



Según cifras informadas al mes de agosto:

Colocaciones siguen creciendo en torno al 9%, con una cierta desaceleración en créditos de consumo

Estos resultados excluyen a las filiales internacionales. Si se consolidan los créditos de esas entidades, representan un 4,4% del total de las colocaciones que informa la banca chilena.

Paralelamente, el informe semestral ProCalidad muestra que, desde 2004 a la fecha, la satisfacción de los clientes con los servicios prestados por la banca de Chile supera al promedio de los 29 sectores de la economía considerados en el estudio.

Una expansión de 0,7% real experimentó el total del crédito en agosto, sin incluir las dos filiales de Corpbanca en Colombia (el ex Santander y Helm Bank), con lo que la variación real en doce meses se mantiene en torno al 9%, en niveles similares a los de los últimos dos meses. “Se continúa observando un crecimiento del crédito a una tasa que duplica al PIB, fenómeno que debiera mantenerse para lo que resta del año”, indicó el gerente general de la Asociación de Bancos, Ricardo Matte.

Las colocaciones comerciales, tras registrar un alza real de 0,8% en el mes de agosto, avanzaron un 9,4% en doce meses, manteniendo el dinamismo que se observó en julio.

El crédito para la vivienda, por su parte, sigue mostrando su estabilidad habitual, con una expansión en doce meses a agosto de 8,7% real, tras registrar una variación real en el mes de 0,6%.

Por su parte, los créditos de consumo prosiguen con la senda de desaceleración iniciada el mes pasado. En efecto, tras registrar un crecimiento real de 0,6% en agosto, la variación en doce meses alcanzó a 8,1% real. Esta cifra se compara con un 9% de crecimiento real del mes pasado y expansiones superiores al 9,6% durante el segundo trimestre del año. La variación de agosto, sostuvo Matte, “confirma la senda de desaceleración esperada para esta categoría de créditos que anticipamos el mes pasado y que está en línea con un menor ritmo de crecimiento para el consumo privado en la segunda parte del año”.

Cabe destacar que, como resultado de la consolidación por primera vez de la filial colombiana Helm Bank en Colombia, que se suma a otra filial adquirida por Corpbanca en ese país el año pasado (ex Santander), el nivel de colocaciones de filiales extranjeras llega a US\$ 9.602 millones. Si dicha cifra se agrega a las colocaciones locales del sistema bancario de US\$ 206.360 millones, los montos colocados por filiales de bancos chilenos en el extranjero representan un 4,4% del total del crédito que informa la banca chilena.

“ Se continúa observando un crecimiento del crédito a una tasa que duplica al PIB, fenómeno que debiera mantenerse para lo que resta del año ”

Ricardo Matte,
gerente general de la Asociación de Bancos

**Estado de Resultados Consolidado Bancos***Primeros ocho meses de cada año (Millones de dólares*)*

	Ene-ago 2012	Ene-ago 2013	Variación (%)
Intereses y reajustes netos	5.763	6.366	10,5%
Comisiones netas	1.734	1.740	0,4%
Tesorería y operaciones de cambio	932	1.225	31,3%
Margen bruto	8.261	9.273	12,3%
- Gasto de cartera neto ¹	-1.613	-1.868	15,8%
- Gastos de apoyo	-4.168	-4.479	7,5%
Resultado del Ejercicio	2.062	2.391	16,0%

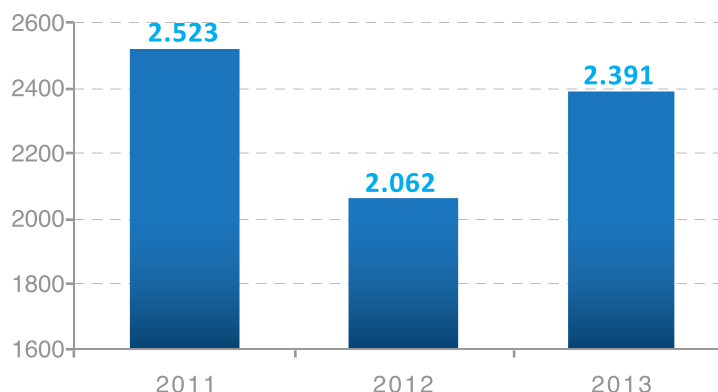
(*) Corregido por la UF del 31 de agosto de 2013 y el tipo de cambio promedio de los primeros 8 meses de 2013.

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

Estos resultados incluyen para 2013, ocho meses de operaciones de la filial antigua de Corpbanca (ex Santander) y un mes de la filial Helm Bank. En 2012, se incluyen las utilidades de ex Santander Colombia para los meses de junio, julio y agosto.

Las utilidades de la banca acumuladas a agosto del 2013, alcanzaron los US\$ 2.391 millones, mostrando un crecimiento real de 16% versus igual período del año 2012.

Este resultado se explica, entre otras cosas, por el dinamismo de las colocaciones, lo que unido a un mejor desempeño de las operaciones de tesorería, generaron un crecimiento en el margen bruto de 12,3% real. Además, se obtuvo un menor incremento en los gastos de apoyo (7,5%).

Utilidades acumuladas*Periodo enero - agosto de cada año (Millones de dólares*)*

(*) Corregido por la UF del 31 de agosto de 2013 y el tipo de cambio promedio de los primeros 8 meses de 2013.



Resultados estudio ProCalidad 2003-2013:

Niveles de satisfacción de los clientes con los servicios de la banca supera al promedio de 29 sectores de la economía

Desde 2004 a la fecha la satisfacción de los clientes con los servicios prestados por la banca de Chile supera al promedio de los 29 sectores de la economía chilena considerados en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, que informa semestralmente ProCalidad. Este estudio mide la percepción de los clientes respecto del servicio recibido por empresas pertenecientes a los sectores financiero, salud, servicios básicos de gas y agua, educación, transporte, comunicaciones, supermercados, farmacias y tiendas por departamentos, entre otros.

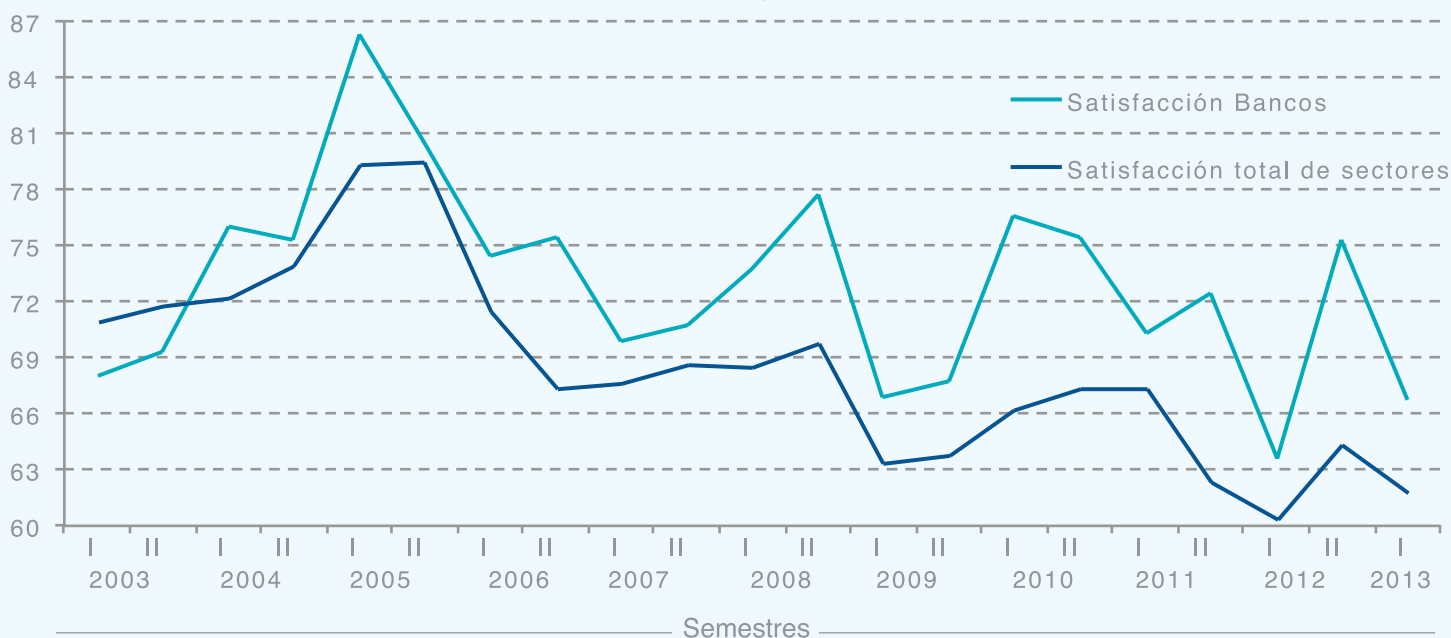
En efecto, a junio de 2013, 7 de cada 10 entrevistados por ProCalidad (corporación sin fines de lucro en la que participan la Universidad Adolfo Ibáñez y la consultora Praxis Customer Engagement) le pusieron nota entre 6 y 7 al nivel

de satisfacción con el servicio que le entrega su banco principal, los que se consideraron como clientes satisfechos. Este nivel de satisfacción supera al total de los 29 sectores considerados, que obtuvieron una calificación más baja, donde 6 de cada 10 entrevistados se mostraron satisfechos a la misma fecha.

La supremacía en el nivel de satisfacción de la banca respecto del total de sectores, se ha mantenido a lo largo de tiempo a partir del año 2004 (ver gráfico). El número de personas que califica a su banco con satisfacción ha sido 7 de cada 10 u 8 de cada 10 durante todo el horizonte de la encuesta, a excepción del primer semestre de 2012. Para el total de los sectores, en cambio, esto ocurrió sólo durante un 70% del horizonte de la misma.

Satisfacción con el Servicio Prestado: Bancos vs Promedio Total de Sectores

(Porcentaje)



(*) Porcentaje de encuestados que ponen notas de entre 6 y 7, a la satisfacción con el servicio

Fuente: ABIF en base a Estudio ProCalidad, elaborado por la Universidad Adolfo Ibáñez y Praxis Customer Engagement