

2020



CONVERGENCIA NACIONAL

UNIDAD, Y UN MISMO OBJETIVO

Primer informe: Sondeo FOGAPE Covid-19

Evaluación de las respuestas de los bancos

Colaboran:



Contenido

Introducción.....	2
Antecedentes	3
Metodología	5
Objetivos	6
Resultados	7
Variables de caracterización de las empresas	7
Primera parte: Cumplimiento de los bancos.....	8
Conclusiones Primera Parte.....	19
Segunda parte: Trabas de los bancos	21
Conclusiones Segunda Parte	31
Conclusión	33

Introducción

El Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE), administrado por el Banco Estado, se adjudicó en el mes de abril del presente año unas líneas de garantía estatal Covid-19 por un monto de 30 millones de UF, con el objetivo de poner a disposición de las micro, pequeñas, medianas y empresas con ventas anuales de hasta 1 millón UF nuevos créditos que permitan generar liquidez en aquellas empresas que se están viendo afectadas por la pandemia de Covid-19.

El acceso al crédito FOGAPE Covid-19 por parte de las empresas, ya sean personas naturales con giro comercial o personas jurídicas, quedará sujeto al previo cumplimiento de requisitos relacionados a la situación propia de la pequeña empresa que solicite el crédito, como también en relación con los requisitos que imponga el banco en el cual cada empresa solicite el crédito.

Convergencia Nacional de Pymes y Cooperativas de Chile en conjunto con Defensa Deudores y la Universidad de Playa Ancha, considerando el actual período de crisis por el cual atraviesan las empresas y la disponibilidad del crédito FOGAPE Covid-19 para la superación de esta crisis, presenta un sondeo sobre la implementación de esta línea de crédito en relación con la respuesta que están recibiendo las empresas por parte de los bancos tras realizar la solicitud de acceso a este nuevo crédito FOGAPE Covid-19.

Antecedentes

El Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE), según el sitio web oficial del Gobierno de Chile, define al FOGAPE como un Fondo estatal destinado a garantizar un determinado porcentaje del capital de los créditos, operaciones de leasing y otros mecanismos de financiamiento que las instituciones financieras, tanto públicas como privadas, otorguen a Micro/Pequeños Empresarios, Exportadores, Sostenedores y Organizaciones de Pequeños empresarios elegibles, se incorpora de forma permanente las Medianas Empresas y de forma transitoria las Grandes Empresas que no cuentan con garantías o que estas sean insuficientes, para presentar a las Instituciones Financieras en la solicitud de sus financiamientos.

3

Durante el actual período marcado por la pandemia de Covid-19 en nuestro país, el FOGAPE realizó el 28 de abril del presente año una primera oferta de garantías estatales asociadas al financiamiento bancario para líneas de capital de trabajo en condiciones especial, o “líneas Covid-19”. El principal objetivo de esta iniciativa es poner a disposición de las micros, pequeñas, medianas y empresas con ventas anuales de hasta UF 1 millón, nuevos créditos para generar la liquidez que les está faltando en estos momentos de crisis.

Para acceder al crédito FOGAPE Covid-19, las personas naturales o jurídicas deben cumplir con los requisitos dispuestos en la Ley 21.229 y la Circular N° 2.252. Además, será cada institución financiera que otras condiciones son necesarias para la obtención del crédito, en base a sus propias políticas de riesgo.

La primera licitación de créditos FOGAPE Covid-19 presentó se adjudicó derechos de garantía por un monto de UF 30.000.000.

Desde la primera licitación a la fecha, la Comisión para el Mercado Financiero ha realizado un monitoreo constante sobre el crédito FOGAPE Covid-19, poniendo a disposición de la ciudadanía datos relevantes sobre este crédito, los cuales se detallan a continuación:

Resumen de créditos del programa FOGAPE Covid-19 actualizado al 27/05/2020

N° de operaciones cursadas	47.947
N° de operaciones cursada sin aprobar	54.462
Créditos cursados asociados a micro y pequeñas empresas	96%
Créditos cursados que han sido rechazados	6%
Total solicitudes	148.909

Del total de solicitudes, existe un 32% de solicitudes cursadas y un 36% de solicitudes cursadas sin aprobar, prácticamente están en paridad. También, se muestra un porcentaje bajo sobre las solicitudes cursadas que han sido rechazadas, representando sólo un 6%. Y se destaca que un 96% de las solicitudes están asociadas a las micro y pequeñas empresas.

Solicitudes según banco

Solicitudes y cursos por institución financiera										
	Total de solicitudes A+B+C+D		Solicitudes en proceso de evaluación A		Solicitudes Aprobadas sin cursar B		Solicitudes Cursadas C		Solicitudes Rechazadas D	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
Banco de Chile	12.915	847.657.694.604	933	224.488.796.801	1.095	154.536.973.000	10.609	441.379.020.803	278	27.252.904.000
Internacional	123	31.233.502.500	72	19.978.000.000	20	3.554.000.000	21	3.574.502.500	10	4.127.000.000
Banco del Estado	86.353	1.753.794.703.242	29.013	713.055.692.940	35.860	675.708.607.071	16.900	207.382.759.500	4.580	157.647.643.731
Scotiabank	7.771	886.764.888.382	4.715	504.554.178.235	595	56.579.700.341	1.250	264.839.822.844	1.211	60.791.186.962
BCI	19.281	1.758.502.085.361	2.322	182.361.971.648	10.710	902.505.586.786	6.180	632.719.715.634	69	40.914.811.293
BICE	159	40.540.676.800	98	22.456.247.800	46	14.034.929.000	15	4.049.500.000	-	-
Santander	15.947	902.985.091.472	89	11.452.594.588	2.209	103.495.649.674	11.598	667.041.856.218	2.051	120.994.990.992
ITAU	5.979	407.595.212.026	113	5.663.350.346	3.727	133.284.061.056	1.335	194.714.853.362	804	73.932.947.262
Security	344	129.300.611.077	117	92.470.669.099	181	26.970.555.584	25	8.653.522.286	21	1.205.864.108
Consortio	27	8.682.826.000	1	200.000.000	13	4.982.826.000	12	3.200.000.000	1	300.000.000
COOPEUCH	10	609.630.000	-	-	6	300.500.000	2	9.130.000	2	300.000.000
TOTAL	148.909	6.767.666.921.464	37.473	1.776.681.501.457	54.462	2.075.953.388.512	47.947	2.427.564.683.147	9.027	487.467.348.348

Fuente: CMF

Las mayores solicitudes se las llevan el Banco Estado, Banco BCI y Banco Chile. Banco Estado es el banco que más solicitudes aprueba (sin cursar), y COOPEUCH el que menos lo hace. Banco Estado es también el Banco que más solicitudes rechaza, seguido de Banco Santander.

Solicitudes según empresa

Solicitudes y cursos por tipo de empresa										
	Total de solicitudes A+B+C+D		Solicitudes en proceso de evaluación A		Solicitudes Aprobadas sin cursar B		Solicitudes Cursadas C		Solicitudes Rechazadas D	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
La Micro y pequeñas empresas	132.283	2.412.146.583.489	34.809	662.400.220.199	48.525	727.466.262.824	40.695	813.310.502.136	8.254	208.969.598.330
Medianas empresas	12.233	1.677.028.369.368	1.852	365.298.255.810	4.352	495.677.729.344	5.516	737.739.830.086	513	78.312.554.129
Grandes empresas I	4.019	2.168.268.096.738	716	590.161.564.568	1.464	692.737.860.959	1.605	729.177.026.321	234	156.191.644.890
Grandes empresas II	374	510.223.871.870	96	158.821.460.879	121	160.071.535.386	131	147.337.324.604	26	43.993.551.000
TOTALES	148.909	6.767.666.921.464	37.473	1.776.681.501.457	54.462	2.075.953.388.512	47.947	2.427.564.683.147	9.027	487.467.348.348

Fuente: CMF

Efectivamente las Micro, Pequeñas y Medianas empresas se llevan el mayor número de solicitudes, siendo las Micro y Pequeñas quienes tiene el mayor número de Solicitudes Cursadas con 40.695, y 8.254 rechazadas también, es decir un 20% de estas.

El siguiente Sondeo tiene el propósito de contrastar y alimenta toda esta información ya disponible.



Metodología

El presente sondeo está enfocado en la aplicación del crédito FOGAPE Covid-19 durante el actual período de crisis, abordando específicamente la respuesta que están teniendo las micro, pequeñas y medianas empresas por parte de los bancos al momento de solicitar el crédito. Este sondeo tiene por objetivo identificar si las empresas están encontrando el apoyo necesario en los bancos a través del FOGAPE Covid-19 para la superación del actual momento de crisis.

Esta bajada de información corresponde a la primera etapa, donde se analizan datos hasta el día 22 de mayo del 2020, este sondeo continúa abierto, por lo que se recopilan datos nuevos cada semana.

Este sondeo se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a un total de 283 empresas. Esta muestra tiene un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 6%, lo que indica su representatividad frente a la población de PYMES.

El análisis es realizado mediante estadísticos y gráficos descriptivos.

- Estadísticos descriptivos: principalmente la media aritmética y proporciones.
- Gráficos: de barras y grafico de tortas. Además de tablas de frecuencia univariadas y multivariadas.

Objetivos

Cuestionamiento

¿Las empresas están encontrando apoyo en los bancos a través del FOGAPE Covid-19 durante el actual período de crisis?

Objetivo Principal

Identificar si las empresas están encontrando apoyo en los bancos a través del FOGAPE Covid-19 durante el actual período de crisis

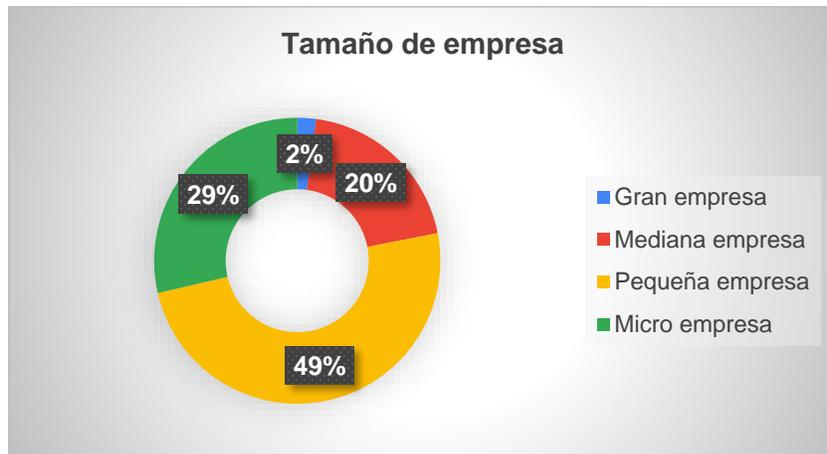
Objetivos específicos

- Identificar el cumplimiento de los bancos a la solicitud de acceso al crédito FOGAPE Covid-19 por parte de las empresas.
- Identificar las trabas de los bancos a la solicitud de acceso al crédito FOGAPE Covid-19 por parte de las empresas.

Resultados

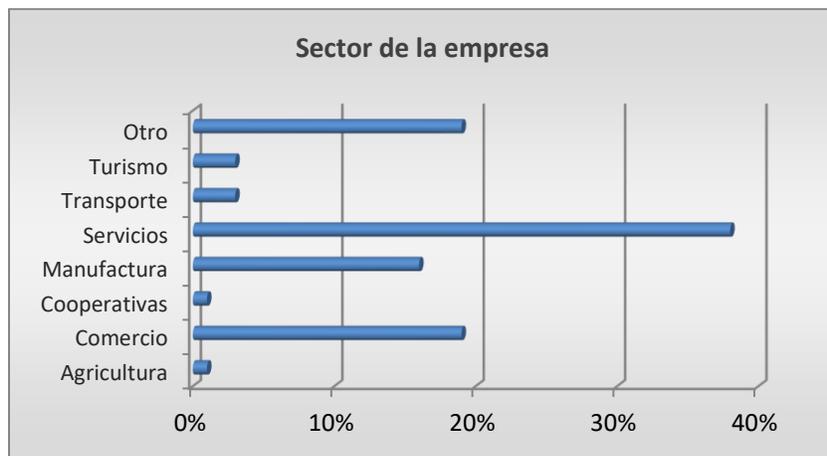
Variables de caracterización de las empresas

Empresas según tamaño



Un 49% de las empresas encuestadas son Pequeñas empresas, seguido de un 29% para las Micro empresas, un 20% para las Medianas empresas y un 2% para la Gran Empresa

Empresas según Sector

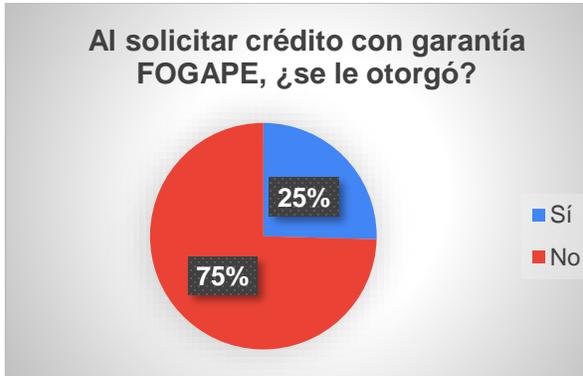


Un 38% de las empresas pertenecen al sector de Servicios, seguido de un 19% perteneciente a las empresas del sector del Comercio. Luego, con un 16% se encuentran las empresas del sector de Manufacturas, con un 3% las empresas del sector Turismo y el sector Transporte, y con un 1% las empresas de Agricultura y Cooperativas. Las empresas del sector Otro ocupan un 19%.

Primera parte: Cumplimiento de los bancos

1- Al solicitar crédito con garantía FOGAPE Covid-19, ¿se le otorgó?

Entrega del crédito FOGAPE Covid-19

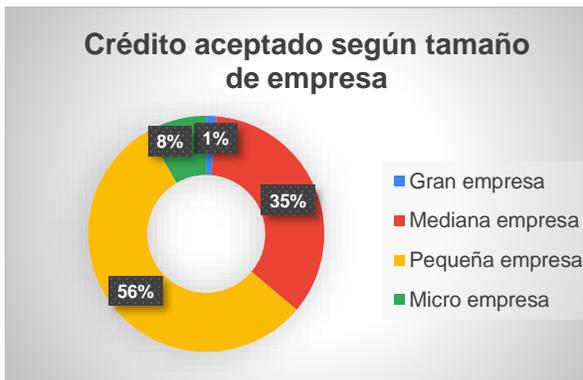


Un 75% de las empresas que solicitaron el crédito FOGAPE Covid-19 recibieron un "No" como respuesta por parte del banco. Mientras que un 25% de las empresas recibieron un "Si" como respuesta

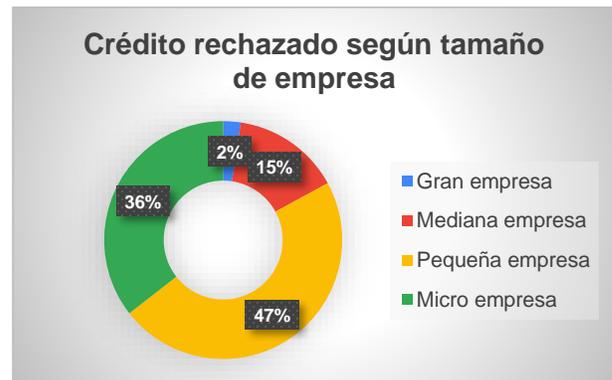
8

Entrega del crédito FOGAPE Covid-19 según tamaño de la empresa

- Créditos aprobados y rechazados según tamaño de la empresa



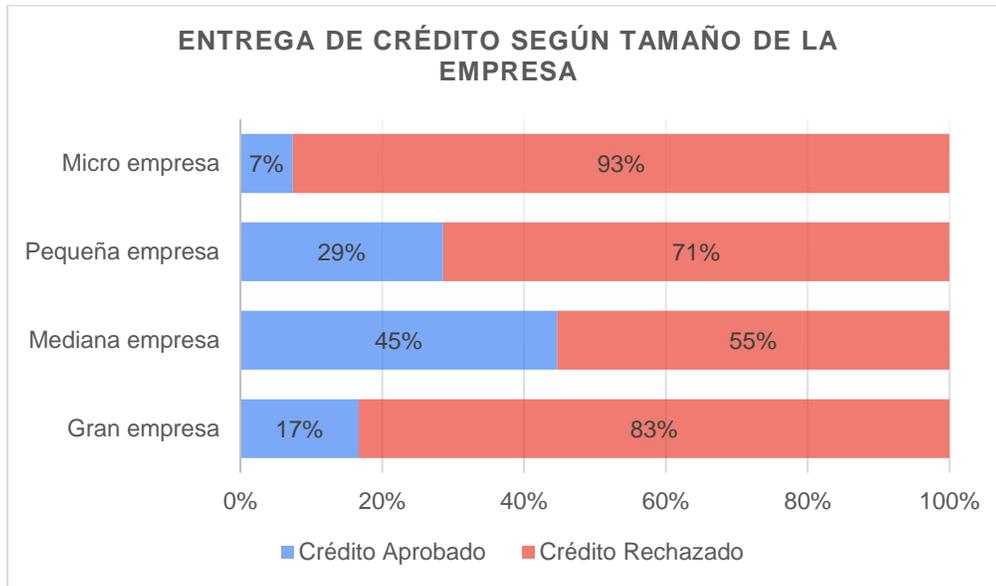
Un 56% de los créditos aprobados por el banco fueron para la Pequeña empresa, seguido de un 35% para la Mediana empresa, un 8% para la Micro empresa y un 1% para la Gran empresa.



Un 47% de los créditos rechazados por el banco fueron para la Pequeña empresa, seguido de un 36% para la Micro empresa, un 15% para la Mediana empresa y un 2% para la Gran Empresa.

- Comparativa créditos aprobados y rechazados según tamaño de empresa

Entrega de crédito según tamaño de la empresa			
Tamaño Empresa	Crédito aprobado	Crédito rechazado	Total solicitudes
Micro Empresa	6	75	81
Pequeña Empresa	40	100	140
Mediana Empresa	25	31	56
Gran Empresa	1	5	6



En primer lugar, las Pequeñas empresas son las que presentan el mayor número de solicitudes de crédito con un total de 140 solicitudes, resultando aprobadas el 29% y rechazadas el 71%.

En segundo lugar, se encuentran las Micro Empresas con un total de 81 solicitudes, resultando aprobadas el 6% y rechazadas el 93%.

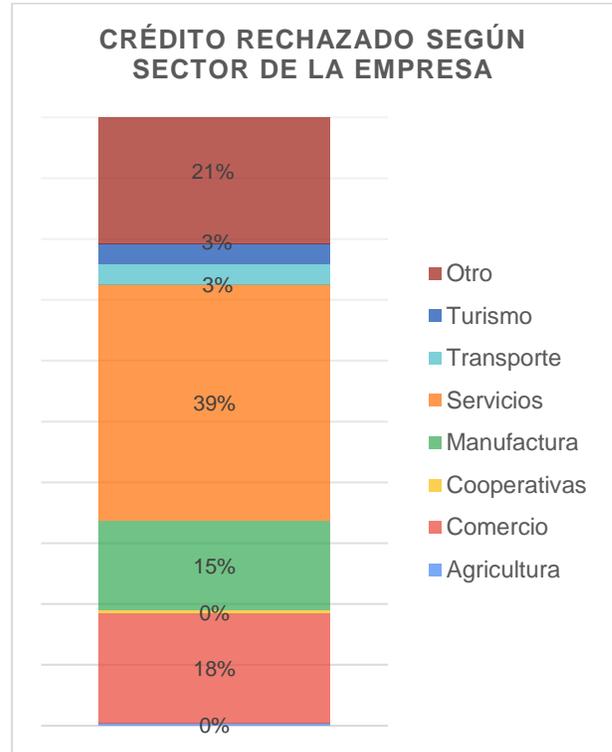
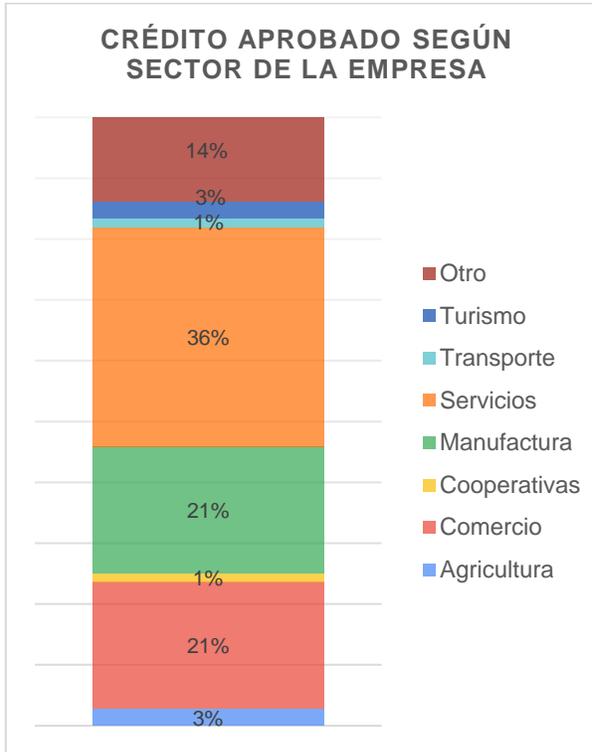
En tercer lugar, se encuentran las Medianas empresas con un total de 56 solicitudes, resultando aprobadas un 45% y rechazadas un 55%.

En cuarto y último lugar, se encuentran las Grandes empresas con un total de 6 solicitudes, resultando aprobadas el 17% y rechazadas el 83%.

El orden en cuanto a los porcentajes de solicitudes rechazadas según el tamaño de la empresa es el siguiente: Gran empresa con un 83%, Micro empresa con un 93%, Pequeña empresa con un 71%, y Mediana empresa con un 55%.

Entrega del crédito FOGAPE Covid-19 según sector de la empresa

- Créditos aprobados y rechazados según sector de la empresa

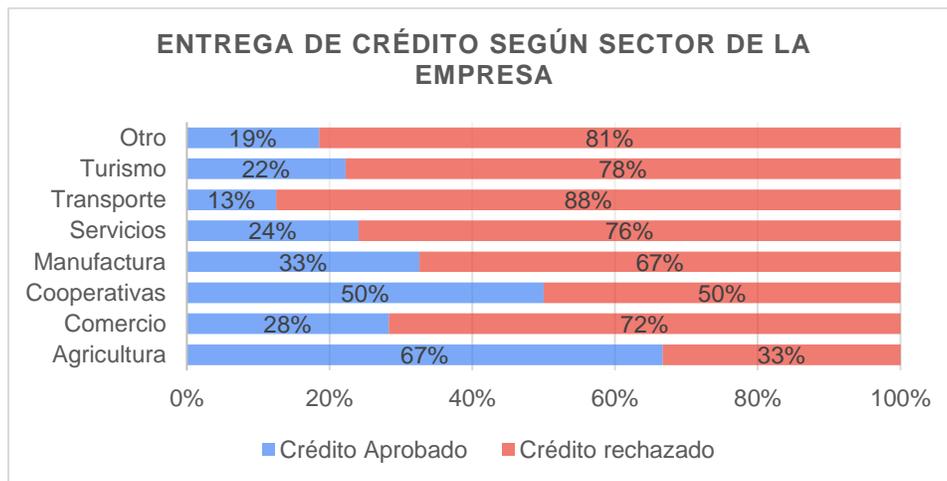


Un 36% de los créditos aprobados por el banco fueron para las empresas del sector de Servicios, seguido de un 15% para las empresas del sector Comercio y del sector de Manufactura. Luego, se encuentran las empresas del sector Turismo y el sector de la Agricultura con un 3%, y por último las empresas de Transporte y Cooperativas, ambas con un 1%. Las empresas de Otros sectores acaparraron un 14% de los créditos aprobados.

Un 39% de los créditos rechazados por el banco fueron para las empresas del sector Servicios, seguido de un 18% para las empresas del sector Comercio y un 15% para las empresas del sector de Manufacturas. Las empresas de Transporte y Turismo obtuvieron un 3% de los créditos rechazados, y las empresas del sector Otros un 21%. Las empresas del sector Agricultura y Cooperativas, se reparten el 1% restante.

- Comparativa créditos aprobados y rechazados según sector de la empresa

Entrega de crédito según sector de la empresa			
Sector Empresa	Crédito aprobado	Crédito rechazado	Total solicitudes
Agricultura	2	1	3
Comercio	15	38	53
Cooperativas	1	1	2
Manufactura	15	31	46
Servicios	26	82	108
Transporte	1	7	8
Turismo	2	7	9
Otro	10	44	54



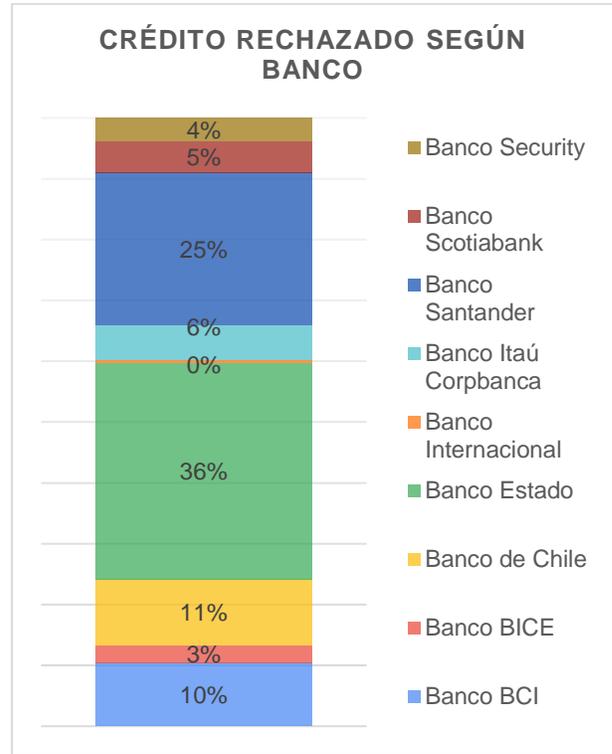
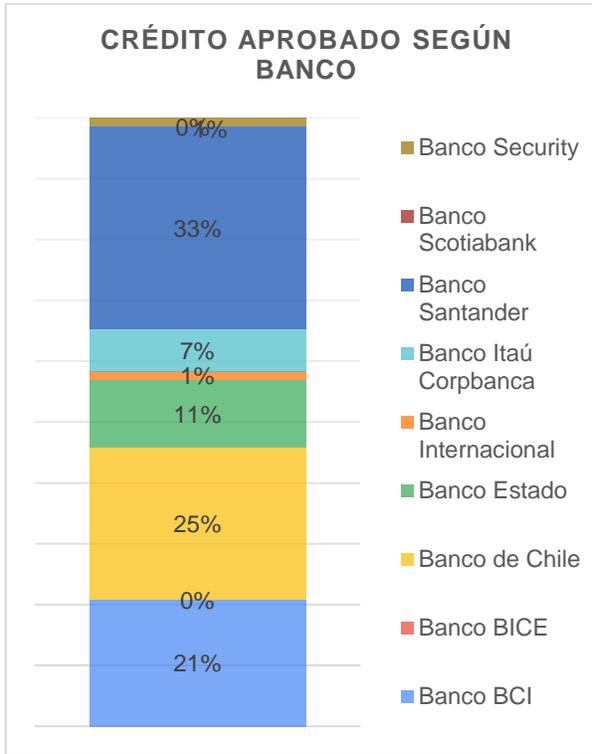
En primer lugar, las empresas del sector Servicios son las que presentan el mayor número de solicitudes de crédito con un total de 108, resultando aprobadas el 24% y rechazadas el 76%.

En segundo lugar se encuentran las empresas del sector Comercio con un total de 53 solicitudes, resultando aprobadas el 28% y rechazadas el 72%. En tercer lugar las empresas de Manufactura con un total de 46 solicitudes, resultando aprobadas el 33% y rechazadas el 67%, y en cuarto lugar las empresas del sector Turismo con 9 solicitudes y un 22% de aprobación y un 78% de rechazo. En los últimos tres lugares se encuentran las empresas del sector Transporte con 8 solicitudes y un 13% de aprobación y 88% de rechazo, el sector de la Agricultura con 3 solicitudes y 67% de aprobación y 33% de rechazo, y las Cooperativas con 2 solicitudes y un 50% de aprobación y rechazo. El sector Otro presenta un total de 54 solicitudes, resultando aprobadas el 19% y rechazadas el 81%.

El orden en cuanto a los porcentajes de solicitudes rechazadas según el sector de la empresa es el siguiente: Transporte con un 88%, Otro con un 81%, Turismo con un 78%, Servicios con un 76%, Comercio con un 72%, Manufactura con un 67%, Cooperativas con un 50%, y el sector de la Agricultura con un 33%, siendo este el único sector que presenta un porcentaje mayor de aprobación por sobre el de rechazo.

Entrega del crédito FOGAPE Covid-19 según banco

- Créditos aprobados y rechazados según Banco



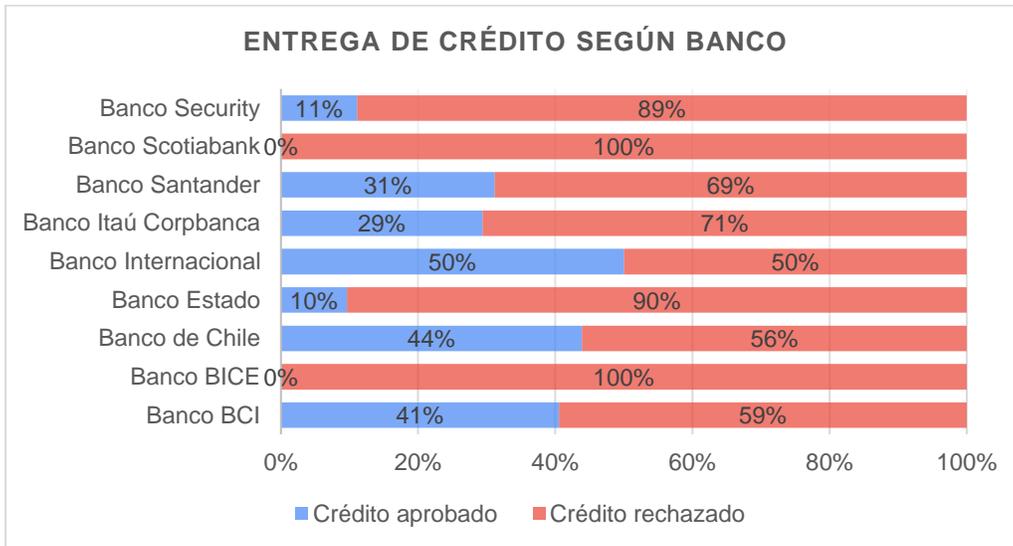
12

Un 33% de los créditos aprobados por el banco fueron entregados por el Banco Santander, seguido por un 25% correspondiente al Banco de Chile, un 21% al Banco BCI, un 11% al Banco Estado, un 7% al Banco Itaú Corpbanca y un 1% al Banco Security. El Banco BICE y el Banco Scotiabank aparecen con un 0% debido a que no registran aprobaciones de crédito hacia las empresas.

Un 36% de los créditos rechazados por el banco fueron realizados por el Banco Estado, seguido por un 25% del Banco Santander, un 11% del Banco de Chile, un 10% del Banco BCI, un 6% del Banco Itaú Corpbanca, un 5% del Banco Scotiabank, un 4% del Banco Security y un 3% del Banco BICE.

- Comparativa créditos aceptados y rechazados por el banco según Banco

Entrega de crédito según Banco			
Banco	Crédito aprobado	Crédito Rechazado	Total solicitudes
Banco BCI	15	22	37
Banco BICE	0	6	6
Banco de Chile	18	23	41
Banco Estado	8	75	83
Banco Internacional	1	1	2
Banco Itaú Corpbanca	5	12	17
Banco Santander	24	53	77
Banco Scotiabank	0	11	11
Banco Security	1	8	9



En primer lugar, el Banco que recibe la mayor solicitud de crédito por parte de las empresas es el Banco Estado con un total de 83 solicitudes recibidas, de las cuales aprobaron un 10% y rechazaron un 90%.

En segundo lugar se encuentra el Banco Santander con un total de 77 solicitudes de crédito recibidas, de las cuales aprobaron un 31% y rechazaron un 69%. En tercer lugar se encuentra el Banco de Chile con 41 solicitudes recibidas, aprobando el 44% y rechazando el 56%. En cuarto lugar se encuentra el Banco BCI con 37 solicitudes recibidas, aprobando el 41% y rechazando el 59%. En quinto lugar está el Banco Itaú Corpbanca con 17 solicitudes, aprobando 29% y rechazando 71%. Sexto lugar Banco Scotiabank con 11 solicitudes, rechazando el 100%. Séptimo lugar Banco Security con 9 solicitudes, rechazando el 11% y aprobando el 89%. Octavo lugar Banco BICE con 6 solicitudes, rechazando el 100%. Y noveno lugar para el Banco Internacional con 2 solicitudes, aprobando el 50%.

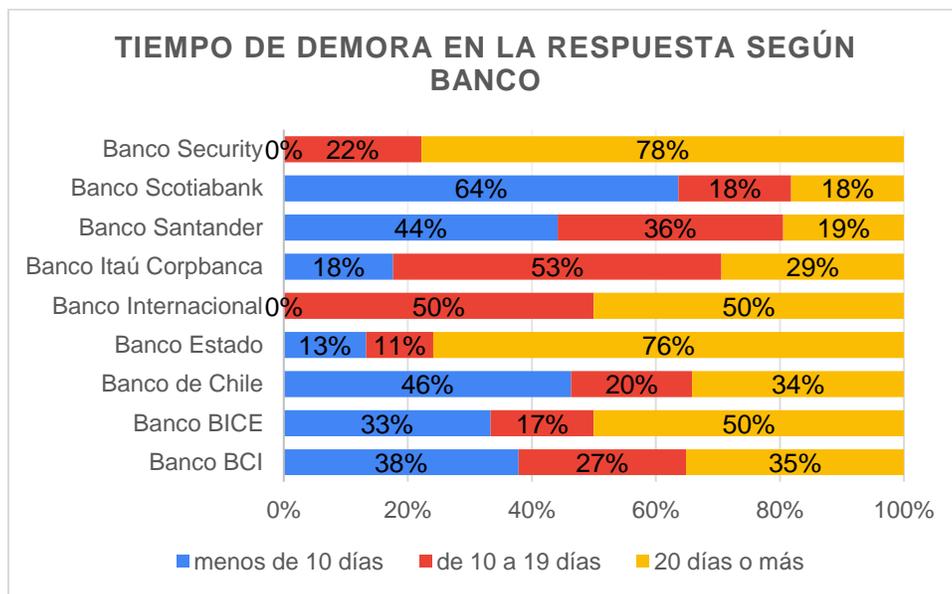
El orden en cuanto a los porcentajes de las solicitudes rechazadas según cada Banco es el siguiente:

1. Banco Scotiabank y Banco BICE ocupan los primeros lugares rechazando el 100% de las solicitudes recibidas.
2. El Banco Estado continúa en la lista con un 90% y el Banco Security con un 89%. Luego, se encuentra el Banco Itaú Corpbanca con un 71% y el Banco Santander con un 69%.
3. Cierran la lista el Banco BCI con un 59%, el Banco de Chile con un 56%, y el Banco Internacional con un 50%.

2- ¿Cuántos días demoró el banco en responder?

- Tiempo de demora en la respuesta según banco

Tiempo de demora en la respuesta según Banco			
Banco	Menos de 10 días	De 10 a 19 días	20 días o más
Banco BCI	14	10	13
Banco BICE	2	1	3
Banco de Chile	19	8	14
Banco Estado	11	9	63
Banco Internacional	0	1	1
Banco Itaú Corpbanca	3	9	5
Banco Santander	34	28	15
Banco Scotiabank	7	2	2
Banco Security	0	2	7
Total	90	70	123
Total en porcentaje	32%	25%	43%

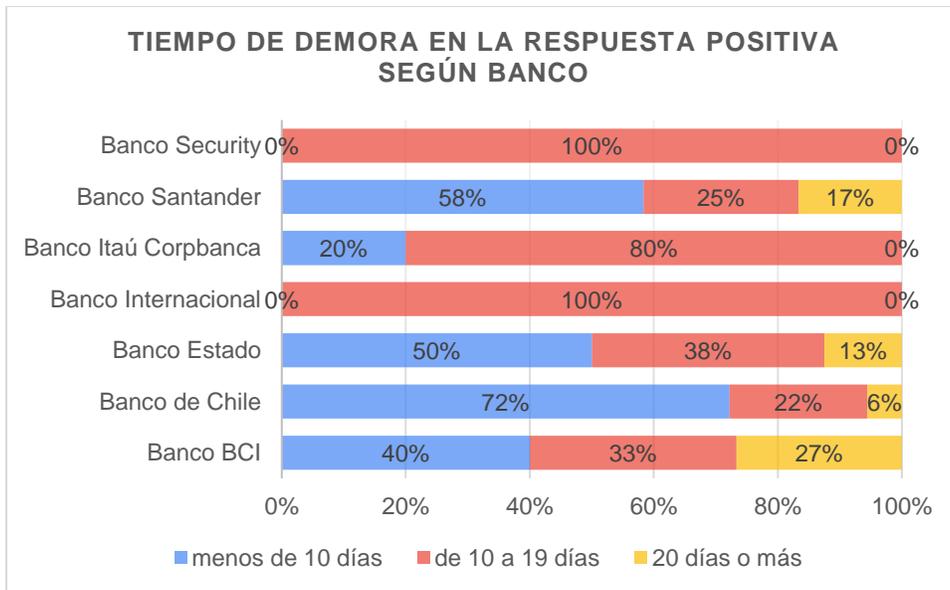


Los Bancos que más demoran en responder son: Banco Security con un 78% de respuesta después de los 20 días, seguido por el Banco Estado con un 76%.

Los Bancos que menos demoran en responder son: Banco Scotiabank con un 64% de respuesta en menos de 10 días, seguido por el Banco de Chile con un 46% y el Banco Santander con un 44%.

- Tiempo de demora en la respuesta positiva según Banco

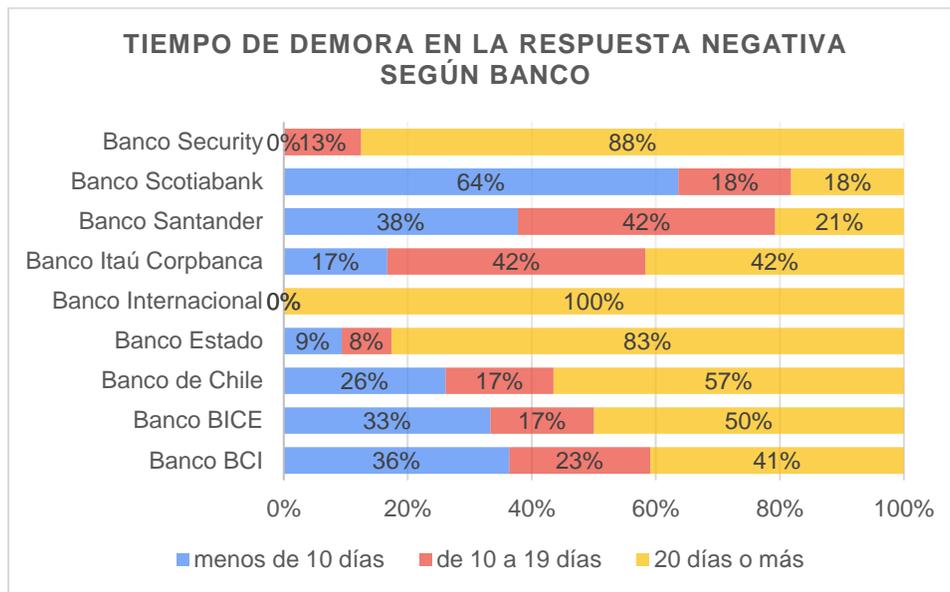
Tiempo de demora en la respuesta positiva según Banco			
Banco	Menos de 10 días	De 10 a 19 días	20 días o más
Banco BCI	6	5	4
Banco BICE	0	0	0
Banco de Chile	13	4	1
Banco Estado	4	3	1
Banco Internacional	0	1	0
Banco Itaú Corpbanca	1	4	0
Banco Santander	14	6	4
Banco Scotiabank	0	0	0
Banco Security	0	1	0
Total	38	24	10
Total en porcentaje	53%	33%	14%



Los Bancos que menos demoran en responder positivamente son: Banco de Chile con un 72% de respuesta en menos de 10 días, seguido por el Banco Santander con un 58% y el Banco Estado con un 50%.

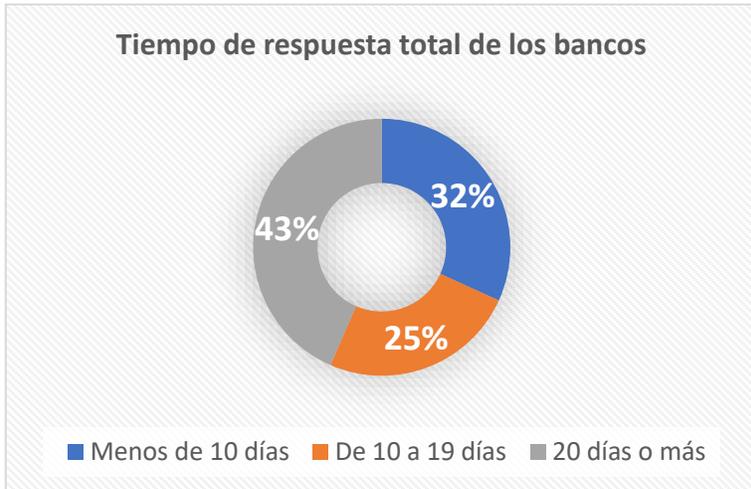
- Tiempo de demora en la respuesta negativa según Banco

Tiempo de demora en la respuesta negativa según Banco			
Banco	Menos de 10 días	De 10 a 19 días	20 días o más
Banco BCI	8	5	9
Banco BICE	2	1	3
Banco de Chile	6	4	13
Banco Estado	7	6	62
Banco Internacional	0	0	1
Banco Itaú Corpbanca	2	5	5
Banco Santander	20	22	11
Banco Scotiabank	7	2	2
Banco Security	0	1	7
Total	52	46	113
Total en porcentaje	25%	22%	54%



Los Bancos que más demoran en responder negativamente son: Banco Internacional con un 100% ya que su única respuesta negativa fue después de los 20 días, seguido por Banco Security con un 88%. Dentro de los tres bancos más solicitados, el Banco Estado responde negativamente en un 83% después de los 20 días, el Banco Santander lo hace en un 21% y el Banco de Chile en un 57%

- Comparativa en el tiempo de demora de respuesta total, positiva y negativa



El 43% de los Bancos demora en responder entre 20 días o más. Luego, el 32% demora en responder menos de 10 días, y por último un 25% lo hace entre 10 a 19 días.

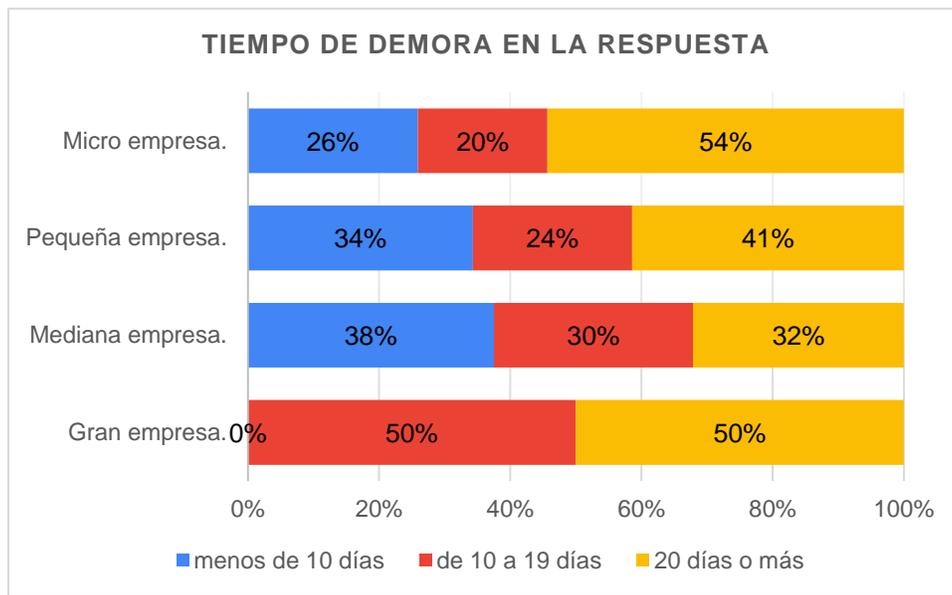
Cuando la respuesta es positiva, el 53% de los Bancos demora en responder menos de 10 días. Luego, el 33% de los Bancos demora en responder entre 10 y 19 días, y por último un 14% lo hace en más de 20 días.



Cuando la respuesta es negativa, el 53% de los Bancos demora en responder entre 20 días o más. Luego, el 25% de los Bancos demora en responder menos de 10 días, y por último un 22% lo hace entre 10 a 19 días.

- *Tiempo de demora en la respuesta según tamaño de la empresa*

Tiempo de demora en la respuesta según tamaño de empres				
Empresa	Menos de 10 días	De 10 a 19 días	20 días o más	Total respuestas
Gran empresa	0	3	3	6
Mediana empresa	21	17	18	56
Pequeña empresa	48	34	58	140
Micro empresa	21	16	44	81



La empresa que recibió respuesta por parte del banco más rápidamente fue la Mediana empresa con un 38% de respuesta en menos de 10 días, seguido por la Pequeña empresa con un 34%.

La empresa que recibió respuesta por parte del banco más tardíamente fue la Micro empresa con un 54% de respuesta después de 20 días, seguido de la Gran empresa con un 50%.

Conclusiones Primera Parte

- Los bancos rechazan el 75% de las solicitudes que reciben, aprobando sólo el 25% de ellas.
- La pequeña empresa con un 49% de los casos es la que más pide acceso al crédito. Por ende, al ser la que más solicita, es la más beneficiada con un 68% de créditos aceptados por sobre el total, y la más perjudicada con un 47% de solicitudes rechazadas sobre el total
- En el detalle por cada tipo de empresa, si bien la pequeña empresa es la que más créditos se adjudica, del total de solicitudes el banco le rechaza el 71%. La micro empresa es aún más perjudicada con un 93% de solicitudes rechazadas. La mediana empresa es la que encuentra un mayor cumplimiento en los bancos al tener un 45% de aprobación y 55% de rechazo del total de solicitudes realizadas. La Gran empresa de las solicitudes presentadas fue rechazada en 5, lo que se traduce en un 83% de rechazo.
- Los sectores Servicios, Comercio y Manufacturas, son los tres sectores que realizan el mayor número de solicitudes. El cumplimiento de los bancos hacia estos sectores se refleja de la siguiente manera: Al sector Servicio le rechazan el 76% de las solicitudes, al sector Comercio el 72% y a Manufacturas el 67%.
- El Banco Estado es el banco que recibe el mayor número de solicitudes dentro de total de los bancos, siendo a la vez el Banco que mayores solicitudes rechaza, con un 36% del total. Pero, no es el banco que mayores solicitudes aprueba, ya que sólo aprueba un 11% del total de las solicitudes aprobadas, siendo superado por el Banco de Chile con un 25% y el Banco Santander con un 33%. En detalle, Banco Estado sólo aprueba un 10% de las solicitudes recibidas, rechazando el 90% de ellas.
- El Banco Santander si bien es el banco que más créditos aprueba, es el segundo banco que más créditos rechazada con un 25% del total. En detalle, Banco Santander aprueba el 31% de las solicitudes que recibe y rechaza el 69% restante. Banco de Chile es el tercer banco que más créditos rechaza con un 11% del total, sin embargo en detalle, Banco Chile aprueba un 44% de las solicitudes que recibe. Distinto es el caso de Banco Scotiabank, que ocupa el sexto lugar en el total de créditos rechazados con un 5%, pero en detalle rechaza el 100% de las solicitudes que le llegan.
- Banco Security es el banco con más dificultades a la hora de responder, tardando 20 días o más en el 78% de las solicitudes recibidas. Lo sigue el Banco Estado con un 76% de respuestas realizadas en 20 días o más, y Banco BICE y Banco Internacional con un 50% de respuestas para el mismo período de tiempo.
- Banco Scotiabank, quien rechazo el 100% de las solicitudes que recibió, responde el 64% de las solicitudes en menos de 10 días.

- Los bancos que aprueban las solicitudes recibidas más rápidamente son Banco Santander con un 72% de créditos aprobados en menos de 10 días, seguido de Banco Estado con un 50%.
- Los bancos que rechazan con mayor demora son Banco Internacional con el 100% de créditos rechazados después de 20 días o más, seguido de Banco Security con un 88%, Banco Estado con 83% y Banco Chile con un 57%.
- En general las respuestas de los bancos en un 43% fueron después de 20 días o más. Cuando el crédito se aprobaba las después fueron en un 53% antes de los 10 días, y cuando se rechazaba fueron en un 53% después de los 20 días.
- En el detalle de las empresas, a la Micro empresa le respondieron el 54% de las solicitudes después de los 20 días, y la Gran empresa en un 50%. La mediana empresa fue la más favorecida al encontrar después antes de los 10 días en un 38% de las solicitudes realizadas.

Segunda parte: Trabas de los bancos

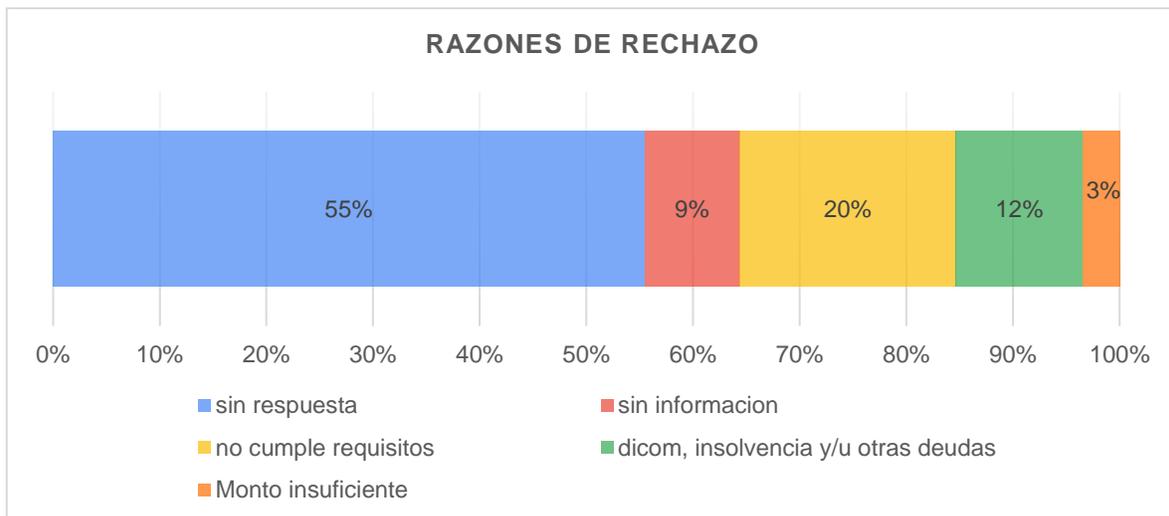
3- ¿Cuál fue la razón del rechazo del crédito?

- Principales razones de rechazo del crédito

Las principales razones que las empresas atribuyeron a la imposibilidad de acceder al crédito FOGAPE Covid-19 fueron las siguientes:

- 1) *Sin respuesta*: Se entiende como la ausencia de una respuesta formal por parte del Banco hacia las empresas tras la solicitud del crédito
- 2) *Sin información*: Se entiende como la falta de información entregada por los bancos hacia las empresas en relación al proceso de acceso al crédito
- 3) *No cumple requisitos*: Se entiende como la negación del crédito por parte del Banco en base a sus propias políticas
- 4) *Dicom, insolvencia y/u otras deudas*: Se entiende como la negación del crédito por parte del Banco en base a la insuficiencia económica de las empresas
- 5) *Monto insuficiente*: Se entiende como la negación al crédito por parte de las empresas al no estar de acuerdo con el monto ofrecido.

21



Un 55% de los créditos rechazados se debe a que las empresas simplemente no encontraron respuesta por parte de los Bancos. Luego, con un 20% se encuentran las empresas rechazadas por no cumplir con los requisitos que piden los bancos, seguido por el 12% de las empresas que no pudieron acceder al crédito por encontrarse en Dicom, insolvencia y/u otras deudas. Por último, un 9% de las empresas dice encontrar rechazo por parte de los bancos al no recibir la información necesario para poder acceder al crédito, seguido por un 3% que rechaza el crédito por considerarlo insuficiente.

- Testimonios relevantes para las principales razones de rechazo

Sin respuesta

“Aún no responden después de 45 días”

“Sin respuesta, llamamos a nuestros ejecutivos y nos dicen que no saben nada, que si sale nos llamarán, pero no saben ni cuanto ni cuándo ni si recibiremos algo de ayuda”

“Aún están evaluando, porque hay gran demanda y no pueden dar respuestas aún”

“No tuve una respuesta formal del Banco, pero informalmente supe que era por mi razón social”

“No hemos tenido respuesta del banco, a pesar de tener actualizada nuestra información tributaria y contable”

“Aún el ejecutivo no responde ni mails ni llamadas entonces asumo que es un no”

“En definitiva, el banco está haciendo que no te den un crédito de la siguiente manera: lo pides, se demoran en contestar para que se genere la Mora en tus productos y luego te rechazan por esa Mora (...) me paso directamente a mí. Por favor, hagan algo”

No cumple requisitos

“No cumplir con requisitos pero no señala cual”

“No cumplir requisitos (pero la empresa cumple)”

“Solo me indicaron que no calificamos, envié un correo exigiendo más claridad estoy a la espera de la respuesta”

“No dijeron específicamente pero dicen que cumpla con las condiciones del gobierno mas no con las del banco”

“Supuestamente NO cumplir con los requisitos impuestos por el banco”

“No es posible continuar con su evaluación, debido a que no cumple con los requisitos establecidos en la Ley y Su Reglamento o la Política de Créditos de esta entidad”

“No se otorga a persona natural con giro comercial, solo a personalidades jurídicas”

Dicom, insolvencia y/u otras deudas

“Que estaba ocupada la línea y tc que no éramos solventes. Siendo cliente del banco como 15 años y jamás tener un mala comportamiento financiero”

“Retraso en el pago de cuotas de un crédito en curso”

“El banco asegura que no tengo como sustentar la venta futura”

“Evaluaron los últimos 3 años, si como lee los últimos 3 años”

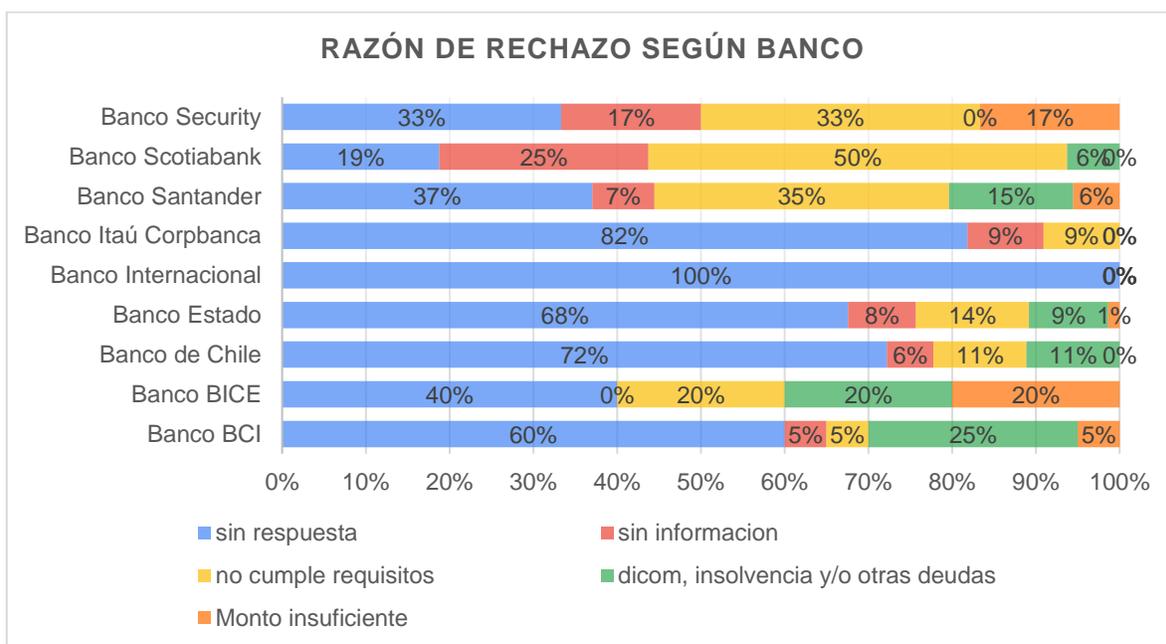
“Por mantener estos meses la línea de crédito y tarjetas de crédito copadas, no sobregiradas, sino sin saldos, es una señal que ellos interpretan como insolvencia”

“Ni siquiera nos dejaron concursar por DICOM”

“Por un cheque protestado en septiembre 2019 sin embargo ya había sido aclarado y limpiado en Dicom. Pero de igual forma nos rechazaron”

- Razones de rechazo al crédito según Banco

Razones de rechazo según Banco					
Banco	Sin respuesta	Sin información	No cumple requisitos	Dicon, insolvencia y/u otras deudas	Monto Insuficiente
Banco BCI	12	1	1	5	1
Banco BICE	2	0	1	1	1
Banco de Chile	13	1	2	2	0
Banco Estado	50	6	10	7	1
Banco Internacional	1	0	0	0	0
Banco Itaú Corpbanca	9	1	1	0	0
Banco Santander	20	4	19	8	3
Banco Scotiabank	3	4	8	1	0
Banco Security	2	1	2	0	1



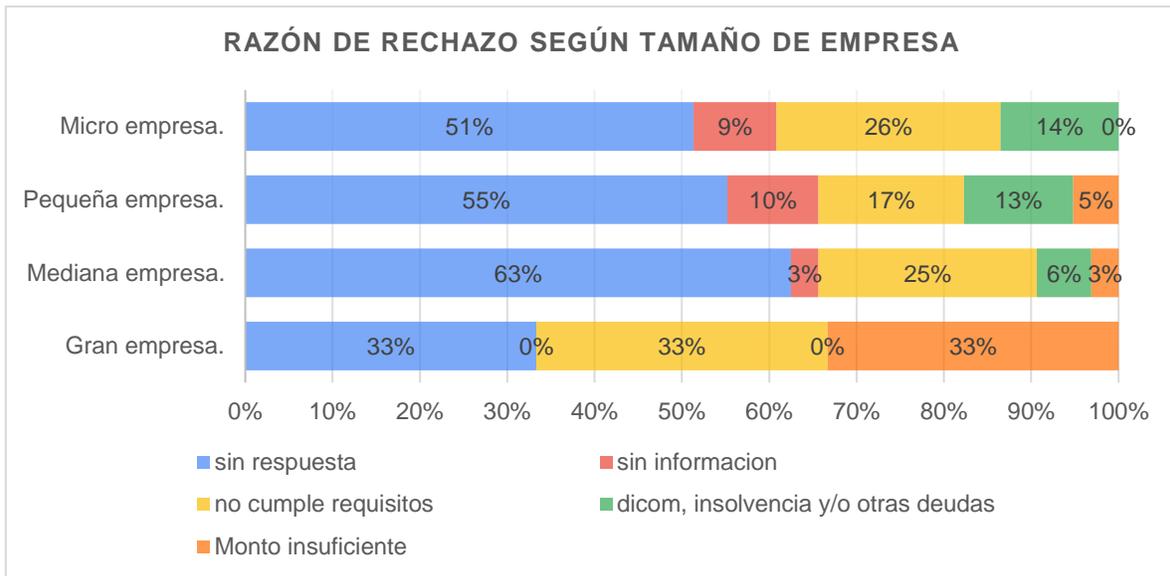
Dentro de los Bancos que no ofrecen respuesta a las solicitudes, destaca el Banco Itaú Corpbanca con un 82% de no respuesta a las solicitudes de crédito recibidas. Luego, se encuentra el Banco de Chile con un 72% y el Banco Estado con un 68%.

Dentro de los Bancos donde las solicitudes son rechazadas por el no cumplimiento de requisitos por parte de las empresas, destaca el Banco Scotiabank con un 50% de rechazo del crédito a las empresas por esta razón, y Banco Santander con un 35%.

Dentro de los Bancos donde las solicitudes son rechazadas por Dicom, insolvencia y/u otras deudas de las empresas, destaca el Banco BCI que rechazada el 25% de las solicitudes por esta razón, y el Banco Santander con un 15%.

- Razones de rechazo según tamaño de empresa

Razones de rechazo según tamaño de empresa					
Empresa	Sin respuesta	Sin información	No cumple requisitos	Dicom, insolvencia y/u otras deudas	Monto Insuficiente
Gran empresa	1	0	1	0	1
Mediana empresa	20	1	8	2	1
Pequeña empresa	53	10	16	12	5
Micro empresa	38	7	19	10	0

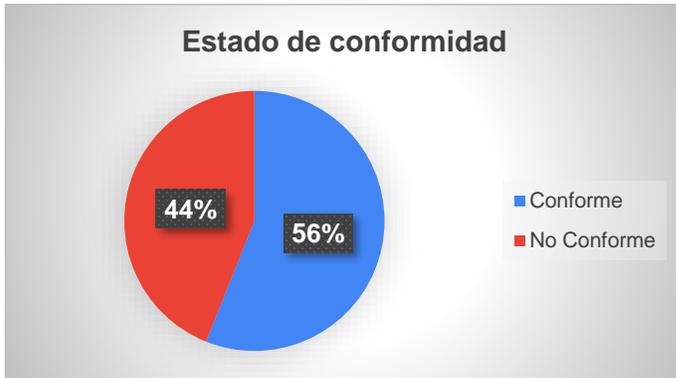


Dentro de las empresas que no encuentran respuesta por parte de los Bancos, destaca la Mediana Empresa, la cual no encuentra respuesta a sus solicitudes en el 63% de los casos, seguida de la pequeña empresa con un 55%.

Dentro de las empresas que no cumplen con los requisitos de cada banco para acceder al crédito, destacan la Micro empresa con un 26% de solicitudes rechazadas por no cumplir con los requisitos, y también la Mediana empresa con un 25%.

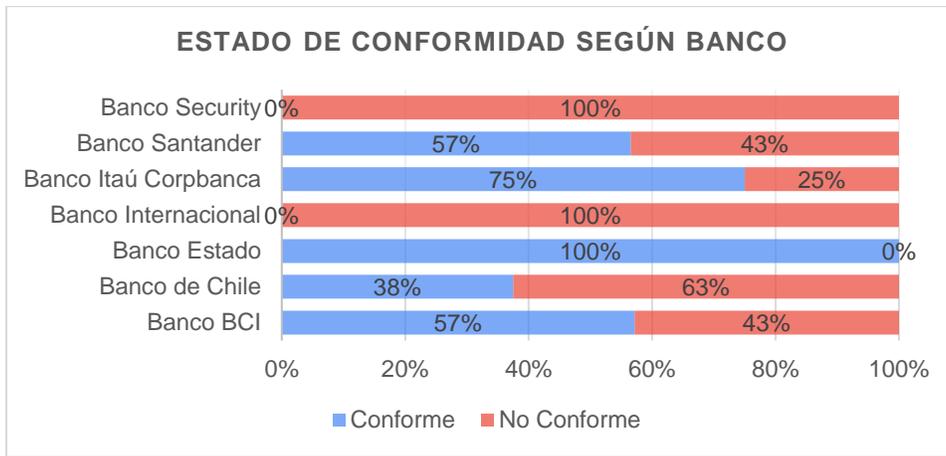
Dentro de las empresas que no acceden al crédito por Dicom, insolvencia y/u otra deuda, destacan la Micro empresa con un 14% de solicitudes rechazadas por esta razón, seguido de la Pequeña empresa con un 13%.

- Créditos aprobados y conformidad

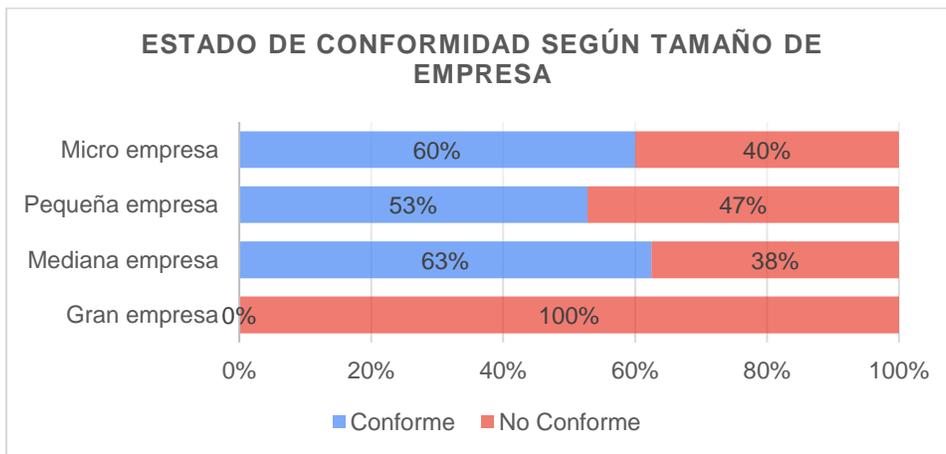


Del total de créditos aprobados, un 56% de las empresas quedó conforme tras la aprobación, y un 44% no quedó conforme.

- Conformidad según banco y empresa



Del total de créditos aprobados, el Banco donde las empresas quedaron más conformes fue el Banco Estado con un 100% de conformidad.



Dentro del total de créditos aprobados, el tipo de empresa que quedó más conforme tras la aprobación del crédito fue la Mediana empresa con un 63% de conformidad.

- Testimonios relevantes sobre la disconformidad hacia los bancos

“No, no ofrecieron el monto equivalente a los 3 meses, sino que menos, según el banco”

“No, debido a que el Banco de Chile solo entregó un tope de MM\$ 100, y nosotros teníamos posibilidad de tener cerca de MM\$ 500”

“El monto nos pareció insuficiente (60% de un mes promedio de venta en 2019)”

“Se otorgó solo el 25% de lo solicitado”

“Las condiciones sí, pero solo me dieron el 20% de lo que necesitamos”

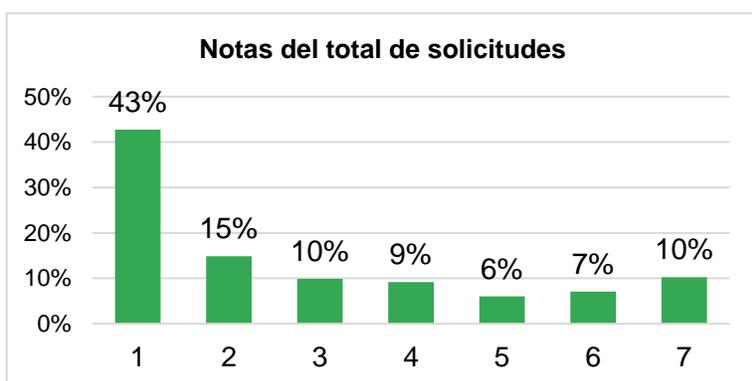
“Se agradece, pero sólo fue un mes de venta y no sabemos si podremos llegar al final del túnel”

“Solo nos otorgaron 100 millones y deberían ser 500 Millones”

4- En la escala del 1 al 7, ¿qué nota le pondría a la gestión del banco?

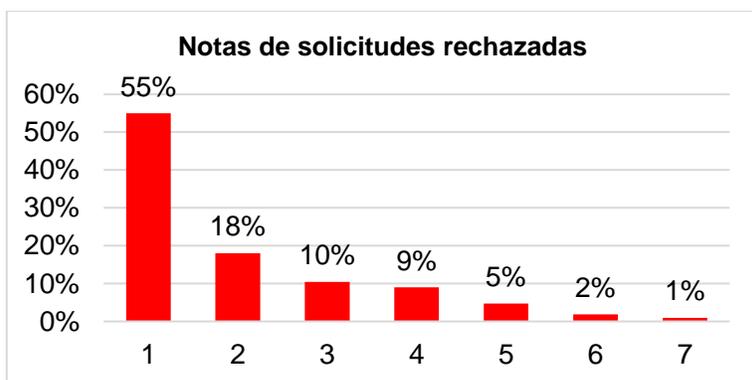
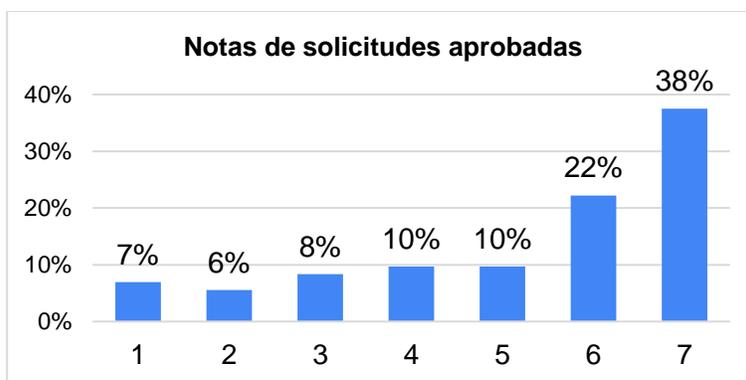
- Distribución de notas para la gestión del banco según solicitudes

Distribución de notas gestión del banco por solicitud							
	1	2	3	4	5	6	7
Solicitudes aprobadas	5	4	6	7	7	16	27
Solicitudes rechazadas	116	38	22	19	10	4	2
Total solicitudes	121	42	28	26	17	20	29



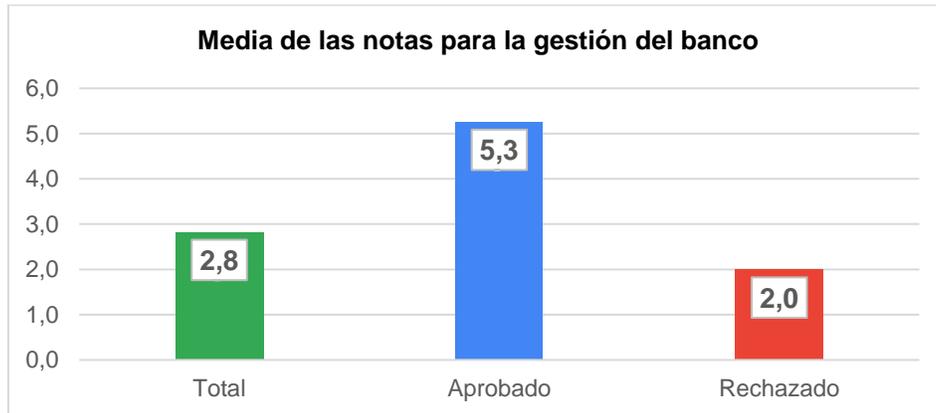
El 43% de las empresas tras realizar la solicitud del crédito en los bancos evaluó la gestión de estos con nota 1. Un 15% evaluó con nota 2, seguido de un 10% que evaluó con nota 3 y otro 10% que evaluó con nota 7.

Un 38% de las empresas que recibieron la aprobación de la solicitud de crédito por parte de los bancos evaluó la gestión de estos con nota 7. Un 22% lo hizo con nota 6, seguido de un 10% que lo evaluó con nota 5.



Un 55% de las empresas a las que le rechazaron la solicitud de crédito por parte de los bancos evaluó la gestión de estos con nota 1. Un 18% lo hizo con nota 2, seguido de un 10% que lo hizo con nota 3.

- Media de notas gestión del banco del total de solicitudes



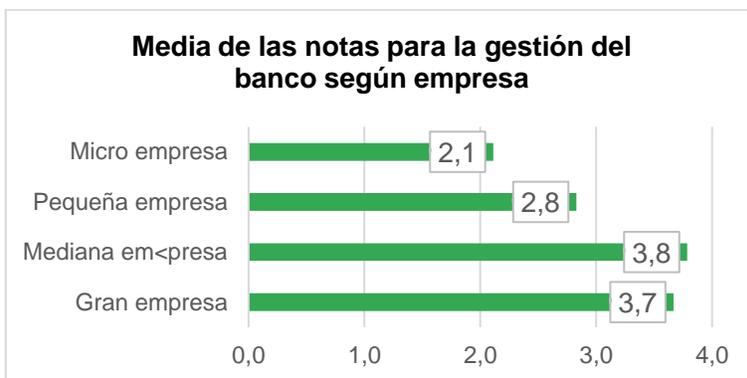
En base al total de las solicitudes realizadas por las empresas hacia los bancos, la gestión de estos fue evaluada con nota 2,8.

En base sólo a las solicitudes realizadas por las empresas que fueron aprobadas por los bancos, la gestión de estos fue evaluada con nota 5,3.

En base sólo a las solicitudes realizadas por las empresas que fueron rechazadas por los bancos, la gestión de estos fue evaluada con nota 2,0.

- Distribución de notas para la gestión del banco según tipo de empresa

	1	2	3	4	5	6	7
Gran empresa	2	0	1	0	2	0	1
Mediana empresas	18	6	3	3	6	9	11
Pequeña empresa	57	23	14	16	6	11	13
Micro empresa	44	13	10	7	3	0	4



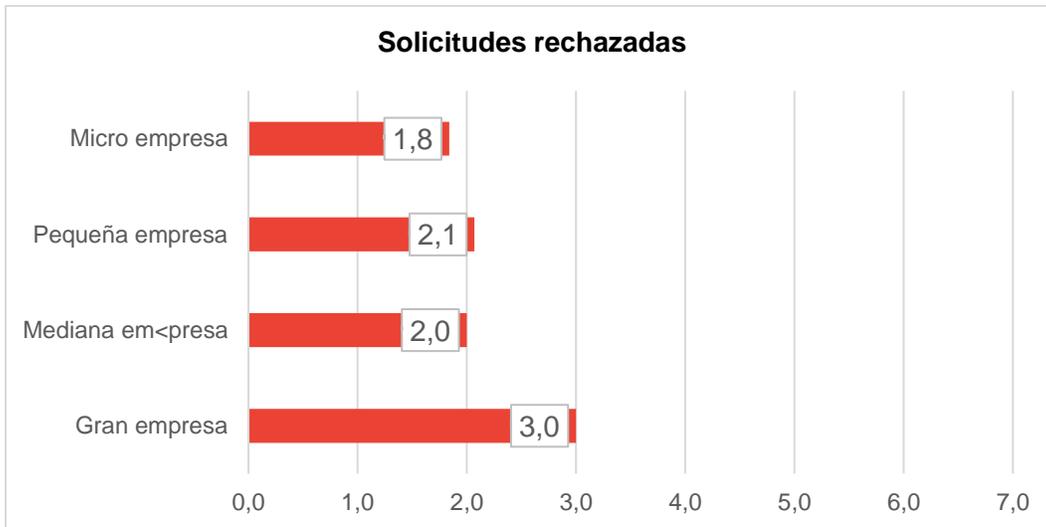
La micro empresa es el tipo de empresa que peor evalúa a los bancos con una nota media de 2,1. Lo sigue la Pequeña empresa con un 2,8; la Gran empresa con un 3,7; y la Mediana empresa con un 3,8.

- Distribución de notas para la gestión del banco según banco

Distribución de notas gestión del banco por banco							
	1	2	3	4	5	6	7
Banco BCI	7	6	4	4	5	5	6
Banco BICE	4	1	0	0	0	1	0
Banco de Chile	10	7	3	5	3	6	7
Banco Estado	49	11	11	4	2	3	3
Banco Internacional	0	0	0	0	1	0	1
Banco Itaú Corpbanca	6	1	2	3	2	2	1
Banco Santander	12	2	3	4	1	3	10
Banco Scotiabank	8	0	1	2	0	0	0
Banco Security	6	0	1	0	1	0	1

- Media de notas por banco





En base al total de solicitudes, se puede apreciar que la media de notas se encuentra entre las notas 2 y 4. En base a las solicitudes aprobadas, se aprecia que la media de notas se eleva al mantenerse alrededor de la nota 5. Y por último, cuando las solicitudes son rechazadas, la media de notas BAJA alrededor de la nota 2.

- Ranking Media de notas por banco

Total solicitudes	
Banco	Nota
Banco Internacional	6,0
Banco BCI	3,9
Banco Santander	3,8
Banco de Chile	3,7
Banco Itaú	3,2
Corpbanca	
Banco Security	2,3
Banco Estado	2,0
Banco BICE	2,0
Banco Scotiabank	1,7

Solicitudes Aprobadas	
Banco	Nota
Banco Security	7,0
Banco Internacional	7,0
Banco Estado	5,8
Banco BCI	5,5
Banco Itaú	5,4
Corpbanca	
Banco de Chile	5,3
Banco Santander	4,8
Banco BICE	s/n
Banco Scotiabank	s/n

Solicitudes Rechazadas	
Banco	Nota
Banco Internacional	5,0
Banco BCI	2,8
Banco de Chile	2,5
Banco Itaú	2,3
Corpbanca	
Banco Bice	2,0
Banco Security	1,8
Banco Santander	1,7
Banco Scotiabank	1,7
Banco Estado	1,6

Conclusiones Segunda Parte

- 55% de los bancos no ofrece respuesta a las empresas tras negarse a aprobar los créditos que les solicitan
- 20% de los bancos rechaza las solicitudes de crédito debido a que las empresas no cumplen con los requisitos que ellos exigen
- 12% de los bancos no aprueba los créditos solicitados debido a que las empresas están en Dicom, insolvencia y/u otras deudas
- Las empresas acusan la falta de respuesta de los bancos bajo criterios como: esperas de respuestas que no llegan, ejecutivos que no manejan suficiente información, excesiva demanda, criterios propios del banco poco transparentes.
- Las empresas acusan el no cumplimiento de los requisitos bajo criterios como: políticas propias de cada banco que dificultan demasiado el acceso al crédito.
- Las empresas acusan a los bancos de excusarse en la situación de Dicom, insolvencia y/u otras deudas para no dar acceso al crédito
- Banco Chile no ofrece respuesta en el 72% de las solicitudes que recibe, y Banco Estado en un 68%. Banco Scotiabank acusa a las empresas de no cumplir con los requisitos de acceso al crédito en un 50% de las solicitudes que recibe, y Banco Santander en un 35%.
- La mediana empresa no encuentra respuestas en un 63%, la micro empresa no cumple con los requisitos en un 26% y está en Dicom, insolvencia y /u otra deuda en un 14%.
- Del total de créditos aprobados, un 44% de las empresas no quedó conforme. Dentro de la disconformidad, se entiende principalmente debido a que el monto prestado por el banco es insuficiente para las empresas.
- La mediana empresa es la más conforme con un 63% de conformidad tras ver aprobada su solicitud.
- La nota 1 con un 43% fue la más elegida por las empresas a la hora de hacer una evaluación. Cuando la evaluación la hacen las empresas quienes vieron rechazada su solicitud, las notas 1 aumentan a un 55%. Por contraparte, cuando evalúan quienes accedieron al crédito, la nota 7 reúne un 38%.
- La media general con la que se evaluó a los bancos fue con nota 2,8
- La mediana empresa con una media de nota 3,8 es la que mejor evaluó a los bancos. La micro empresa fue quien peor lo hizo con una media de nota 2,1.

- Del total de solicitudes, Banco Scotiabank fue el peor evaluado con un 1,7. Del total de solicitudes aprobadas, el peor evaluado fue Banco Santander con un 4,8. Del total de solicitudes rechazadas, el peor evaluado fue Banco Estado con un 1,6. El banco mejor evaluado en general fue el Banco Internacional con un 6,0, pero con sólo dos evaluaciones recibidas.

- Considerando el total de las solicitudes, todos los bancos a excepción del Banco Internacional, fueron evaluados con nota bajo el 4. Considerando las solicitudes aprobadas, todos los bancos fueron evaluados con nota superior al 4. Y por último, considerando las solicitudes rechazadas, a excepción del banco Internacional, todos los bancos recibieron nota bajo el 2,8; resultando los peores evaluados Banco Santander con nota 1,7, Banco Scotiabank con nota 1,7, y en último lugar Banco Estado con nota 1,6.

Conclusión

En cuanto al *cumplimiento*, es verdad que existe una alta demanda de solicitudes hacía el FOGAPE, las cifras oficiales indican un 6% de solicitudes cursadas rechazadas, sin embargo, nuestro sondeo arrojó el 75% de solicitudes rechazadas. Esta diferencia se explica entendiendo que las cifras oficiales consideran el rechazo una vez cursada la solicitud, pero la realidad de las empresas indica que muchas de ellas ni siquiera llegan a ser parte del curso, sintiéndose rechazadas por los bancos de forma mucho más prematura.

Efectivamente la pequeña empresa es la que pide acceso al crédito en mayor cantidad. Nuestro sondeo si bien refleja que la pequeña empresa al ser la que más solicita, se beneficia más que el resto, el detalle muestra que del total de solicitudes realizadas, en el 71% de las ocasiones se le rechaza. A eso se le suma que en el 41% de las solicitudes realizada, la respuesta del banco tardó en llegar más de 20 días.

La demanda es alta y Banco Estado como Banco Chile son los bancos más demandados. Sin embargo presentan diferencias. Banco estado es el banco que más solicitudes rechaza, y sólo aprueba un 11% del total de las solicitudes aprobadas, mientras que Banco Chile aporta con un 25% de las solicitudes aprobadas por el total de los bancos, y rechazada sólo el 11%. Existe una cifra abrumadora que indica que el Banco Estado sólo aprueba un 10% de las solicitudes que recibe.

Existe también la tendencia por parte de los bancos que a medida que rechazan las solicitudes, la respuesta llega después de los 20 días. Por el contrario, cuando aprueban las solicitudes la respuesta llega antes de los 10 días. Solo Banco Scotiabank rompe con esa tendencia respondiendo mayormente en menos de 10 días, pero rechazando todas las solicitudes.

En cuanto a las *trabas*, el principal descontento de las empresas al no poder acceder a los créditos se debe a la falta de respuesta por parte de los bancos, quienes parecen no resistir ante tanta demanda y simplemente dilatan procesos que solo perjudican la salud financiera de las empresas en medio de este periodo de crisis. A su vez, los bancos encuentran respuesta para no dar acceso ya sea mediante el rechazo del crédito por el no cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas, o porque estas se encuentren con mala salud financiera asociada principalmente a Dicom.

La evaluación en notas de las empresas hacia los bancos siguió la lógica que a medida que las solicitudes eran rechazadas, las evaluaciones caían, y por el contrario, cuando las solicitudes eran aprobadas, las evaluaciones subían. Sin embargo, dentro del grupo de empresas que accede al crédito, existe también un porcentaje alto de desconformidad ligado a lo insuficiente que resulta el monto adjudicado. Sin duda las notas reflejan un quiebre en la confianza entre las empresas que hoy por hoy necesitan de un crédito que les garantice liquidez, respecto a una banca que si bien se adjudica montos considerables para poder brindar ayuda en este periodo de crisis, parece no estar llevando el proceso con suficiente eficacia.