Asociación Retail Financiero

INFORME INDUSTRIA RETAIL FINANCIERO

JUNIO 2023

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 3

EVOLUCIÓN VARIABLES ECONÓMICAS CLAVES 4

ENDEUDAMIENTO DE HOGARES 9

TARJETAS DE CRÉDITO RETAIL FINANCIERO 10

NIVEL RECLAMOS INDUSTRIA 11

ESTADÍSTICAS DE FRAUDE FINANCIERO 12

RESUMEN EJECUTIVO

Durante 2022, se registró un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 2,4% en comparación con el año anterior, pero se observó un desempeño en declive a lo largo del mismo año. Posteriormente, en el primer trimestre de 2023, el PIB experimentó una disminución anual del 0,6%. Para el año 2023 el Imacec de mayo reporto una disminución de un 2,0 %. en comparación con igual mes del año anterior. Además, persisten las presiones inflacionarias y un aumento en el desempleo. En un entorno económico más ajustado e incierto, la situación financiera de los hogares se ha vuelto más estrecha, evidenciándose un incremento en el costo de financiamiento, estándares más restrictivos para otorgar créditos y un aumento en los niveles de riesgo crediticio.

Durante la crisis sanitaria, las políticas económicas implementadas por las autoridades generaron temporalmente más liquidez y estimularon el consumo de los hogares, a costa de reducir el ahorro. Además, los retiros previsionales también contribuyeron significativamente a aumentar la liquidez de los hogares, representando alrededor de dos tercios de este incremento.

Por otra parte, la mayor liquidez debido a las ayudas fiscales y retiros previsionales resultó en una disminución significativa de la morosidad en todos los subsectores del mercado financiero, alcanzando niveles históricamente bajos. Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse a fines del año 2022 con un aumento en la morosidad en el Retail Financiero. En diciembre de 2021, la morosidad (más de 1 día y menos de 1 año) de las empresas asociadas al retail era del 4,97%, pero para diciembre de 2022 aumentó al 8,36%. Esta tendencia ha llevado a una visión cautelosa sobre el comportamiento de la cartera y las empresas han comenzado a constituir más provisiones para las carteras de de crédito, considerando el mayor riesgo.

Cuando se compara el volumen de colocaciones de las tarjetas de crédito del sector retail entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, se evidencia un aumento del 24% en las colocaciones.. Sin embargo, en el primer trimestre del 2023 se observa una disminución de las colocaciones, lo cual está en línea con la disminución de la actividad económica. En cuanto al número de tarjetas activas con operaciones apenas experimenta un crecimiento del 2% en el período diciembre 2021-diciembre 2022, para luego descender a marzo del 2023.

En cuanto a la progresión de los reclamos, se observa un incremento del 19% en el número total de éstos en el sector financiero. Las categorías que experimentaron el mayor aumento estuvieron relacionadas principalmente con "problemas en la ejecución de contratos". A pesar del aumento en la tasa de reclamos en el Retail Financiero, el porcentaje de respuestas a éstos se mantiene en niveles elevados cercanos al 100%, y el 60% de ellos son acogidos favorablemente.

EVOLUCIÓN VARIABLES ECONÓMICAS CLAVES

NIVEL ACTIVIDAD ECONÓMICA

De acuerdo a cifras entregadas por el Banco Central de Chile, durante el inicio del año 2023 (primer trimestre 2023), se registró una disminución del 0,6% en el producto interno bruto (PIB) en comparación con el mismo período del año anterior. Desde la perspectiva de los sectores productivos, se observaron resultados diversos. El comercio y el sector agropecuario-silvícola experimentaron una notable influencia negativa. Sin embargo, esta situación fue parcialmente compensada por el crecimiento positivo en los servicios personales, como la educación, la salud y otros ámbitos.

La actividad agropecuario-silvícola experimentó un descenso del 4,1%, debido a una disminución generalizada en sus diferentes componentes.
En relación con el sector del comercio, se registró una contracción del 3,8%, principalmente impulsada por las ventas minoristas y, en menor medida, por las ventas mayoristas.

Los servicios personales experimentaron un crecimiento del 5,0%, con un aumento acelerado en términos trimestrales. Todos los subsectores de servicios personales mostraron un crecimiento, destacando el desempeño positivo en la educación y la salud pública. También contribuyeron al resultado el aumento en las actividades culturales y recreativas.

En cuanto a la minería, se observó una disminución del 0,4%, principalmente influenciada por la producción de cobre.

TABLA 1
Evolución principales agregados macroeconómicos

	2022				2023
	I	II	III	IV	I
	(variación porcentual anual, en términos reales)				
Producto interno bruto (PIB)	7,5	5,2	0,2	-2,3	-0,6
Minero	-5,4	-5,4	-5,3	-0,7	-0,4
Resto	9,6	6,8	1,1	-2,4	-0,6
PIB desestacionalizado (1)	-0,6	-0,6	-1,1	0,2	0,8
Minería (1)	-3,0	2,9	-3,8	2,9	-1,6
Resto (1)	0,1	-1,2	-0,7	-0,2	1,2
Ingreso nacional bruto disponible real	9,9	2,9	-1,5	-4,3	0,1
Demanda interna	12,4	8,4	-1,8	-7,6	-8,0
Demanda interna desestacionalizada (1)	-0,8	-1,6	-3,1	-1,9	-1,5
Consumo total	13,3	7,0	-1,4	-4,2	-4,8
Consumo de hogares e IPSFL (2)	13,4	7,2	-2,4	-4,7	-6,7
Consumo gobierno	11,1	6,8	2,8	-2,1	3,9
Formación bruta capital fijo	7,3	6,2	0,5	-1,7	-2,1
Construcción y otras obras	7,1	5,1	0,5	-1,9	-2,0
Maquinaria y equipos	7,6	7,8	0,5	-1,1	-2,2
Exportaciones de bienes y servicios	-1,0	0,4	4,7	1,6	2,4
Importaciones de bienes y servicios	15,3	11,1	-2,6	-15,8	-17,4
Variación de existencias (3)	1,5	1,9	1,6	0,6	-0,6
	(porcentaje del PIB, en términos reales)				
Inversión en capital fijo	23,8	22,1	24,2	24,3	23,4
	(porcentaje del PIB, en términos nominales)				
Inversión en capital fijo	23,9	23,5	26,1	25,6	22,6
Inversión total	27,6	25,8	26,4	22,2	21,9
Ahorro externo	6,9	12,0	10,9	6,5	-0,9
Ahorro nacional	20,7	13,8	15,6	15,7	22,8

(1) La tasa corresponde a la variación respecto del período inmediatamente anterior.
(2) Instituciones privadas sin fines de lucro.
(3) Corresponde a la razón de la variación de existencias a PIB, a precios promedio del año anterior, porcentaje últimos 12 meses.

Fuente: Banco Central Cuentas Nacionales de Chile primer trimestre 2023

NIVEL ACTIVIDAD ECONÓMICA

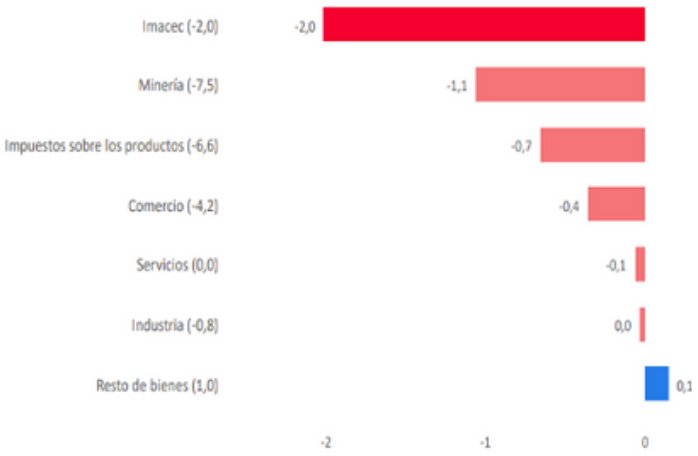
Por su parte, la información preliminar del Indice Mensual de Actividad Económica (Imacec) de mayo de 2023 revela que éste cayó 2,0% en comparación con igual mes del año anterior. La serie desestacionalizada disminuyó 0,5% respecto del mes precedente y cayó 2,2% en doce meses. La variación anualizada del Imacec a mayo, fue explicada por la caída de la minería y, en menor medida del comercio.

La producción de bienes cayó 2,7%, resultado explicado por la disminución de 7,5% de la minería, y en menor medida por la industria que presentó una caída de 0,8%. Por su parte, el resto de bienes creció 1,0%.

La actividad del comercio presentó una disminución de 4,2% en términos anuales. Este resultado fue explicado por todos sus componentes, en particular por el comercio minorista, donde destacaron las menores ventas en supermercados, grandes tiendas y establecimientos especializados de vestuario y alimentos.

Los servicios no registraron variación, resultado que se explica por la compensación del crecimiento de los servicios empresariales y personales con la caída del transporte.

Gráfico 2: Contribución a la variación anual del Imacec
(tasas de variación y contribuciones porcentuales)



Nota: Variación anual entre paréntesis y contribuciones porcentuales en barras.

Fuente: Banco Central

INFLACIÓN

En mayo de 2023 el Índice de Precios al Consumidor (IPC) anoto una variación mensual de 0,1%, acumulando 2,3% en lo que va del año y un alza a doce meses de 8,7%.
Esta cifra marca el regreso de la tasa anual a un solo dígito después de más de un año.

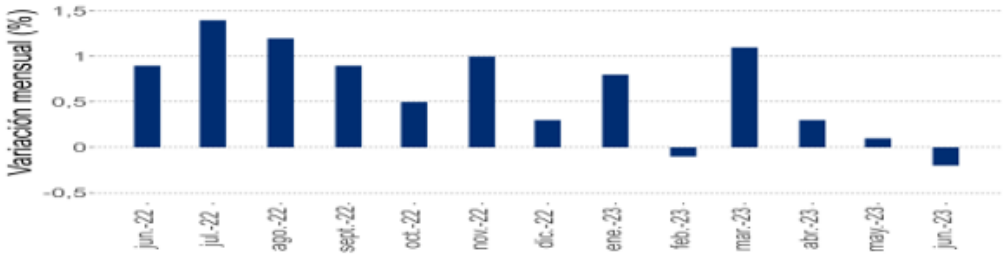
En junio de 2023 el Índice de Precios al Consumidor (IPC) anoto una variación mensual de -0,2%, acumulando 2,1% en lo que va del año y un alza a doce meses de 7,6%. El dato del IPC de junio está por debajo de las expectativas del mercado. La caída de la inflación se explica en gran parte por la evolución de los componentes de bienes y volátiles. La parte subyacente de los servicios también tuvo una baja variación.

Siete de las doce divisiones que conforman la canasta del IPC aportaron incidencias negativas en la variación mensual del índice, cuatro presentaron incidencias positivas y un registro nula incidencia. Entre las divisiones con descensos en sus precios destacaron vestuario y calzado (-2,4%), transporte (-0,4%).A su vez, entre las divisiones que consignaron alzas mensuales en sus precios destacó alimentos y bebidas no alcohólicas (0,3%).
La evolución de los precios y de los índices de actividad económica, muestran que el ajuste no se está dando de manera homogénea entre los distintos sectores económicos.

- IPC de junio registró una variación mensual de **-0,2%**.
- Destacaron las disminuciones de vestuario y calzado y de transporte, y el aumento de alimentos y bebidas no alcohólicas.

En junio de 2023 el Índice de Precios al Consumidor (IPC) anotó una variación mensual de -0,2%, acumulando 2,1% en lo que va del año y un alza a doce meses de 7,6%.

Evolución IPC
Variación Mensual
(junio 2022 - junio 2023)



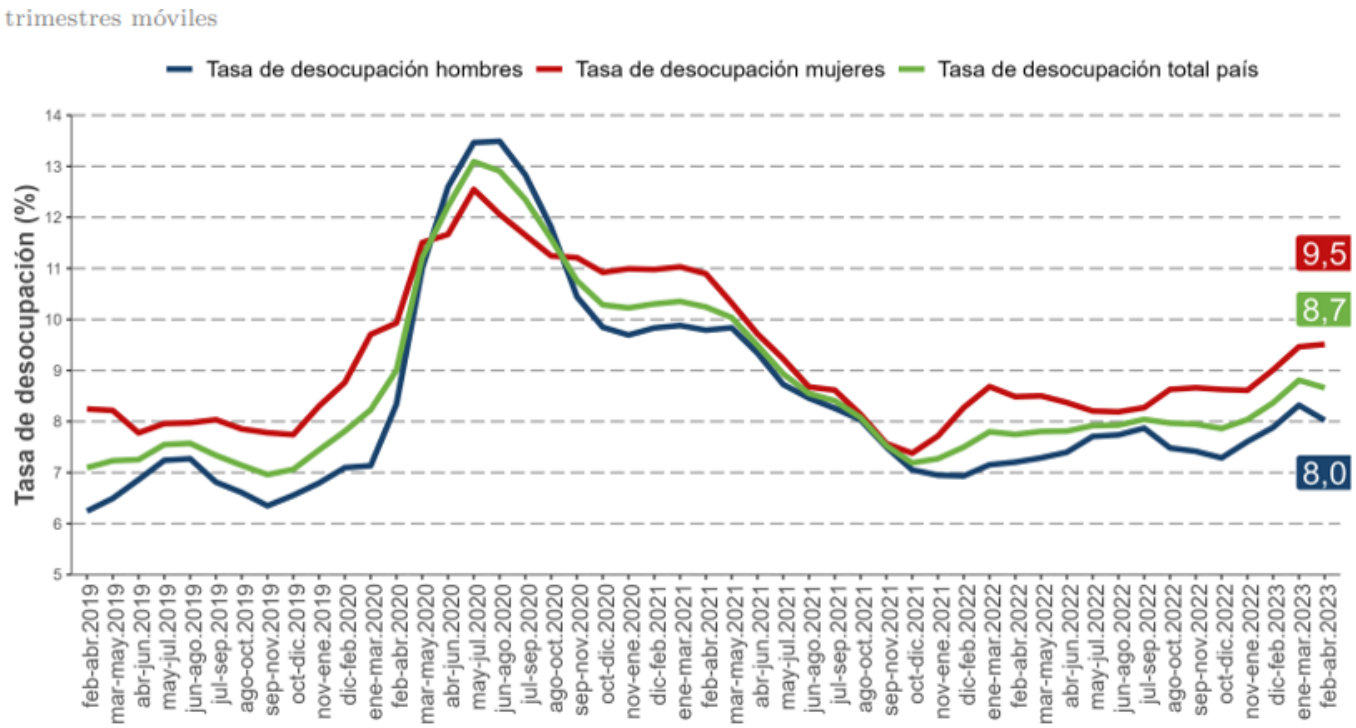
IPC Junio 2023 Base anual 2018=100
Índice General
131,74
IPC var. 12 meses
7,6%

Fuente:INE Boletín de Inflación Edición junio 2023

MERCADO LABORAL

En el período comprendido entre febrero y abril de 2023, la tasa de desempleo a nivel nacional se estima en 8,7%, lo que representa un aumento de 1,0 punto porcentual en doce meses. Durante este tiempo, se ha observado una disminución en el aumento del empleo asalariado formal, que ha sido compensada por un aumento en la participación de otras categorías ocupacionales, especialmente el empleo asalariado informal y por cuenta propia. Además, los salarios reales han continuado su tendencia a la baja.

En cuanto a las expectativas de empleo del Índice Mensual de Confianza Empresarial (IMCE), siguen siendo inferiores al nivel neutral en todos los sectores evaluados, aunque muestran cierta recuperación en los últimos registros. Además, el aumento observado en la tasa de desempleo se debería al incremento en la fuerza laboral, lo cual es consistente con el aumento en la oferta de trabajo que se ha observado en los datos del Observatorio Laboral del SENCE.

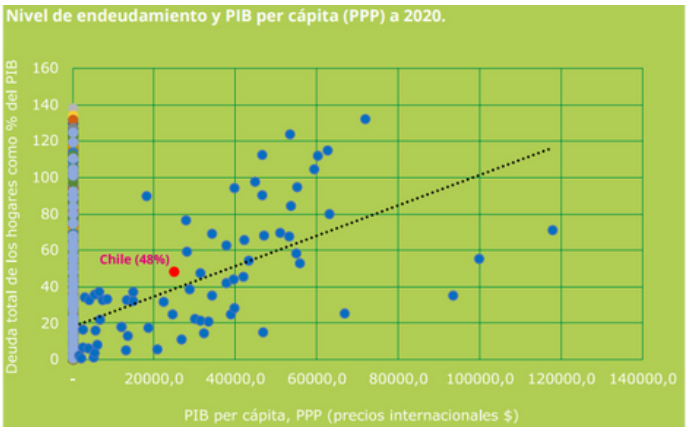


Fuente:Boletín Estadístico INE Empleo Trimestral mayo 2023

ENDEUDAMIENTO HOGARES

Durante el año 2021, las presiones inflacionarias generaron aumentos sucesivos en la tasa de interés objetivo establecida por el Banco Central, lo que resultó en incrementos en las tasas de interés para diferentes plazos. Además, los deudores experimentaron un incremento en su deuda debido a la inflación, especialmente en productos indexados a la UF (Unidad de Fomento). Lo anterior impactó directamente en la carga financiera.

Comparando con el ámbito internacional, el endeudamiento agregado de los hogares en Chile se encuentra en un nivel ligeramente superior al que se observa en países de ingreso per cápita similar.

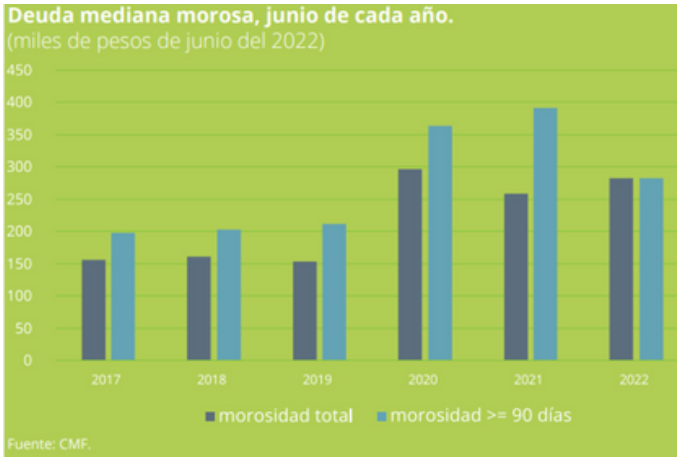


Fuente: Informe de Endeudamiento 2022 CMF

DEUDA IMPAGA

De acuerdo al Informe de Endeudamiento 2022 de la CMF, hasta junio de 2022, había aproximadamente 320 mil deudores bancarios con pagos atrasados de uno o más días, en comparación con 247 mil en 2021. Esto representa alrededor del 6,1% del total de deudores. Además, un poco más de 66 mil deudores tenían una mora de 90 días o más, en comparación con 52 mil en 2021, lo que equivale al 1,26% de los deudores totales, en comparación con el 1,04% en 2021. La mediana de la deuda impaga es de $283 mil.

Es importante destacar una tendencia en la cual el índice de deuda impaga en relación con la deuda total disminuye a medida que aumenta el ingreso. Lo mismo sucede con la deuda impaga en diferentes plazos (30, 60, 90 y más de 90 días).



Fuente: Informe de Endeudamiento 2022 CMF

DEUDORES NO BANCARIOS

A junio de 2022, el número de deudores exclusivos de "emisores de tarjetas no bancarias (ETCNB)" (aquellos que tienen deudas únicamente con emisores de tarjetas no bancarias, cooperativas de ahorro y crédito, o mutuarias supervisadas por la CMF) fue de 257.537. Estos deudores tenían una deuda mediana de $133.677, una carga financiera del 2.5% y un apalancamiento de 0.30 veces el ingreso mensual. Estos niveles son más bajos en comparación con los deudores exclusivos de tarjetas de crédito bancarias, donde la deuda mediana es de $760,992, la carga financiera es del 5% y el apalancamiento es de 0.8 veces.

Grupo de Deudores Exclusivos de Cada Industria (Número,Deuda en Pesos, Porcentaje,Veces)

Deudores	Número	Deuda	Carga Financiera	Apalancamiento
Bancarios	4.604.398	1.595.645	13,5%	2,28
Consumo	4.447.837	1.013.519	8,9%	1,36
-Tarjetas de Crédito	2.008.506	760.992	5,0%	0,80
Hipotecario	983.925	42.162.061	26,5%	34,58
ETCNB	257.537	133.677	2,5%	0,30
CAC	97.244	2.747.201	25,4%	5,97
Mutuarias	5.048	23.059.000	14,2%	27,79

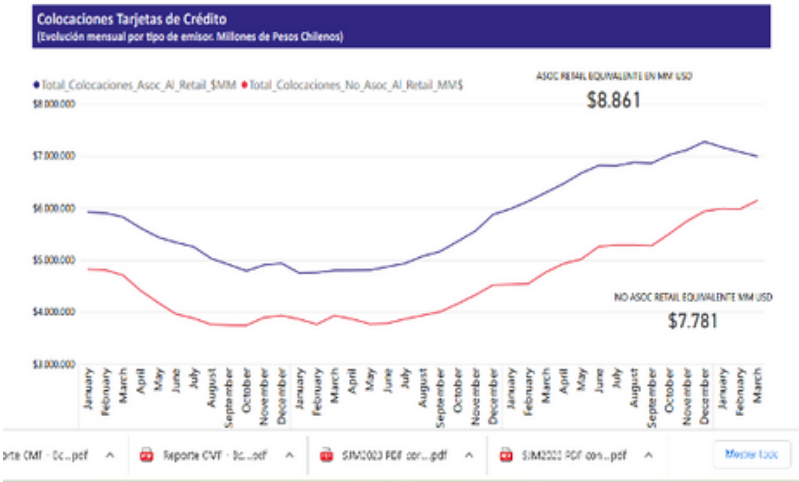
ETNB:Emisores Tarjetas No Bancarias; CAC: Cooperativas de Ahorro y Crédito

TARJETAS CRÉDITO RETAIL FINANCIERO

COLOCACIONES TARJETAS

Durante el 2022 las colocaciones con tarjeta de crédito muestran un alza, debido principalmente al consumo privado, tras la disminución de los efectos de la crisis sanitaria. Las personas tendieron a usar más créditos rotativos (tarjeta de crédito, líneas de crédito), en desmedro de los créditos de consumo.

Sin perjuicio de lo anterior, durante el primer trimestre del 2023 las colocaciones de tarjeta de crédito tienden a decrecer a diferencia de lo observado el 2022.Un factor que incide es la desaceleración económica que se ha dado el 2023. Asimismo, cabe destacar que el importante aumento que acumula la tasa de política monetaria (TPM), a raíz de las alzas decretadas por el Banco Central ante el escenario de inflación, se ha transmitido gradualmente a las tasas de interés de créditos. Las tasas de interés de las colocaciones en el segmento personas han seguido subiendo y superan el promedio de la última década.

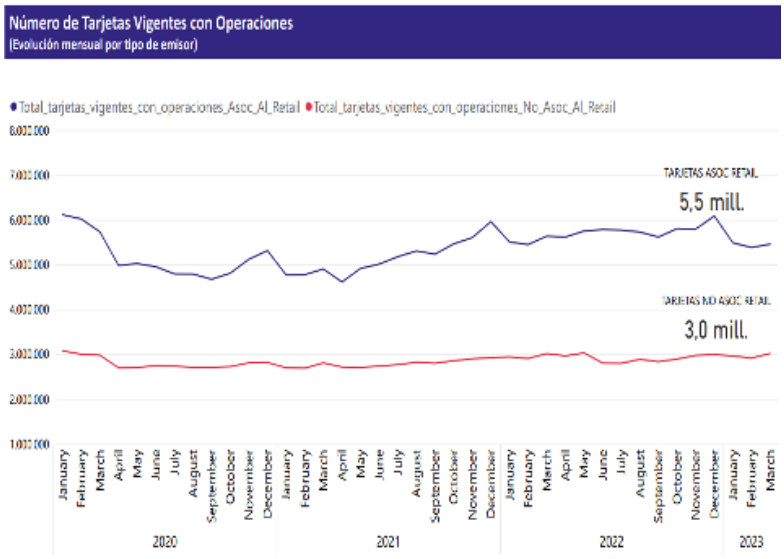


Fuente: Elaboración propia con datos de CMF

El mayor uso de rotativos se produce en un contexto en que la liquidez disponible de los hogares se ha tendido a ajustar, después de haberse elevado a niveles excepcionalmente altos durante los años 2020-2021 producto de los retiros previsionales y las ayudas estatales a raíz de la pandemia. La liquidez está regresando a su tendencia de largo plazo, lo que resultaría en una mayor demanda por financiamiento de operaciones de corto plazo.

NÚMERO DE TARJETAS VIGENTES CON OPERACIONES

Durante el transcurso del año 2022, se observó un aumento en el uso de tarjetas de crédito para llevar a cabo transacciones en comparación con períodos anteriores. Al finalizar el año 2022, el número de tarjetas de crédito activas con operaciones alcanzó los 6,1 millones, en comparación con los 5,96 millones registrados al finalizar el año 2021. No obstante lo anterior, durante el primer trimestre del 2023 han tendido a disminuir el uso de tarjetas de crédito, lo cual se explicaría a raíz del deterioro económico que se enfrenta.

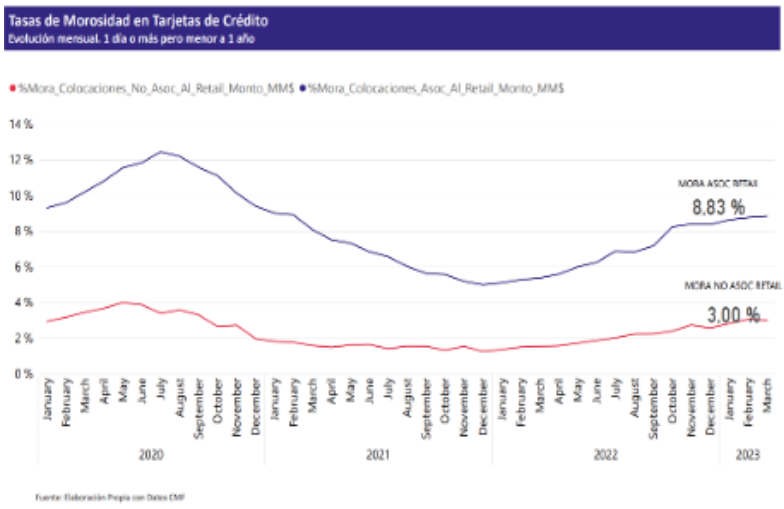


Fuente: Elaboración propia con datos de CMF

TARJETAS CRÉDITO RETAIL FINANCIERO

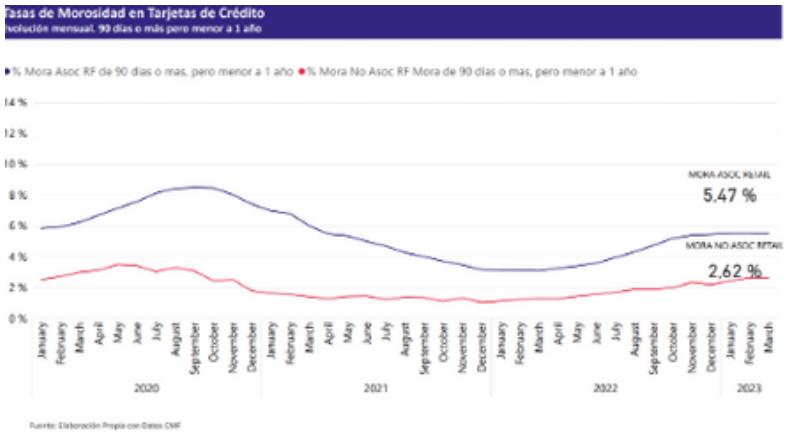
TASA DE MOROSIDAD EN OPERACIONES DEL RETAIL FINANCIERO

La tasa de morosidad ha experimentado un aumento notorio. En diciembre de 2021, el porcentaje de deudas impagas (superiores a 1 día y menos de 1 año) de las empresas asociadas al retail era del 4,97%, mientras que en diciembre de 2022 alcanzó el 8,36%. Es relevante destacar que la morosidad durante el primer trimestre del 2023 ha seguido aumentado alcanzando a marzo 2023 a un 8,83% Este aumento en la morosidad puede atribuirse a la falta de liquidez que enfrentan los hogares.



Fuente: Elaboración propia con datos de CMF

El porcentaje de deudas impagas de 90 días o más hasta 1 año alcanzó el 5,44% en diciembre de 2022, aumenta a 5,47% a marzo de 2023. Este mayor riesgo refleja la dificultad adicional que enfrentan las personas para realizar los pagos debido al deterioro del empleo, el aumento de la inflación y la falta de nuevos retiros previsionales y ayudas fiscales.



Fuente: Elaboración propia con datos de CMF

NIVEL DE RECLAMOS INDUSTRIA

La recopilación de datos de reclamos realizada por el SERNAC revela tendencias significativas tanto a nivel global como en mercados específicos, entre ellos el Retail Financiero. El SERNAC considera para el análisis de estadísticas de reclamos dentro del mercado financiero a los sectores de Retail Financiero, banca, seguros, cajas, cooperativas, financieras y crédito automotriz.

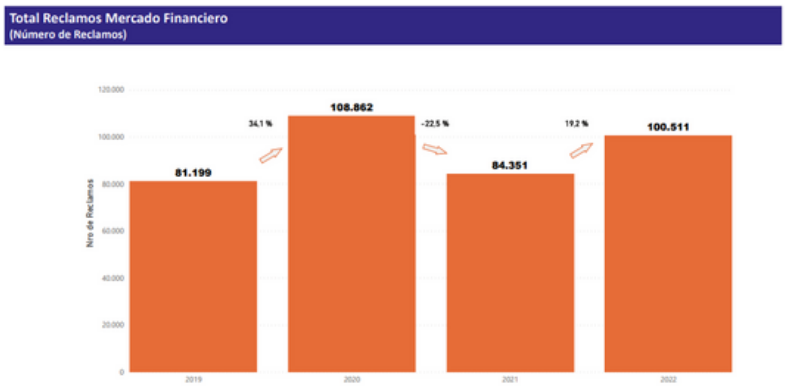
.

Fuente: Elaboración propia con datos deL SERNAC

NIVEL DE RECLAMOS INDUSTRIA

Al examinar los reclamos presentados por industria, se observa que en el año 2022 el número total de reclamos a nivel nacional disminuyó en un 20% en comparación con el año anterior.

En cuanto a la evolución de los reclamos en mercados específicos, se observa que el número total de reclamos en el mercado financiero aumentó un 19%, a pesar de la disminución en los reclamos a nivel global.



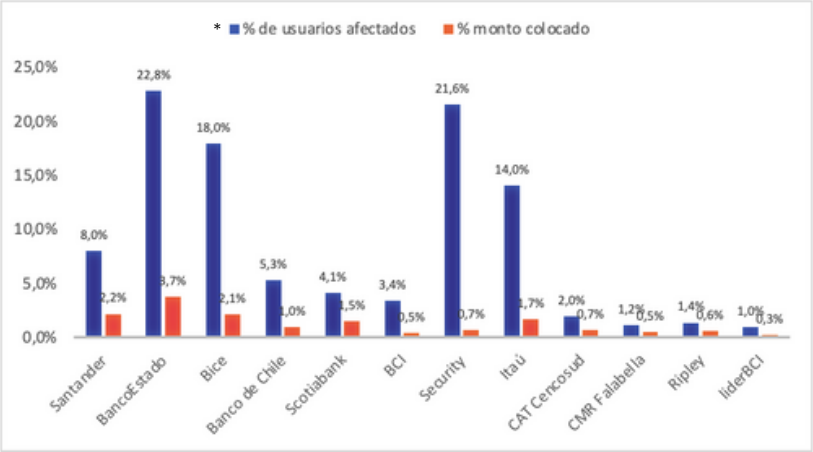
Fuente: Elaboración propia con datos del Sernac

Dentro de este mercado, los sectores de seguros y Retail Financiero experimentaron los mayores incrementos en reclamos, con un crecimiento del 75% y 26% respectivamente. Según la información publicada por el SERNAC, en el ranking del mercado financiero, las categorías de reclamos relacionadas con "problemas en la ejecución de contratos" fueron las que experimentaron el mayor aumento. A pesar del aumento en la tasa de reclamos en Retail Financiero, el porcentaje de respuesta a estos reclamos se mantiene en niveles altos cercanos al 100%, y aproximadamente el 60% de ellos son resueltos favorablemente.

ESTADÍSTICAS DE FRAUDE FINANCIERO

En 2022 más de 300 mil usuarios reportaron haber sido afectados por algún tipo de fraude. Los montos defraudados ascienden a $121.029 millones, lo que equivale a unos US$139 millones. Por tipo de productos, en el que se reportan más fraudes es tarjeta de crédito (153 mil usuarios afectados y US$73 millones en montos), tarjetas de débito (124 mil usuarios afectados y US$20 millones) y transferencias electrónicas (30 mil usuarios afectados y US$38 millones).

Entre el primer y el segundo semestre (con las cifras comparables) se percibe un enorme salto en los fraudes (de +85% en usuarios afectados y de +23% en montos). Estas estadísticas reflejan el cambio estructural que se está produciendo en el mercado financiero con la entrada en vigencia (mayo de 2020) de la nueva ley de fraudes.

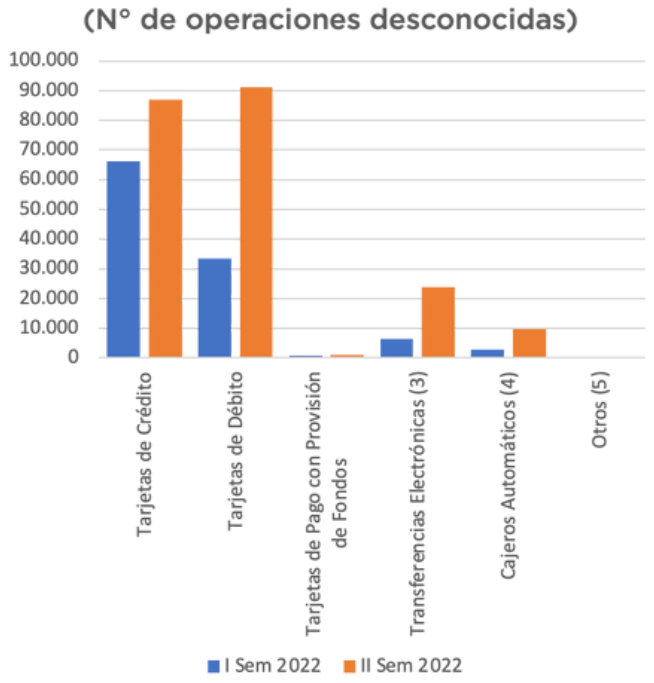


Fuente: Elaboración propia con datos del Sernac

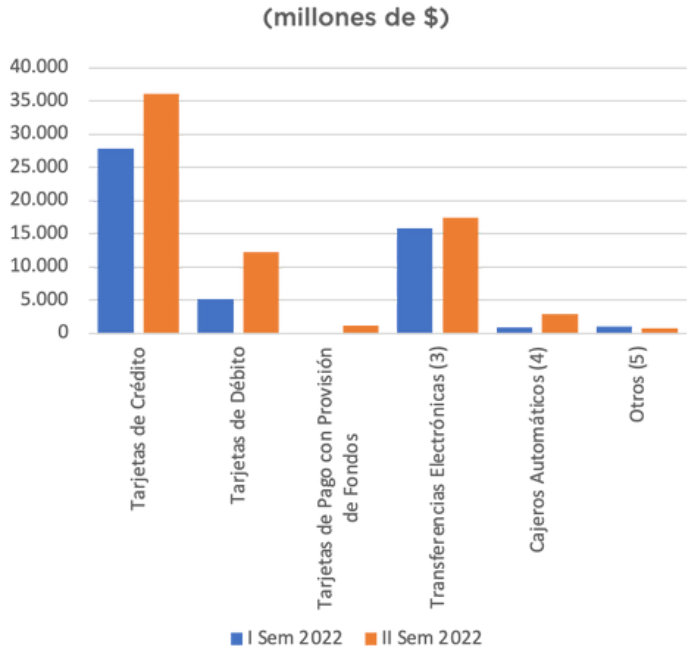
*
% usuarios afectados: se calcula como número de usuarios afectados / total tarjetas de crédito con operaciones

% usuarios afectados: se calcula como número de usuarios afectados / total monto colocado en tarjetas de crédito

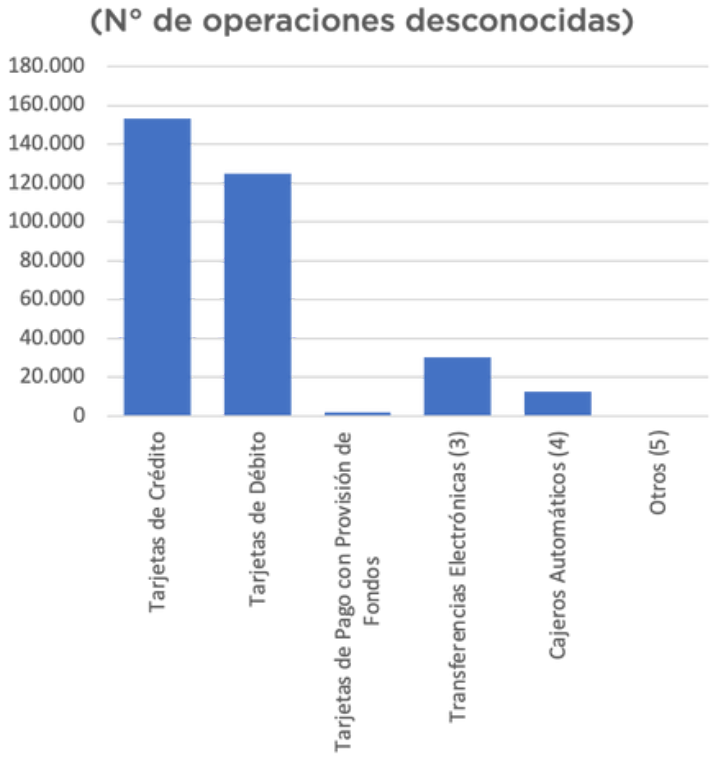
ESTADÍSTICAS DE FRAUDE FINANCIERO

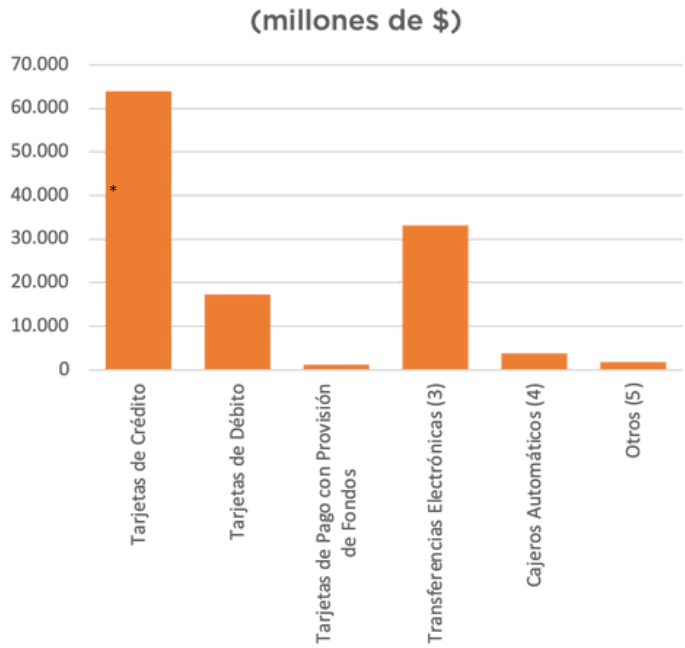


Fuente: Información reportada a la CMF en el marco de la ley 21.234



Fuente: Información reportada a la CMF en el marco de la ley 21.234





Total: 322.959 operaciones

Total: US$139 millones

Asociación Retail Financiero

INFORME INDUSTRIA RETAIL FINANCIERO

JUNIO 2023