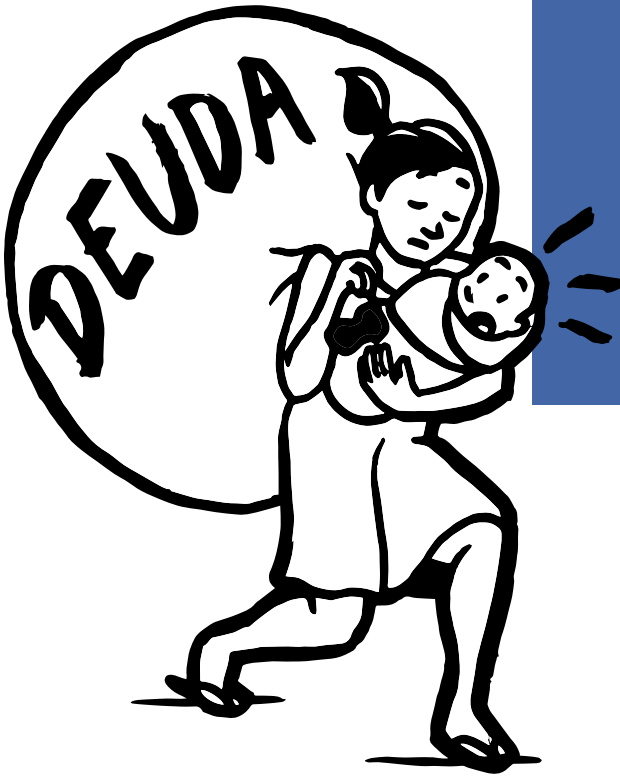


Dilema 41

Autores responsables:

Mohit Karnani
Catalina Gómez

Caso ficticio, creado con fines académicos.



Endeudamiento en Chile

¿Deberían entregarse créditos a personas sin capacidad de pago?

El endeudamiento y la morosidad en Chile están creciendo, además, la mayoría de los adultos poseen algún tipo de producto financiero. Lo anterior, permite afirmar que el buen o mal manejo de activos financieros es un tema relevante. Sin embargo, la educación financiera es extremadamente deficiente y por ende, de igual modo las decisiones financieras que se toman. Pedro acaba de egresar de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN) y comienza a trabajar en el Banco del País, una entidad que se caracteriza por entregar créditos con bastante flexibilidad. Su trabajo consiste en evaluar la entrega de créditos de consumo. Como parte de la política de incentivos de la empresa, si supera la meta mensual impuesta por la empresa -de 20 créditos aprobados-, recibe una bonificación monetaria. Un día conoce a Ana, una chilena cualquiera que se ve enfrentada a un evento no previsto: su hijo recién nacido debe ser operado. Ante esta situación recurre al banco en busca de un crédito. Si bien Pedro comprueba que cumple con los requisitos que exige el Banco para entregar créditos, sabe que Ana está en el límite y es riesgoso. Ante esta situación, Pedro se encuentra en un dilema: ¿debería darle el crédito?, ¿cuáles pueden ser las consecuencias?

Sin duda, el crédito cumple una importante función ya que permite a las personas “enfrentar imprevistos, cubrir desfases de caja, adelantar la adquisición de bienes y servicio, invertir, acceder a bienes de alto valor, entre otros” (SBIF, 2015). Sin embargo, al mismo tiempo, un endeudamiento excesivo puede causar desequilibrios

en la economía doméstica, en el riesgo de las entidades prestatarias y en la estabilidad financiera del país (SBIF, 2015).

Dentro del marco legal que existe en Chile para proteger a los deudores, se encuentra la ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas (Ley 20720),

antiguamente llamada ley de quiebras. Ésta permite a los deudores renegociar sus deudas o liquidar bienes con el fin de saldarlas. A diferencia de la ley de quiebras, la 20720 no presume la ocurrencia de delito por parte del deudor (BCN, s.f).

En 2014, según un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los chilenos poseían un endeudamiento igual al 57% de sus ingresos. Pese a estar por debajo del promedio OCDE (cerca al 140%), se debe tomar en cuenta que la riqueza de los demás países OCDE es mucho mayor a la percibida en Chile (SBIF, 2015). Por otra parte, en 2015, el endeudamiento en Chile alcanzaba en promedio los 14,2 millones de pesos, y el porcentaje del ingreso destinado a obligaciones bancarias, es decir la carga financiera, era del 30% en promedio. Esta cifra es mayor (37%) para los grupos de menores ingresos (SBIF, 2015)¹². Además, los datos muestran que, en nuestro país, el número de deudores morosos (aquellos que no van al día con el pago de sus cuotas) va en aumento³, contabilizando para el año 2017, más de 4 millones de morosos. La participación del número de morosos en el sector retail es del 40%, es decir, el 40% tiene su deuda morosa contraída con este sector, mientras que, en segundo lugar, se encuentra la banca (30,9%)⁴. Si se mide la participación por monto total de la mora, la banca se encuentra en primer lugar con un 37,7% (USS, 2017).

Por otra parte, si analizamos el perfil de los morosos, podemos observar que en su mayoría son personas entre 30 a 44 años (38%), seguido del tramo que va de los 45 a los 59 años (28%) (USS, 2017). Sin embargo, son los jóvenes sub 30 quienes poseen el mayor porcentaje de su deuda impaga, con un promedio del 3,4% del total de la deuda. Este porcentaje es decreciente con la edad (SBIF, 2015). El número de hombres deudores morosos está bastante equiparado con el de mujeres, representando el 48,8% del total (USS, 2017).

La educación financiera es definida por la OCDE como

el proceso mediante el cual los individuos logran mejorar su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos. Esto les permite ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades, tomar decisiones más informadas y mejorar su bienestar económico (SBIF, 2016). Si se considera que, en 2016, el 98% de los chilenos mayores a 15 años tenía algún producto financiero (activos o pasivos)⁵, el abordaje de este proceso cobra gran relevancia (SBIF, 2016).

No obstante, Chile presenta escasa educación financiera. Según un estudio del Banco Mundial, sólo el 2% conocía el concepto de tasa de interés compuesta⁶, el 25% conocía la inflación y un 46% la diversificación de riesgo (SBIF, 2016). Además, el 70% desconoce la tasa de interés a la que está sujeta su crédito de consumo. Otros estudios muestran que solo el 41% de los chilenos adultos tiene conocimientos de educación financiera (SBIF, 2016).

En Chile existe un banco con larga trayectoria llamado Banco del País. Este, al igual que el resto de los bancos de Chile, es regulado por la Ley General de Bancos, que establece su dependencia a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) (BCN, s.f.)⁷. Además, la ley 18.010 define las operaciones de crédito de dinero y normas para dichas instituciones, como por ejemplo, el establecimiento de límites a los intereses cobrados.

El año 2013 se promulgó la ley 20.715, la cual introdujo nuevas modificaciones a la 18.010, para proteger de mejor forma a los deudores (BCN, s.f). Por ejemplo, se extiende la aplicación de las normas de operaciones de crédito de dinero para cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, o cualquier institución que coloque fondos por medio de créditos masivos (Carey, 2013). También "se establecen reglas especiales para las tasas máximas para créditos inferiores a UF 200" (Carey, 2013).

Dentro de este marco legal cada Banco persigue

1 Anexo 1: Carga financiera como porcentaje del ingreso total: segregación por ingresos.

2 Anexo 2: Carga financiera como porcentaje del ingreso total: segregación por edad.

3 Anexo 3: Número de deudores morosos.

4 Anexo 4: Participación del número de deudores morosos.

5 En esta categoría se encuentra la Cuenta Rut del Banco Estado la que ha contribuido a aumentar el número de individuos con activos financieros (SBIF, 2016).

6 Tasa de interés compuesta: representa el costo del dinero a una tasa de interés, durante un período, en el cual los intereses que se obtienen al final de cada período de inversión no se retiran, sino que se reinvierten o añaden al capital inicial. Del cual se obtienen los nuevos intereses (Profesor en Línea).

7 Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f). <https://www.leychile.cl/Consulta/homebasico>

principios y estrategias propias para lograr utilidades. Específicamente, el Banco del País ha establecido una política crediticia flexible⁸, debido a que gran parte de su negocio se encuentra sustentado en la diversificación de su riesgo a través de la entrega de créditos a un gran número de personas. Esta práctica es posible gracias a la protección implícita que tiene dicha entidad por parte de las instituciones gubernamentales, quienes se encuentran en conocimiento de que cualquier desequilibrio significativo implicaría altos perjuicios a nivel nacional. Adicionalmente conocen su gran poder coercitivo para cobrar las deudas a las que se subscriben sus clientes.

Pedro es un estudiante recién egresado de la FEN que realizó su práctica profesional en el Banco del País y ahora ingresó a trabajar formalmente como ejecutivo de ventas. Su función consiste en atender a los clientes que necesiten créditos, luego evaluar la viabilidad de este, y de ser positiva la respuesta, determinar la tasa de interés y número de cuotas a pagar. El Banco le entrega una meta de 20 créditos de consumo aprobados al mes, que en caso de ser superada, habilita la entrega de un bono monetario. Lo mismo ocurre cuando el ejecutivo logra cobrar tasas de interés más altas que el promedio de sus colegas.

Un día cualquiera llega a su oficina Ana, una mujer de 37 años, quien terminó cuarto medio, pero no continuó su educación. Está casada y acaba de tener a su primer hijo. Lamentablemente, el menor nació con una enfermedad congénita al corazón por lo que deberá ser sometido a costosas operaciones. Sin embargo, ni Ana ni su esposo, poseen seguro de salud ni tienen tanto dinero a mano. Aun cuando ambos tienen trabajos estables, su sueldo no les permite darse mayores lujos y no están muy protegidos contra este tipo de eventualidades.

Por esta razón, Ana concluye que su mejor opción es pedir un crédito al banco. Es la primera vez que pide un crédito de esta magnitud y su educación en el tema es prácticamente nula, pero confía en el banco y espera que la ayuden. Pedro recibe su caso y comienza a estudiar si cumple con las condiciones que exige el Banco para otorgarle el crédito⁹. Estudia sus ingresos y gastos para estimar su capacidad de pago; su experiencia con otros créditos; su edad, entre otros factores. Luego de su

análisis se da cuenta que Ana cumple apenas con los laxos requisitos que demanda el Banco del País. Ante esta situación, Pedro se siente contrariado ya que, por una parte, la clienta cumple con los requerimientos y necesita el dinero para algo realmente importante; por otra parte, es altamente probable que no logre solventar bien su deuda y termine repactándola y aumentando el pago por intereses acumulados.

Como es una situación límite decide consultarlo con su jefa, la gerente del área de ventas de productos financieros, Carolina. Pedro intenta relatarle su dilema interno mientras Carolina escucha atentamente, solo para responder con una pregunta: "Pero ¿cumple con los requerimientos mínimos?". Pedro responde que sí, a lo que su jefa argumenta que entonces debería limitarse a cumplir con su trabajo, ya que de todas formas Ana encontraría otro banco donde sí le den el crédito, y él de todos modos perdería los beneficios de ganar una nueva clienta.

Finalmente, tentado por los beneficios monetarios que podría recibir y motivado por la extrema necesidad que enfrenta Ana, Pedro decide entregarle el crédito. Como es una cliente riesgosa, la tasa de interés a la que estará sujeta será mayor. Pedro prefiere ofrecerle un crédito a largo plazo, es decir, con atractivas cuotas de bajo valor, pero logrando que el Banco obtenga ganancias por la acumulación de intereses. Gracias al crédito, Ana puede pagar las operaciones y tratamientos de su hijo, no obstante, su solvencia y liquidez¹⁰ empeoran día a día.

A partir de los antecedentes del caso, ¿cómo se evalúa -desde un punto de vista ético- que el banco otorgue créditos a personas sin capacidad de pago?

¿La solución es no entregar crédito a personas que lo necesitan?

¿Qué rol juega la educación financiera?

¿Qué papel tienen los incentivos monetarios entregados a los ejecutivos de ventas?

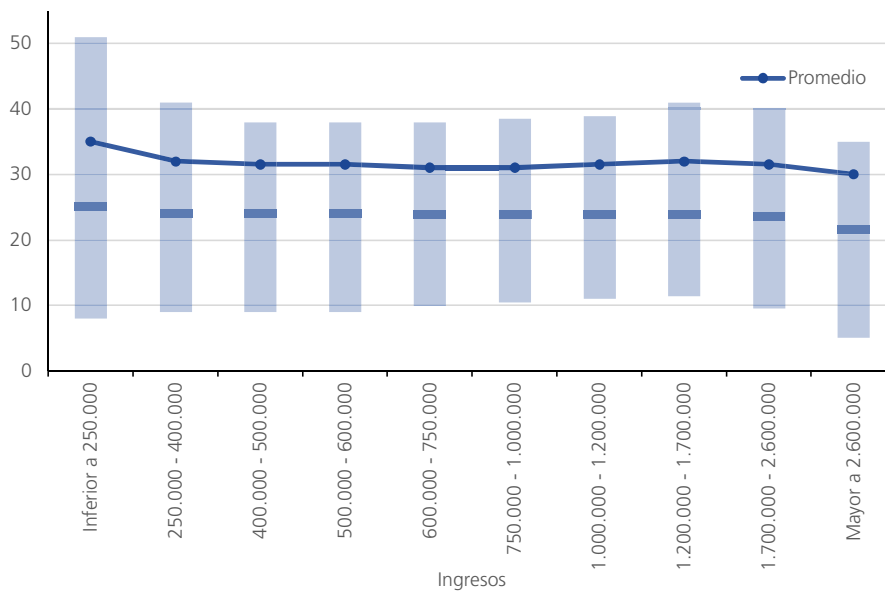
⁸ Anexo 5: Condiciones para acceder a créditos y operaciones de consumo en distintos bancos.

⁹ Anexo 6: Evaluación que realiza Pedro.

¹⁰ Solvencia: es la capacidad de una empresa o individuo de cumplir sus obligaciones financieras de largo plazo (ejemplo: pago de deudas). Liquidez: es la cantidad de activos que pueden ser fácilmente convertidos en dinero en efectivo.

Anexos

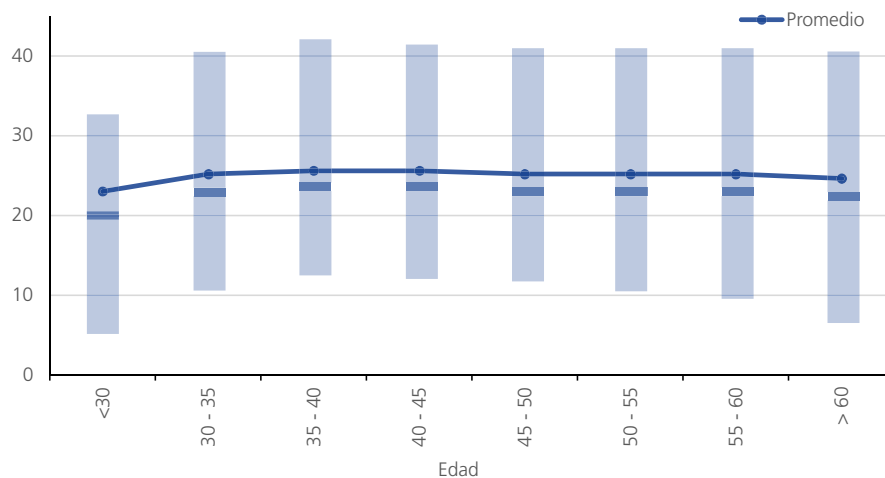
Anexo 1: Carga financiera como porcentaje del ingreso total: segregación por ingresos



Nota: la línea dentro de cada barra representa la mediana, los límites inferior y superior son los percentiles 25 y 75.

Fuente: SBIF, 2015.

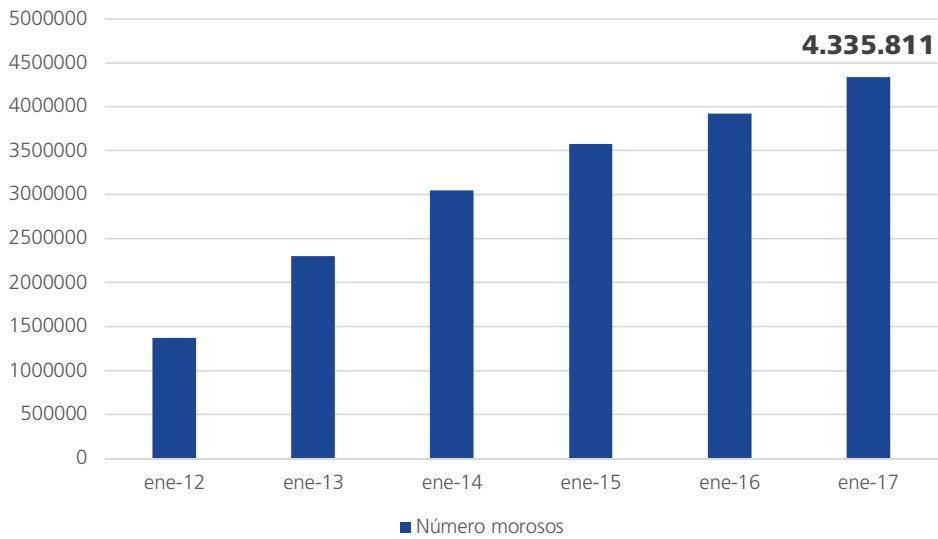
Anexo 2: Carga financiera como porcentaje del ingreso total: segregación por edad



Nota: la línea dentro de cada barra representa la mediana, los límites inferior y superior son los percentiles 25 y 75.

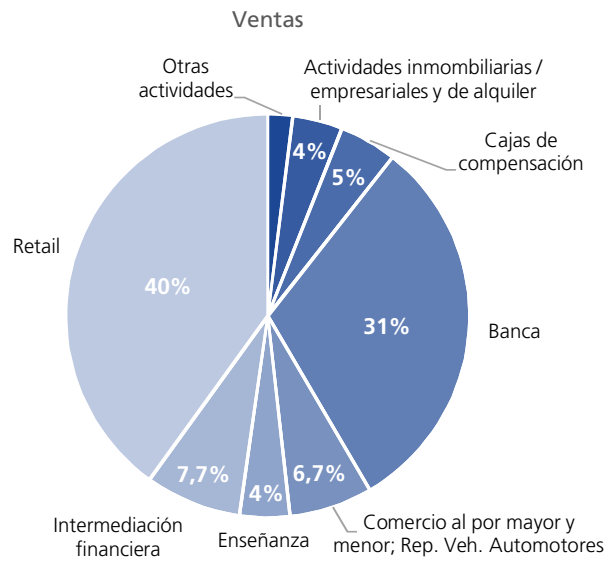
Fuente: SBIF, 2015.

Anexo 3: Número de deudores morosos



Fuente: Universidad San Sebastián, 2017.

Anexo 4: Participación del número de deudores morosos



Fuente: Universidad San Sebastián, 2017.

Anexo 5: Condiciones para acceder a créditos y operaciones de consumo en distintos bancos (extracto).

Criterios/Banco	Banco del País	Banco de Chile	Banco Falabella	Banco Ripley
Renta mínima	150 mil pesos	500 mil pesos	300 mil	150 mil
Edad mínima-máxima	21-79 años	21-79 años	21-71 años	21 años o más
Antigüedad laboral	de 1 año, para dependientes e independientes	de 1 año, para dependientes e independientes	de 12 meses para empleados y 24 meses para independientes	de 1 año para dependientes, o continuidad laboral de un año, para un máximo de dos empleadores entre los cuales no hayan transcurrido más de 20 días; de 2 años para independientes
Ser chileno o extranjero con residencia definitiva	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Acreditar buenos antecedentes financieros y comerciales	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
No tener morosidades o protestos vigentes	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Cumplir los niveles mínimos establecidos en los modelos de riesgo utilizados	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Verificación de teléfono y domicilio ubicable	SÍ	SÍ	NO	SÍ
Periodicidad, credibilidad y estabilidad de los ingresos	NO	SÍ	NO	SÍ
Plazo máximo de crédito 60 meses, o 61 a 72 meses con garantía o abono sueldo	NO	SÍ	NO	NO
Carrera profesional con duración 8 semestres	NO	SÍ	NO	NO

Fuente: Elaboración propia (Banco de Chile, s.f.; Banco Falabella, s.f.; Banco Ripley, 2016).

Anexo 6: Evaluación que realiza Pedro

criterio del banco	Situación de Ana	Notas
Renta mínima de 150 mil pesos	160 mil pesos	Cumple. Cerca del margen
Edad entre 21 a 79 años	37 años	Cumple
Ser chileno o extranjero con residencia definitiva	Chilena	Cumple
Un año de antigüedad laboral para dependientes e independientes	Casi 3 años en su trabajo como dependiente	Cumple. Tiene historial de inestabilidad laboral (muchos trabajos en pocos años)
Acreditar buenos antecedentes financieros y comerciales y no tener morosidades o protestos vigentes	No tiene grandes deudas ni morosidades	Cumple. Posee 2 tarjetas de créditos. Su cónyuge posee deudas morosas
Cumplir los niveles mínimos establecidos en los modelos de riesgo utilizados	Dentro de los márgenes de riesgo establecidos	Cumple. Cerca del margen
Verificación de teléfono y domicilio ubicable	Vive en el Gran Santiago	Cumple

Fuente: Elaboración propia.

Referencias

SBIF. (2015). Informe de Endeudamiento de los Clientes Bancarios 2015.

SBIF. (2016). Primer Informe de Educación Financiera: diagnóstico y desafíos.

Profesor en Línea. (s.f.). Interés Compuesto.

Obtenido de Profesor en Línea: http://www.profesorenlinea.com.mx/matematica/Interes_compuesto.html

BCN. (s.f.). Ley Chile.

Obtenido de BCN: <https://www.leychile.cl/Consulta/homebasico>

Carey. (30 de diciembre de 2013). Ley 20.715: Sobre protección a deudores de créditos en dinero.

Obtenido de /Carey: <https://www.carey.cl/ley-20-715-sobre-proteccion-a-deudores-de-creditos-en-dinero/>

Universidad San Sebastián. (2017). XVI Informe de Deuda Morosa Primer Trimestre 2017.

Obtenido de <http://www.uss.cl/economia-y-negocios/wp-content/uploads/sites/12/2017/05/XVI-Informe-de-Deuda-Morosa-1er-trimestre-2017-USS-Equifax.pdf>

Banco de Chile. (s.f.).

Obtenido de Condiciones para acceder a Créditos y Operaciones de Consumo en Cuotas Banco de Chile:

<https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/bee977804ac5559392679e9551fc0f61/condiciones-para-acceder-a-creditos-de-consumo-debanco-chile.pdf?MOD=AJPERES>

Banco Falabella. (s.f.).

Obtenido de Condiciones de Acceso (Apertura de Productos):

https://www.bancofalabella.cl/BancoFalabellaChile/pdf/creditos/condiciones_credito.pdf

Banco Ripley. (22 de febrero de 2016).

Obtenido de Condiciones Objetivas para Acceder a un Crédito en Banco Ripley al 22 de Febrero de 2016:

https://miportal.bancoripley.cl/ripley-homebanking-web-frontend-static/minisitios/solicitudes/productos/condiciones/Condiciones_Otorgamiento_Solicitud_de_Productos.pdf