servicios financieros. Asimismo, en términos de categoría de empresas, el retroceso ha sido más severo en

aquellas de mayor tamaño, las que se caracterizan por tener un mayor componente de inversión. Así, se aprecia que al cierre del primer semestre del año, el crecimiento nominal en doce meses del crédito otorgado al segmento de mega y grandes empresas fue de 5,9% y 5,4%, respectivamente, por debajo de la expansión de las medianas (6,6%) y pequeñas (14,5%).

## GRÁFICO N° 2

### Evolución de Colocaciones de Consumo y Consumo Privado



Fuente: Asociación de Bancos sobre la base SBIF y Banco Central.

La evolución del crédito de consumo, aunque con una desaceleración mucho menos pronunciada, también ha estado influenciado por el ciclo económico, mostrando una expansión nominal de 9,9% en los doce meses terminados a agosto y de 0,8% en el octavo mes. Dicha expansión está algo por debajo del promedio de la trayectoria observada en meses anteriores, y se compara con una

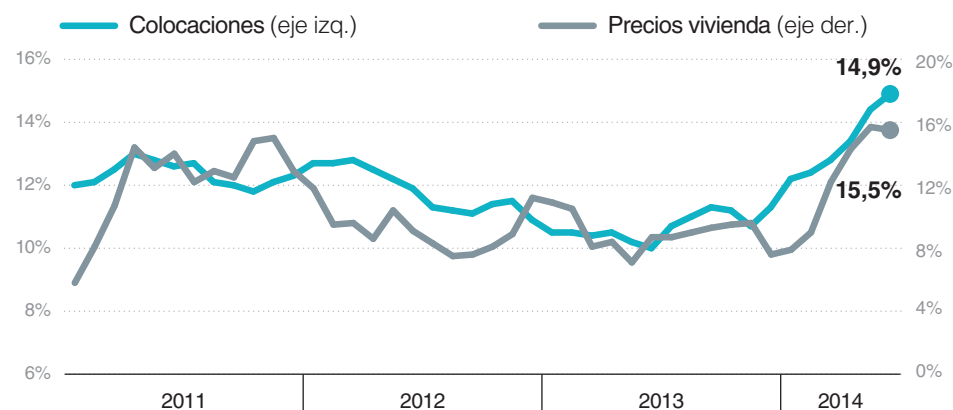
expansión promedio nominal de 10,9% en 2013, reflejando una desaceleración moderada del consumo agregado (**Gráfico N°2**). De acuerdo a lo reportado por el Banco Central en el IPoM de septiembre de 2014, el menor ritmo de expansión del consumo se asociaría con el deterioro de las expectativas de los consumidores y condiciones del mercado laboral algo más ajustadas <sup>(1)</sup>.

(1) Tras registrar una expansión anual de 3,8% en el primer semestre, las ventas de comercio minorista de la Región Metropolitana presentaron caídas anuales, acumulando un descenso de 1,6% en los meses de julio y agosto, dejando ver que la expansión del consumo de los hogares habría continuado decreciendo.

El crédito para vivienda continúa exhibiendo un crecimiento de dos dígitos. Estos créditos registraron una expansión de 1,1% nominal en agosto, completando un crecimiento en doce meses de 14,8%. La dinámica del crédito hipotecario está influenciada por un importante componente de ventas en verde -lo cual le da mayor persistencia a la demanda de estos créditos- y, además, por el crecimiento del precio de las viviendas. Respecto al primer punto, el número de clientes hipotecarios se ha mantenido creciendo de manera constante y estable y por sobre el 2,6% anual desde septiembre del año pasado, en tanto que, según cifras de la Cámara Chilena de la Construcción, los precios de viviendas nuevas en el Gran Santiago habrían crecido un 15% nominal a junio de 2014, por sobre la expansión de 8,7% registrada al mismo mes del año 2013. **(Gráfico N°3)**

**GRÁFICO N° 3**

**Evolución de Colocaciones de Vivienda y Precios de Vivienda**  
(Variación porcentual nominal)



**Fuente:** Asociación de Bancos sobre la base de Cámara Chilena de la Construcción y SBIF.  
**Nota:** Los precios de viviendas se refieren a casas y departamentos nuevos en el Gran Santiago.

**Riesgo de crédito**

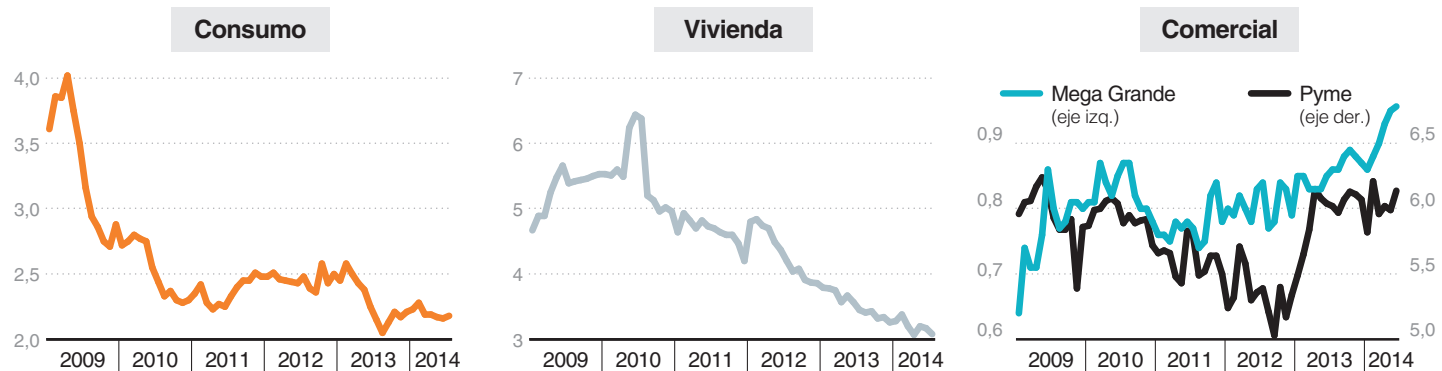
Tal como se observaba en meses anteriores, el menor crecimiento de las colocaciones comerciales ha sido acompañado por un aumento del indicador de morosidad, el cual se ha originado en las empresas de mayor

tamaño **(Gráfico N°4)**. En contraste, en los segmentos de vivienda y consumo la morosidad aún permanece estable e, incluso, tiende a disminuir, no obstante las condiciones menos favorables de la economía. En este sentido,

es importante contemplar que la eventual profundización del ciclo económico podría traducirse en deterioros del mercado laboral que afecten directamente los indicadores de no-pago antes descritos.

**GRÁFICO N° 4**

**Morosidad de 90 días y más/Colocaciones**



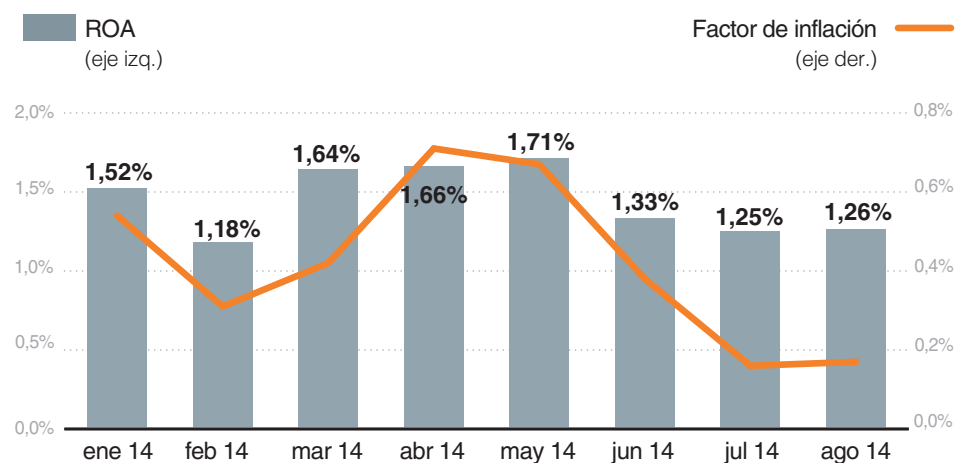
**Fuente:** Asociación de Bancos sobre la base SBIF y Banco Central.  
**Nota:** El cociente de morosidad considera la morosidad individual y las colocaciones del Banco Central.

## Rentabilidades mensuales tienden a caer por normalización de la inflación

En el mes de agosto, la rentabilidad mensual anualizada sobre activos alcanzó a 1,26%, por debajo del promedio obtenido en los meses de enero a julio de 2014 (**Tabla N°1**). Esto se atribuye a la menor rentabilidad proveniente de reajustes a causa del menor factor de inflación imperante en dicho mes (**Gráfico N°5**). En efecto, en el mes de agosto la rentabilidad proveniente de reajustes alcanzó a 0,27% de los activos, por debajo del promedio de 0,68% obtenido en los primeros siete meses del año. La evolución de la inflación a agosto de 2014 y las perspectivas para lo que resta del año, indican que los factores de inflación serían menores al promedio observado en la primera parte del año, para los próximos meses, a excepción de octubre que capturaría la alta inflación prevista para el mes de septiembre por los agentes.

**GRÁFICO N° 5**

### Rentabilidad sobre Activos: mensual anualizado (En Porcentaje)



Fuente: Asociación de Bancos sobre la base SBIF.

### Tabla N°1: Estado de Resultados sobre Activos Totales

Cifras mensuales anualizadas

	Ene 2014	Feb 2014	Mar 2014	Abr 2014	May 2014	Jun 2014	Jul 2014	Ago 2014
Intereses netos	3,01%	2,82%	3,11%	2,98%	3,11%	3,10%	3,20%	3,01%
Reajustes netos	0,82%	0,48%	0,60%	1,03%	0,99%	0,59%	0,25%	0,27%
Comisiones netas	0,84%	0,78%	0,93%	0,92%	0,91%	0,88%	0,86%	0,86%
Tesorería y operaciones de cambio	0,57%	0,47%	0,55%	0,27%	0,13%	0,36%	0,65%	0,67%
Otros	-0,04%	-0,06%	-0,09%	-0,05%	-0,10%	-0,05%	-0,11%	-0,05%
Margen Bruto	5,20%	4,48%	5,10%	5,15%	5,04%	4,88%	4,86%	4,77%
Gasto de Cartera Neto <sup>(1)</sup>	-1,08%	-0,91%	-0,98%	-0,94%	-0,87%	-0,90%	-0,86%	-1,01%
Gastos de Apoyo	-2,24%	-2,12%	-2,20%	-2,28%	-2,28%	-2,32%	-2,31%	-2,26%
<b>ROA</b>	<b>1,52%</b>	<b>1,18%</b>	<b>1,64%</b>	<b>1,66%</b>	<b>1,71%</b>	<b>1,33%</b>	<b>1,25%</b>	<b>1,26%</b>

Fuente: Asociación de Bancos sobre la base SBIF.

(1) Gasto en provisiones neto de recuperación de créditos castigados.

Nota: incluye filiales extranjeras.

## Satisfacción de clientes

El 75% de los clientes bancarios está satisfecho con los servicios prestados por su banco.

De acuerdo a la más reciente versión del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad (primer semestre de 2014) <sup>(2)</sup>, el 74,8% de los clientes bancarios se mostró satisfecho con los servicios entregados por su banco durante el primer semestre de 2014, frente a sólo un 7,2% que dijo estar insatisfecho **(Gráfico N° 6)**. La satisfacción neta, que equivale al porcentaje de clientes satisfechos menos el porcentaje de clientes insatisfechos,

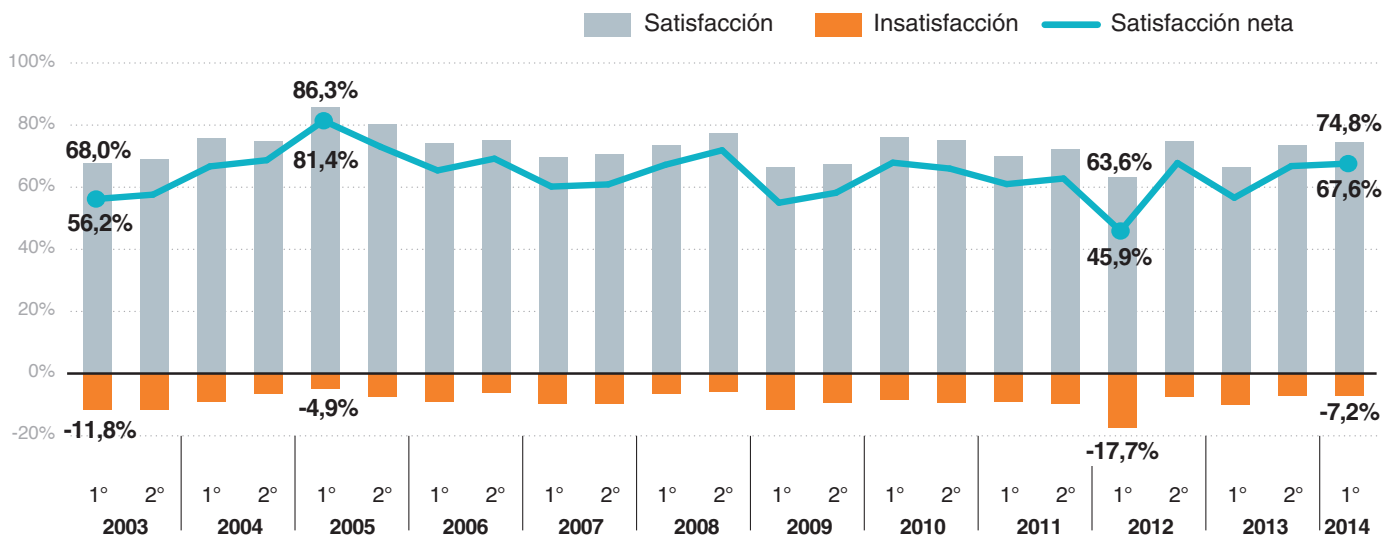
fue de 67,6%, muy por encima de la cifra correspondiente para el promedio de los 27 sectores de servicios evaluados en el estudio de ProCalidad, que alcanzó 48,8%. De esta manera, la brecha de satisfacción neta entre la banca y el total de las industrias se mantuvo en casi 19 puntos porcentuales, muy cerca del valor registrado el semestre previo, que fue el más alto desde que se viene realizando la encuesta **(Gráfico N° 7)**.

(2) ProCalidad es una corporación sin fines de lucro en la que participan la Universidad Adolfo Ibáñez y la consultora Praxis Customer Engagement. Para elaborar su Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, que en la versión del primer semestre de 2014 mide a 31 industrias -entre ellas bancos, AFP, aerolíneas, centros de salud, servicios públicos, buses interurbanos, energía eléctrica, transporte público, clínicas, supermercados y farmacias- se realizaron encuestas telefónicas a 16.500 personas que viven en Santiago y capitales regionales y otras comunas con más de 130 mil habitantes.

**GRÁFICO N° 6**

### Evolución de la satisfacción con el servicio

(En Porcentaje)



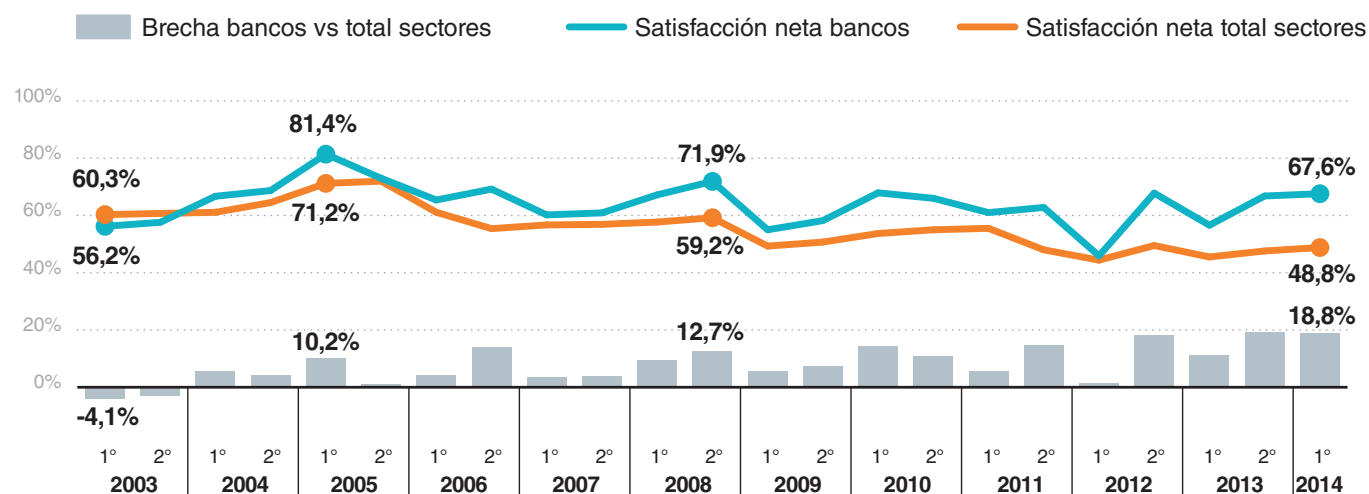
**Fuente:** ProCalidad (primer semestre 2014).

**Nota:** Las personas encuestadas evalúan su nivel de satisfacción con el servicio mediante notas de 1 a 7. Los clientes que le asignaron una nota entre 6 y 7 se consideran satisfechos, mientras que se consideran insatisfechos aquellos clientes que evalúan el servicio con una nota entre 1 y 4. La satisfacción neta es la diferencia entre el porcentaje de clientes satisfechos y clientes insatisfechos.

**GRÁFICO N° 7**

**Satisfacción neta – bancos vs total sectores**

(En Porcentaje)



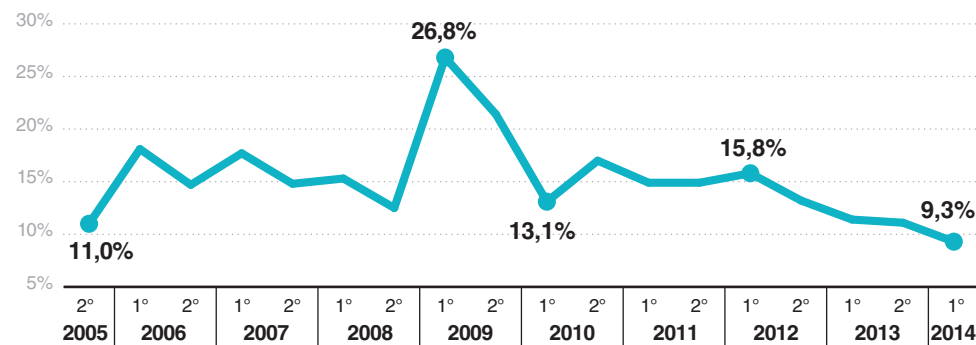
Fuente: ProCalidad (primer semestre 2014).

El alto nivel de satisfacción de los clientes bancarios es coherente con una tendencia a la baja en el porcentaje de clientes que dicen haber tenido algún problema con el servicio entregado por su banco. Durante los últimos dos años, el porcentaje de clientes que experimentaron problemas disminuyó de 15,8% en el primer semestre de 2012 a 9,3% en el primer semestre de 2014, ubicándose así en el nivel más bajo registrado desde que cuenta con esta información (fecha 1 a fecha 2) (**Gráfico N° 8**).

**GRÁFICO N° 8**

**Evolución tasa de problemas**

(Porcentaje de clientes bancarios que han tenido algún problema con el servicio)

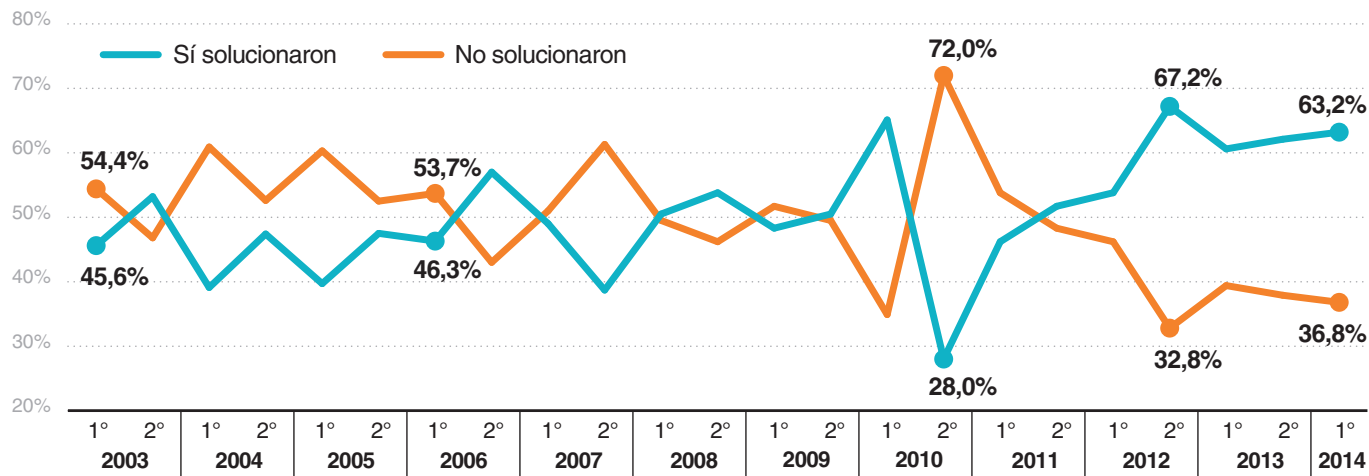


Fuente: ProCalidad (primer semestre 2014).

GRÁFICO N° 9

Evolución gestión de problemas

(Porcentaje de clientes que recibieron una solución satisfactoria)



Fuente: ProCalidad (primer semestre 2014).

Asimismo, la encuesta de ProCalidad revela mejoras significativas en la gestión de estos problemas, a lo largo de los últimos cuatro años. En la encuesta del primer semestre de 2014, entre aquellos clientes que reportan haber tenido un problema con el servicio prestado por su banco, el

63,2% considera que le dieron una solución satisfactoria, mientras que sólo el 36,8% afirma que el problema no ha sido resuelto. En comparación, en el período de 2003 a 2009 la tasa de solución fluctuaba en torno al 50% (**Gráfico N° 9**). Estas cifras son alentadoras, porque hablan de un mayor

esfuerzo por parte de la banca para entregar soluciones rápidas y brindar un servicio de calidad a sus clientes. Así, no sólo existe un menor porcentaje de clientes que han reportado problemas con su servicio, sino también existe una mayor y mejor respuesta de la banca a tales situaciones.