



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# Informe del Desempeño del Sistema Bancario y Cooperativas

Agosto 2022  
[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)



---

# Informe del Desempeño del Sistema Bancario y Cooperativas

---

Agosto de 2022

## 1. SISTEMA BANCARIO Y COOPERATIVAS

**Cuadro N° 1:** Principales Activos y Pasivos del Sistema Bancario y Cooperativas, (MMUSD, %).

	MMUSD <sup>(1)</sup>			Part. Bancos sobre cifras consolidadas (%)	Variación real (%)	
	Bancos	Cooperativas	Cifras consolidadas		mes anterior	doce meses
Total Colocaciones (2)	274.728	2.547	277.276	99,08	-0,58	1,59
Colocaciones a costo amortizado	274.583	2.547	277.130	99,08	-0,58	1,53
Adeudado por Bancos	2.930	---	2.915	100,51	5,70	35,33
Comercial	154.808	126	154.934	99,92	-0,74	-0,05
Consumo	31.339	1.859	33.198	94,40	-0,50	2,63
Vivienda	85.505	562	86.067	99,35	0,19	3,17
Provisiones constituidas a costo amortizado	-6.541	-87	-6.629	98,67	0,34	0,93
Activos totales	449.361	3.456	452.817	99,24	-0,94	4,10
Depósitos totales	213.194	2.036	215.230	99,05	0,16	-4,69
Instrumentos financieros de deuda (3)	60.222	354	60.576	99,42	-1,42	-13,57
Patrimonio	29.627	833	30.459	97,27	1,41	0,51
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>4.425</b>	<b>97</b>	<b>4.522</b>	<b>97,85</b>	<b>2,41</b>	<b>43,17</b>

(1): Valor dólar al 31 de agosto de 2022: \$882,11.

(2): Corresponde a la suma de las colocaciones a costo amortizado y a valor razonable con cambios en el patrimonio.

(3): A partir de enero de 2022, este rubro no considera, en el caso de los bancos, los bonos subordinados, los que se encuentran en el rubro instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos, de acuerdo a las indicaciones del Nuevo Compendio de Normas Contables para Bancos.

Al mes de agosto de 2022 las colocaciones totales del Sistema Bancario y Cooperativas, en su conjunto, retrocedieron un 0,58 %, al igual que el mes anterior cuya caída alcanzó un 0,40 %. De esta forma, se mantiene la trayectoria negativa registrada en los meses de enero, febrero y mayo de este año con caídas de 1,15 %, 0,64 % y 0,82 %, respectivamente. La baja en el mes se explicó, principalmente, por el Sistema Bancario que registró disminuciones en las carteras de empresas y consumo.

Los depósitos totales, que financiaron el 77,62 % de las colocaciones, registraron un crecimiento en el mes de 0,16 %, revirtiendo la caída del mes anterior de 1,22%. Medida en doce meses, esta fuente de financiamiento disminuyó un 4,69 %.

El resultado del mes de agosto aumentó un 2,41 % en el mes, mientras que, en términos anuales, el resultado acumulado lo hizo en un 43,17 %, en el primer caso debido a un mayor resultado financiero neto y, en el segundo, al incremento en el margen de intereses y reajustes.

**Cuadro N° 2:** Principales indicadores de riesgo de las colocaciones y de rentabilidad promedio del Sistema Bancario y Cooperativas, (%).

Indicadores consolidados	ago'21	sept'21	oct'21	nov'21	dic'21	ene'22	feb'22	mar'22	abr'22	may'22	jun'22	jul'22	ago'22
Riesgo de crédito por provisiones	2,41	2,39	2,37	2,37	2,38	2,38	2,41	2,40	2,41	2,37	2,37	2,37	2,39
Cartera con morosidad de 90 días o más	1,43	1,42	1,37	1,31	1,25	1,27	1,29	1,29	1,38	1,39	1,41	1,44	1,54
Cartera deteriorada	4,78	4,68	4,66	4,58	4,51	4,50	4,49	4,44	4,47	4,41	4,45	4,45	4,51
ROAE	13,50	13,93	15,12	15,92	16,61	16,89	17,24	17,74	18,87	19,75	20,53	21,07	21,39
ROAA	0,95	0,98	1,06	1,12	1,17	1,19	1,22	1,25	1,32	1,38	1,43	1,46	1,48
Cobertura de provisiones	168,09	168,51	173,82	180,99	190,66	187,54	187,36	186,30	174,44	170,71	167,63	164,45	155,17

En materia de riesgo de crédito, los índices de riesgo de crédito de provisiones y de cartera deteriorada, se mantienen aún por debajo de los registrados hace doce meses atrás; mientras que, el coeficiente de morosidad de 90 días o más supera el valor alcanzado hace un año atrás, por segundo mes consecutivo. En tanto, respecto del mes anterior, todos los indicadores experimentaron alzas.

Por su parte, la cobertura de provisiones de 155,17 %, a diferencia de lo ocurrido durante todo el año se ubicó bajo el índice registrado hace doce meses atrás y respecto del mayor coeficiente alcanzado en dic'21 (190,66 %). El menor indicador, respecto del mes anterior, se explicó por un mayor crecimiento de la cartera con morosidad de 90 días o más, respecto de las provisiones del Sistema Bancario.

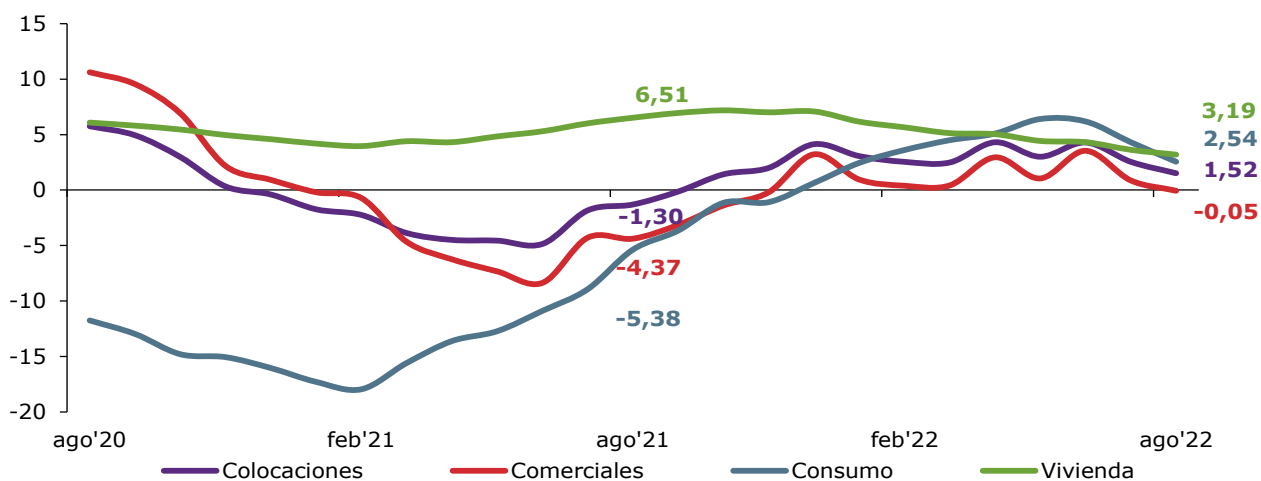
## 2. SISTEMA BANCARIO

A agosto de 2022 las colocaciones del Sistema Bancario, compuestas por la suma de las colocaciones a costo amortizado y a valor razonable con cambio en patrimonio, crecieron un 1,58 % en doce meses, incremento inferior al registrado el mes anterior, de 2,61 % y por sobre la caída de 1,30 % ocurrida en el mismo mes del año anterior.

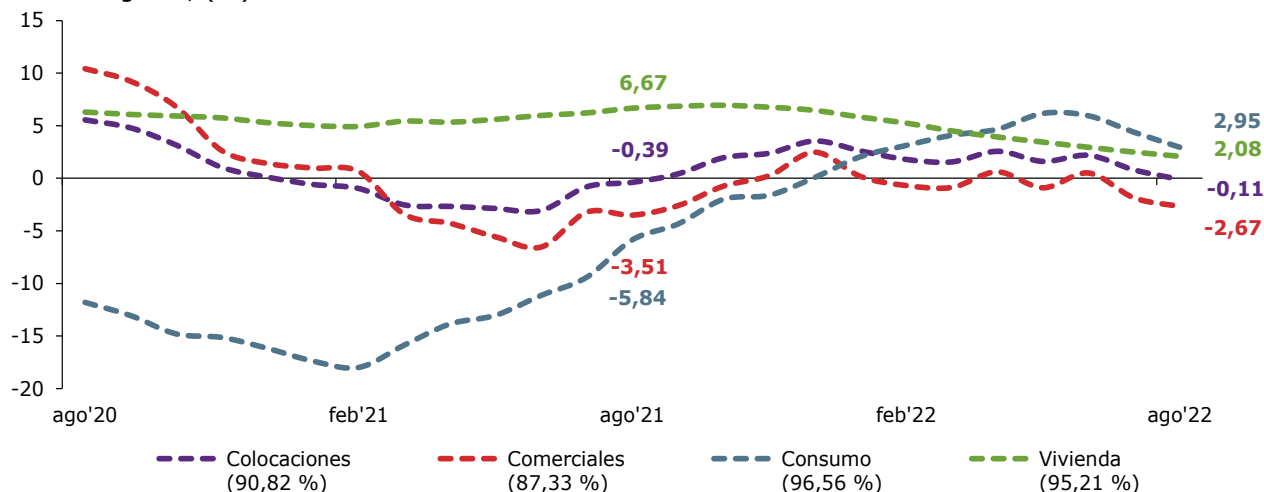
Sin perjuicio de lo señalado, el análisis de la actividad y del riesgo de crédito del Sistema Bancario se circunscribe al comportamiento de las colocaciones a costo amortizado (las que crecieron un 1,52 % en doce meses y concentraron el 99,95 % de las colocaciones totales) y sus respectivas provisiones, morosidad y deterioro, las que son comparables con los indicadores históricos.

### Actividad

**Gráfico N°1:** Colocaciones del Sistema Bancario, por tipo de cartera, variación real 12 Meses a ago'22, (%).



**Gráfico N°2:** Colocaciones del Sistema Bancario, por tipo de cartera, en el país, variación real 12 Meses a ago'22, (%).



Medidas en doce meses, las colocaciones a costo amortizado del Sistema Bancario registraron un alza de 1,52 % anual, lo que significó un menor ritmo de crecimiento respecto de lo observado en el mes anterior, de 2,55 %, correspondiendo a la tasa más baja de los primeros ocho meses del año (tasas que, sin considerar este mes, han fluctuado mayormente entre 2,49 % y 4,31 %). Aun

así, la actividad registrada en agosto se compara favorablemente respecto de un año atrás cuando se observó una caída de las colocaciones de 1,30%, explicada por la contracción de la cartera comercial en 4,37 % y de consumo en 5,38 %.

La menor variación de las colocaciones a costo amortizado, medidas en doce meses, respecto del mes anterior obedeció a una caída en las colocaciones comerciales y a un menor dinamismo en las colocaciones de consumo y vivienda. Las colocaciones comerciales retrocedieron por primera vez en el año, registrando una caída de 0,05 %, en doce meses (alza 0,87 % jul'22), impulsada, principalmente, por la trayectoria descendente registrada en los préstamos en el país, principal componente de las colocaciones comerciales, desde enero de este año y cuya contracción en agosto fue de 9,55 % (-9,00 % jul'22), acompañado, además, de un menor crecimiento en los préstamos en el exterior de 12,10 % (13,91 % jul'22) y en los créditos de comercio exterior de 23,13 % (24,46 % jul'22), estos dos últimos influenciados por una menor alza del tipo de cambio en el mes.

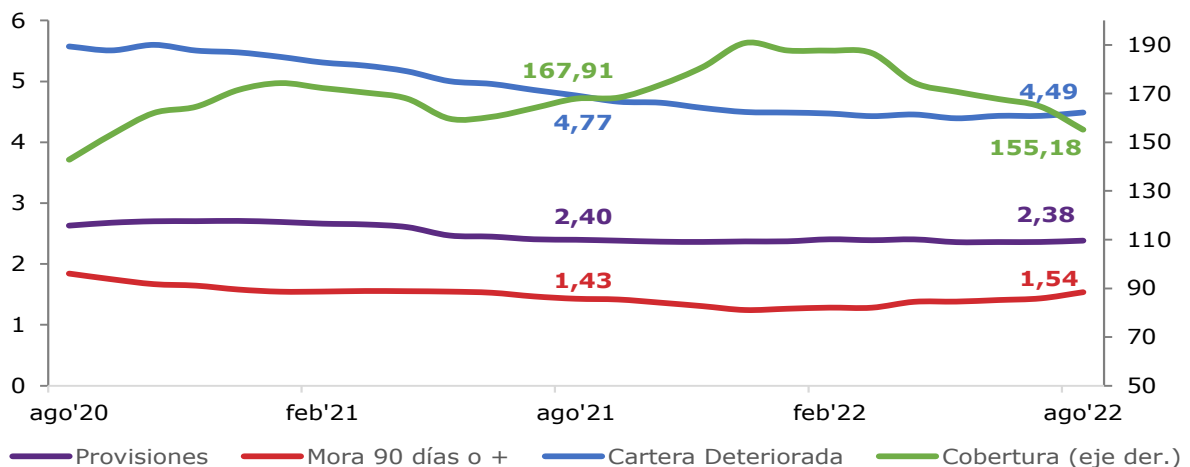
Por su parte, las colocaciones de consumo se incrementaron un 2,54 %, por debajo del mes anterior (4,30 % jul'22), debido a una menor expansión de los deudores por tarjetas de crédito de 17,63 % (21,00 jul'22), producto que ha liderado el crecimiento de esta cartera en los últimos doce meses, mostrando, a partir del mes de jun'22, una desaceleración. Lo anterior, acompañado de una mayor caída de los créditos de consumo en cuotas de 6,86 % (-5,77 % jul'22).

Por último, la cartera para la vivienda creció un 3,19 %, desacelerándose respecto del mes anterior (3,62 % jul'22) y de un año atrás (6,51 % ago'21) y del último trimestre del año anterior cuando registró una variación promedio sobre 7 % anual, alcanzando estos dos últimos meses las menores tasas de actividad registradas en esta cartera.

Por su parte, las colocaciones a costo amortizado, medidas en Chile, muestran un desempeño menor, al caer un 0,11 %, en doce meses, explicado por la contracción de la cartera comercial y una menor alza en consumo y vivienda.

## Riesgo de crédito

**Gráfico N° 3:** Evolución de los índices de riesgo de crédito del Sistema Bancario a ago'22, (%).

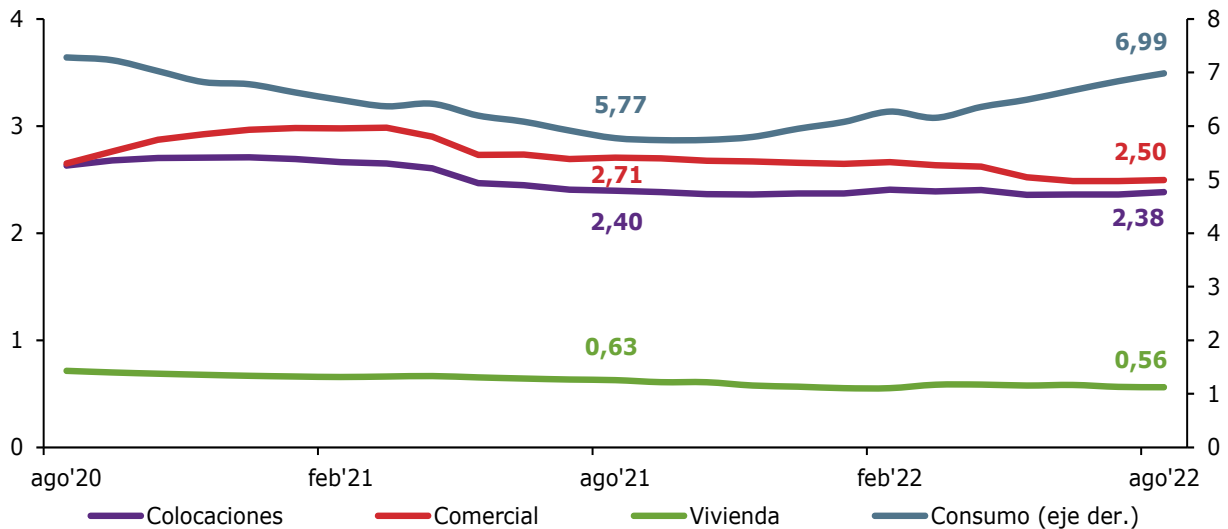


En materia de riesgo de crédito, los indicadores calculados sobre las colocaciones a costo amortizado del Sistema Bancario mostraron, a agosto de 2022, la misma trayectoria. Los índices de provisiones, de morosidad de 90 días o más y de cartera deteriorada crecieron respecto del mes anterior, observándose un movimiento similar en la mayoría de las carteras. De esta forma se registraron aumentos en los tres indicadores en las colocaciones, comerciales, de consumo y

vivienda, exceptuándose en esta última cartera, el índice de provisiones que se mantuvo respecto del mes anterior.

En efecto, el índice de provisiones sobre colocaciones a costo amortizado creció respecto del mes anterior, a un 2,38 % (2,36 % jul'22 y 2,40 % ago'21). El indicador de morosidad de 90 días o más avanzó a un 1,54 % (1,43 % jul'22 y 1,43 % ago'21) y el de cartera deteriorada aumentó a un 4,49 % (4,44 % jul'22 y 4,77 % ago'21).

**Gráfico N° 4:** Evolución de los índices de provisiones del Sistema Bancario, por tipo de cartera, a ago'22, (%).

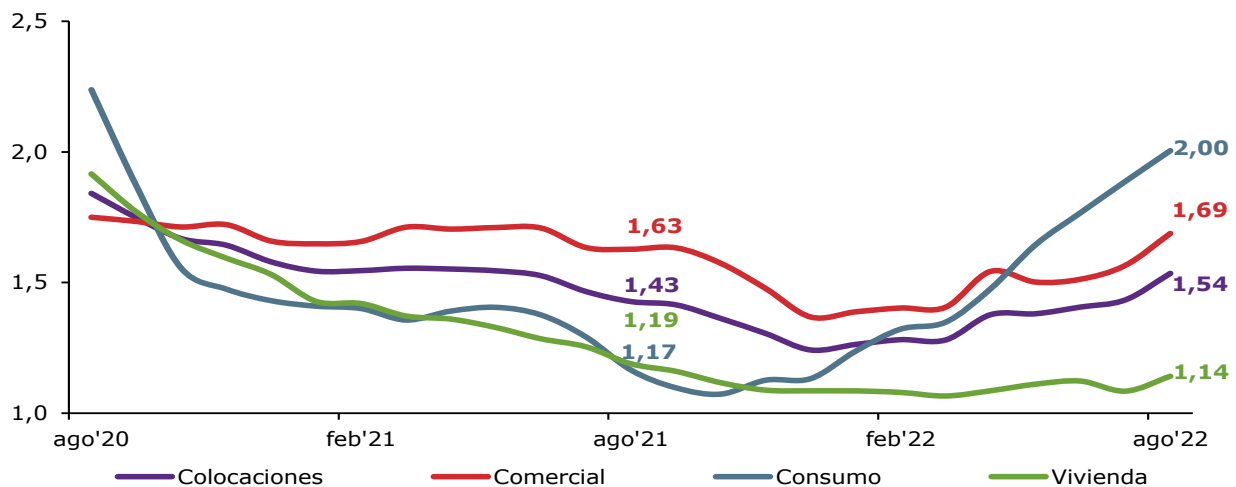


En la cartera comercial el indicador de provisiones aumentó, respecto del mes anterior, desde 2,48 % a 2,50 %, mientras que los índices de morosidad de 90 días o más y de cartera deteriorada crecieron en igual periodo desde 1,57 % a 1,69 % y desde 4,84 % a 4,88 %, respectivamente.

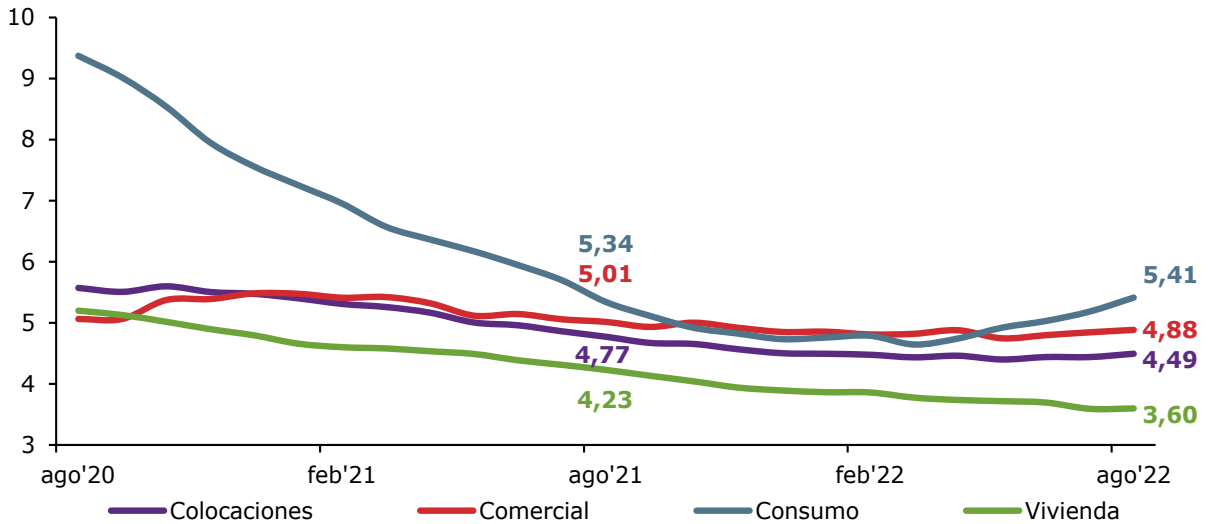
En las colocaciones de consumo el indicador de provisiones se elevó, en el mes, desde 6,84 % a 6,99 %, el de morosidad de 90 días o más desde 1,89 % a 2,00 % y el de cartera deteriorada lo hizo desde 5,18 % a 5,41 %.

En la cartera de vivienda el índice de provisiones se mantuvo en 0,56 %, el de morosidad de 90 días o más aumentó desde 1,08 % a 1,14 % y el indicador de cartera deteriorada creció en el mes desde 3,59 % a 3,60 %.

**Gráfico N° 5:** Evolución de los índices de morosidad del Sistema Bancario, por tipo de cartera, a ago'22, (%).



**Gráfico N° 6:** Evolución de los índices de deterioro del Sistema Bancario, por tipo de cartera, a ago'22, (%).



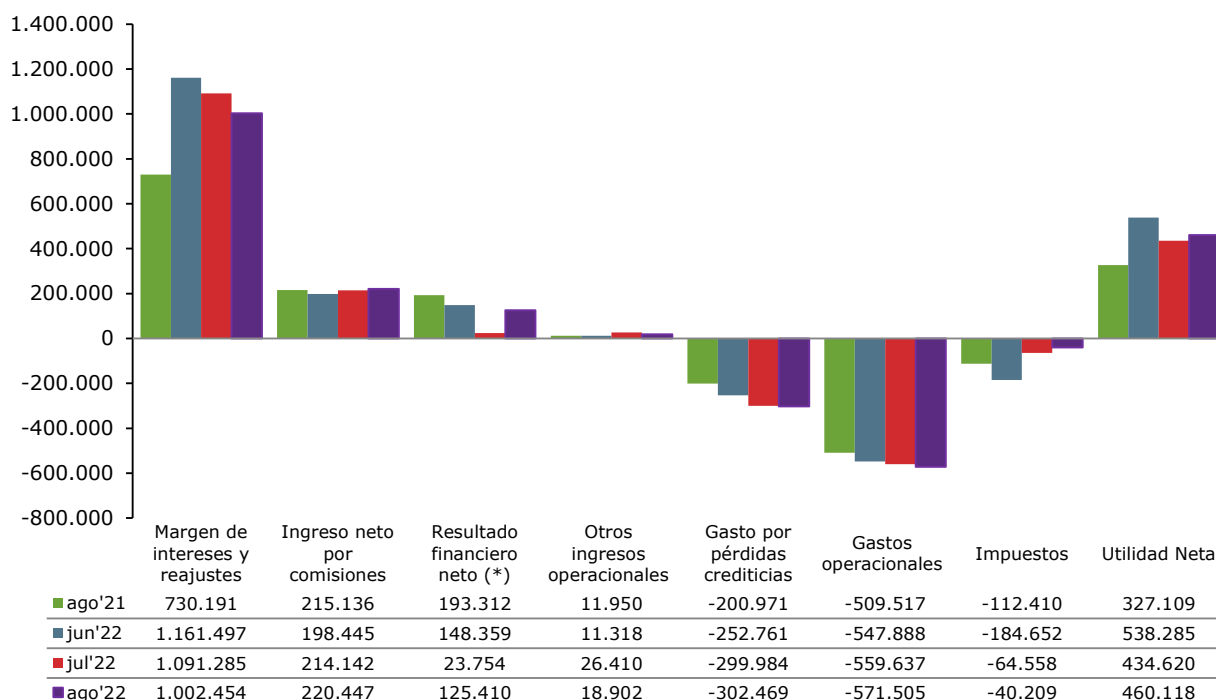
Respecto de 12 meses atrás, los coeficientes de riesgo de crédito sobre colocaciones y por cartera registraron un comportamiento disímil. Por una parte, la cartera de consumo mostró un alza en todos sus indicadores, alcanzando niveles en torno a los registrados antes de la pandemia. Así, los índices de provisiones, de morosidad de 90 días o más y de cartera deteriorada de la cartera de consumo, que se elevaron en doce meses desde 5,77 % a 6,99 %, desde 1,17 % a 2,00 % y desde 5,34 % a 5,41 %, respectivamente.

Por el contrario, la cartera de vivienda aún registra coeficientes menores a los observados hace un año atrás, disminuyendo desde 0,63 % a 0,56 % el índice de provisiones, desde 1,19 % a 1,14 % el indicador de morosidad de 90 días o más y el de cartera deteriorada desde 4,23 % a 3,60 % en doce meses. Mientras que, la cartera comercial muestra una trayectoria mixta; los índices de provisiones y de cartera deteriorada retrocedieron en doce meses desde un 2,71 % a 2,50 % y de 5,01 % a 4,88 %, respectivamente; en cambio, el coeficiente de morosidad de 90 días o más se elevó de 1,63 % a 1,69 %.

Por último, en la cobertura de provisiones se registró una baja respecto del mes anterior, desde un 164,61 % hasta un 155,18 %, ubicándose también por debajo del coeficiente observado hace un año atrás (167,91 % ago'21), debido a la trayectoria alcista observada en el índice de morosidad de las colocaciones a costo amortizado en el mes y respecto de doce meses atrás.

## Resultados

**Gráfico N° 7:** Principales partidas del Estado de Resultados del Sistema Bancario a ago'22, (MM\$).



(\*) En ago'21, para efectos de comparación, se considera el resultado de operaciones financieras (ROF) vigente en ese período.

En el mes de agosto el Sistema Bancario registró utilidades por \$ 460.118 millones (MMUSD 522), creciendo un 1,77 % respecto del mes anterior, explicado, principalmente, por un alza en el resultado financiero neto y menores gastos por concepto de impuestos. Lo anterior, contrarrestado en gran medida por un menor margen de intereses y reajustes.

Respecto de doce meses atrás, el resultado acumulado por \$ 3.903.649 millones (MMUSD 4.425), creció un 44,23 %, explicado, principalmente, por un mayor margen de intereses y reajustes, atenuado por un incremento en el gasto por pérdidas crediticias.

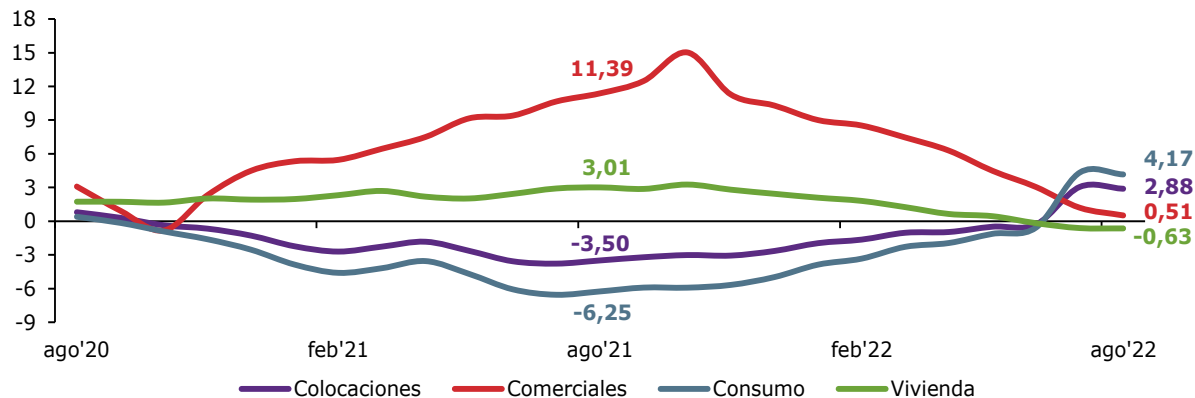
Consecuentemente, la rentabilidad sobre patrimonio promedio avanzó hasta un 21,51 % (21,19 % jul'22) y la rentabilidad sobre activos promedio hasta un 1,46 % (1,44 % jul'22).



### 3. COOPERATIVAS

#### Actividad

**Gráfico N° 8:** Colocaciones de Cooperativas, por tipo de cartera, variación real doce meses a ago'22, (%).



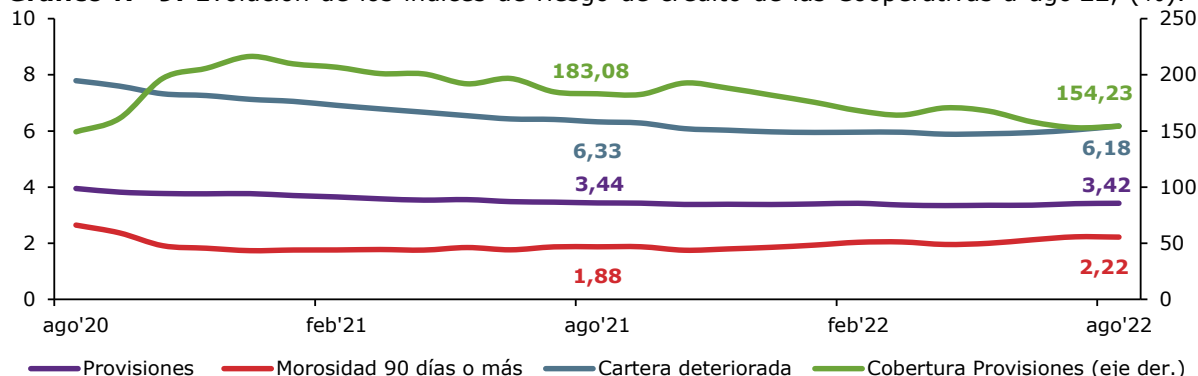
Las colocaciones de las cooperativas se incrementaron un 2,88 % en doce meses, desacelerándose respecto del mes anterior (3,05 % jul'22), no obstante, se ubicó por sobre la caída registrada hace doce meses atrás (-3,50 % ago'21). El mayor crecimiento obedeció a la expansión de la cartera de consumo, atribuible a una compra de créditos efectuada por una cooperativa en el mes de julio, aumentando las colocaciones asociadas a esa cartera y, por ende, la actividad de la industria. Al excluir el crecimiento inorgánico, las colocaciones habrían caído un 0,40 % (-0,29 % jul'22).

En efecto, las colocaciones de consumo, que representaron el 73,00 % del total de colocaciones crecieron en 4,17 %, tasa levemente inferior a la registrada en jul'22 (4,33 %), pero revirtiendo la caída registrada el año anterior (-6,25 % ago'21). Al excluir la compra de cartera, consumo habría retrocedido un 0,38 % en el mes (-0,30 % jul'22). Por su parte, las colocaciones para la vivienda que concentraron el 22,06 % del total, retrocedieron por tercer mes consecutivo, registrando un 0,63 % medido en doce meses (-0,60 % jul'22).

A su vez, las colocaciones comerciales, que representaron el 4,94 % del total de colocaciones, continuaron desacelerándose, alcanzando una variación de 0,51 % en el mes (1,20 % jul'22).

#### Riesgo de crédito

**Gráfico N° 9:** Evolución de los índices de riesgo de crédito de las Cooperativas a ago'22, (%).



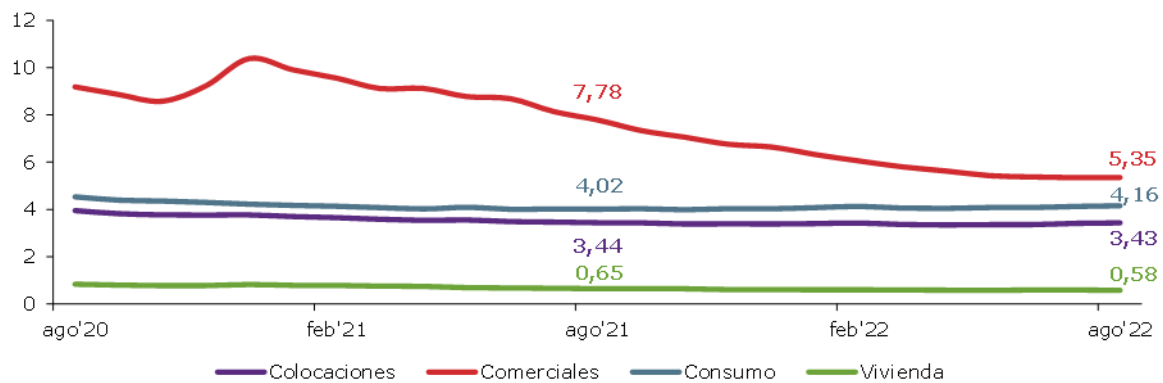
En materia de riesgo de crédito, los índices de provisiones sobre colocaciones y de cartera deteriorada, aumentaron en el mes, mientras que el de morosidad de 90 días o más disminuyó levemente. No obstante, se observaron diferencias a nivel de cartera. En la cartera comercial solo

aumentó el índice de provisiones sobre colocaciones disminuyendo el resto de los indicadores, mientras que en la cartera de vivienda solo se incrementó la cartera deteriorada, disminuyendo los índices de provisiones y de morosidad a 90 días. En el caso de la cartera de consumo se expandieron los tres coeficientes.

Respecto de doce meses atrás, solo se incrementó el índice de morosidad de 90 días o más, reduciéndose en el periodo señalado el resto de los indicadores. En efecto, entre ago'21 y ago'22 el índice de cartera con morosidad de 90 días a más se elevó desde un 1,88 % a 2,22 %, explicado por el alza en los respectivos índices de las carteras de consumo y vivienda. Mientras que el indicador de provisiones sobre colocaciones retrocedió desde un 3,44 % a un 3,43 % y el de cartera deteriorada, desde un 6,33 % a 6,18 %.

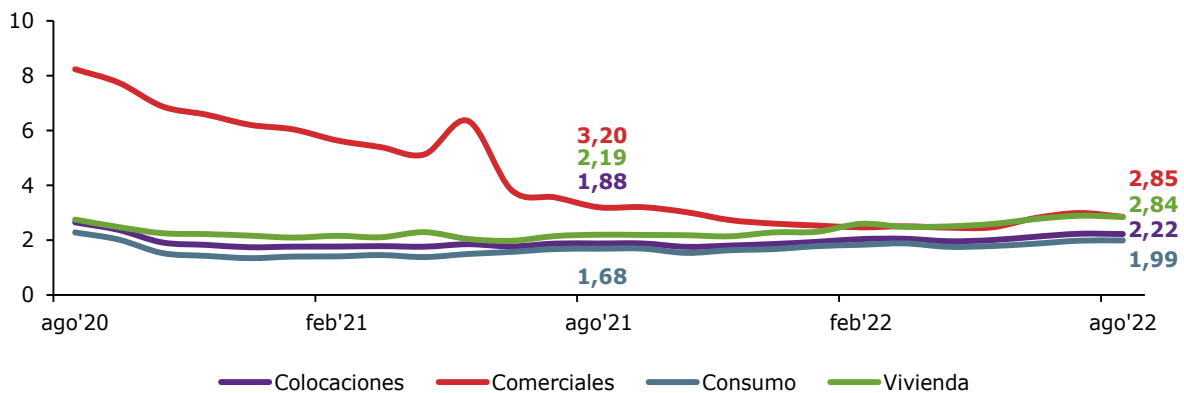
En cuanto a la cobertura de provisiones, el coeficiente mejoró respecto de julio, desde 152,93 % a 154,23 %; sin embargo, disminuyó respecto de doce meses atrás (183,08 % ago'21), debido al alza de la morosidad en la cartera de personas a partir del último trimestre del año 2021.

**Gráfico N° 10:** Evolución de los índices de provisiones de las Cooperativas, por tipo de cartera, a ago'22, (%).



En términos mensuales, el índice de provisiones sobre colocaciones aumentó marginalmente 2 p.b. en agosto, situándose en 3,43 %, explicado por la cartera de consumo que alcanzó un 4,15 % (4,13 % jul'22). En cuanto a la cartera de vivienda, el índice retrocedió 2 p.b. ubicándose en 0,58 %, mientras que en la cartera comercial se incrementó desde un 5,34 % a 5,35 %.

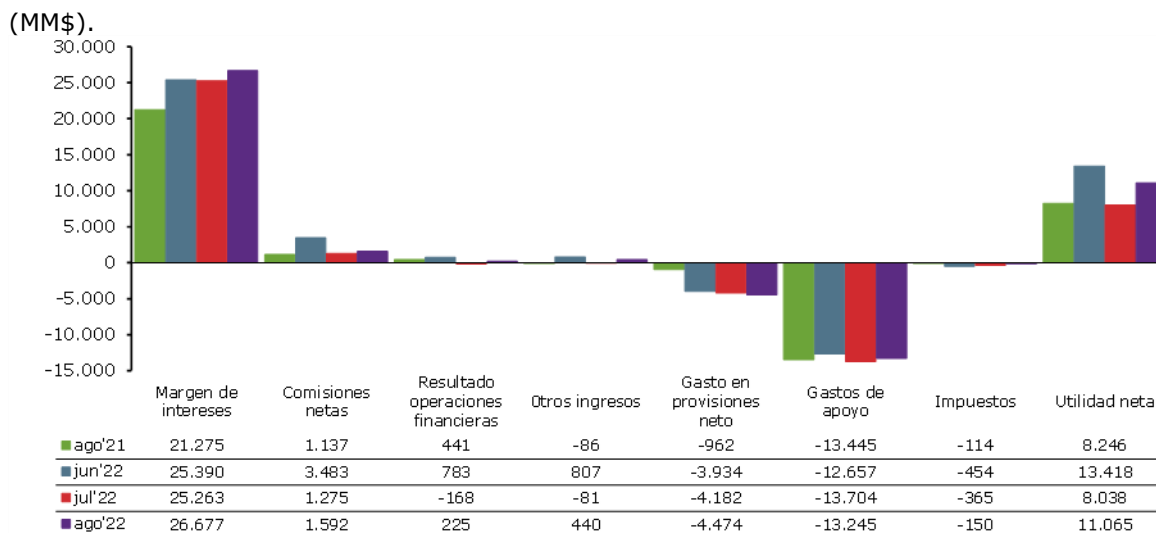
**Gráfico N° 11:** Evolución de los índices de morosidad de 90 días o más de las Cooperativas, por tipo de cartera, a ago'22, (%).



El índice de morosidad de 90 días o más alcanzó en el mes un 2,22 % (2,23 % jul'22), como consecuencia del retroceso registrado en la cartera comercial y de vivienda. En efecto, en el primer caso retrocedió de un 2,99 % a un 2,85 % y en el segundo, de 2,89 % a 2,84 %. Por el contrario, en consumo el índice de morosidad de 90 días o más creció 1 p.b., hasta un 1,99 % en el mes.

## Resultados

**Gráfico N° 12:** Principales partidas del Estado de Resultados de las Cooperativas a ago'22,



En agosto la utilidad mensual de las cooperativas alcanzó \$ 11.065 millones (MMUSD 13), creciendo un 35,67 % respecto del mes anterior, incremento explicado, principalmente, por un mayor margen de intereses y en menor medida por menores gastos de apoyo, atenuado por un mayor gasto en provisiones neto.

Respecto de doce meses, el resultado acumulado por \$ 85.148 millones (MMUSD 97) aumentó en un 7,17 %, por efectos de un mayor margen de intereses y comisiones netas.

Por último y en consideración a la trayectoria de los resultados, la rentabilidad sobre el patrimonio promedio fue de 16,97 % (16,75 % jul'22) y la rentabilidad sobre activos promedio alcanzó un 4,04 % (3,96 % jul'22).

## Socios

Las cooperativas totalizaron 1.728.743 socios en agosto, exhibiendo 6.987 nuevos socios con respecto del mes anterior y 77.980 al compararlos con ago'21.

#### 4. TRANSACCIONES DE CLIENTES BANCARIOS A TRAVÉS DE INTERNET

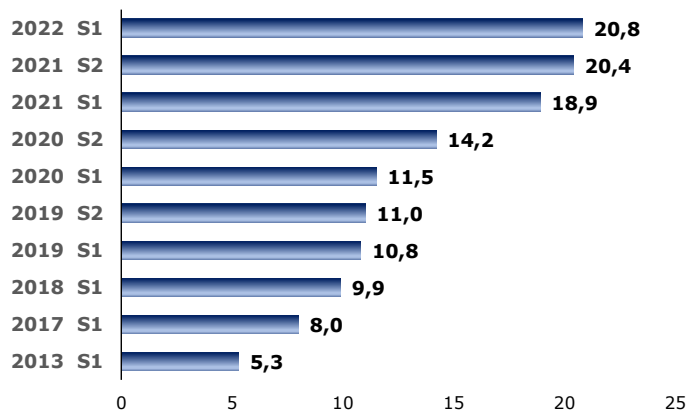
A partir de enero de 2013 se publica en el sitio web de la CMF (ex - SBIF) información estadística sobre el uso del canal de internet para las diversas transacciones bancarias<sup>1</sup>, observándose, cada año, un incremento, producto de la mayor bancarización, el avance de la tecnología, la mayor cobertura de servicios a través de este medio y, además, en los últimos tres años el incremento se ha acentuado por las restricciones que impuso la crisis sanitaria a raíz de la pandemia.

Así, el crecimiento observado en casi 10 años (hasta jun'22) ha sido significativo, aumentando el número de clientes a través de este canal en un 314,12 % (de 5,2 a 21,4 millones), el número de visitas mensuales a los sitios web de los bancos desde 134,2 a 435,2 millones y el número de operaciones bancarias mensuales de 185,6 a 703,8 millones, junto con una mayor participación de las transferencias bancarias desde un 1,1 % a un 17,5 % dentro de dicho universo. Sin perjuicio, de lo anterior, es a partir del año 2019 cuando las tasas de crecimiento mensuales en términos de clientes y operaciones se hacen más significativas, observándose que el número de clientes que accedieron a los sitios privados de los bancos se ha duplicado desde esa fecha. En consecuencia, este apartado describirá el comportamiento de las operaciones bancarias que se han realizado empleando este medio en dicha ventana de tiempo.

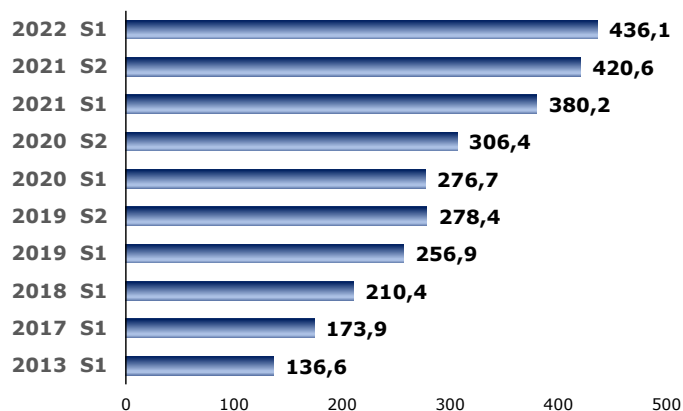
En los últimos años, los bancos han incentivado con mayor intensidad a sus clientes, personas y empresas, con objeto de cambiar el medio donde interactúan, favoreciendo así su oferta tradicional de servicios a través de internet, influenciado, además, por el ahorro de costos que significa. Lo anterior, también se ha visto incrementado por la restricción de la circulación de las personas y de aforo, a raíz de la situación de pandemia vivida en el país a partir del año 2020 y también por la mayor liquidez en las personas producto de los retiros de fondos de pensiones y ayudas estatales, con énfasis en los años 2020 y 2021. En efecto, aquellos clientes que cuentan con claves de seguridad o autenticación que accedieron a estos sitios aumentaron en promedio desde 10,8 millones en el primer semestre de 2019 a 20,8 millones en el mismo lapso del 2022, según muestra el Gráfico N° 13.

De igual forma, el número de visitas, que corresponde a la exploración del sitio web de los bancos durante un periodo de tiempo ininterrumpido, con independencia del número de páginas que se recorra durante la navegación, es otra métrica que permite evaluar el crecimiento de la banca digital, incremento que se muestra en el Gráfico N° 14.

**Gráfico N°13** Promedio semestral de clientes que accedieron al sitio web de los bancos (millones).



**Gráfico N°14** Promedio semestral de visitas al sitio web de los bancos (millones).



<sup>1</sup> Última información disponible a jun'22 <https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-propertyvalue-29517.html>

En términos de instituciones, los bancos Del Estado, Santander, De Chile y Falabella concentran el 85% de la participación de visitas del Sistema Bancario, como promedio semestral, destacando el liderazgo del Banco del Estado desde el origen de las estadísticas y, en segundo lugar, el Banco Santander. Por su parte, a partir del año 2019 se observa una baja en la participación del universo total de visitas en los bancos De Chile, BCI y Scotiabank y, por el contrario, un aumento significativo del Banco Falabella, además influenciado por la adquisición de CMR Falabella en dic'18.

**Cuadro N° 3:** Participación del promedio semestral de visitas al sitio web de cada banco, (millones).

Período		Banco del Estado	Banco Santander	Banco de Chile	Banco Falabella	BCI	Scotiabank Chile	Banco Ripley	Itaú Corpbanca	Banco Security	Banco Bice	Banco Consorcio	Otros	Total (%) (MM)	
														Millones	(%)
2022	S1	37,82	23,99	12,10	11,06	6,91	2,50	2,04	1,39	1,35	0,60	0,15	0,08	436,10	100,00
	S2	37,68	25,53	12,40	9,84	6,11	2,61	2,27	1,41	1,36	0,57	0,15	0,07	420,60	100,00
2021	S1	37,02	25,14	13,11	8,78	6,64	2,86	2,49	1,45	1,78	0,52	0,12	0,08	380,20	100,00
	S2	31,38	18,40	16,69	9,28	12,05	4,35	2,94	2,07	2,02	0,61	0,10	0,11	306,40	100,00
2020	S1	27,87	25,63	18,15	5,55	10,90	5,77	1,10	2,25	1,94	0,61	0,10	0,12	276,70	100,00
	S1	27,66	25,55	18,27	5,05	11,77	6,03	0,82	2,25	1,85	0,59	0,09	0,08	278,40	100,00
2019	S1	27,80	23,28	20,28	4,64	11,67	6,60	0,88	2,28	1,82	0,58	0,10	0,06	256,90	100,00
	S1	26,25	20,96	22,16	5,01	12,94	3,05	0,69	2,73	2,40	0,68	0,13	3,01	210,40	100,00
2018	S1	25,95	20,84	25,73	4,40	10,31	3,53	0,04	2,61	2,59	0,68	0,14	3,18	173,90	100,00
2017	S1	25,95	20,84	25,73	4,40	10,31	3,53	0,04	2,61	2,59	0,68	0,14	3,18	173,90	100,00
2013	S1	26,86	21,78	23,78	1,45	15,02	2,84	0,05	---	2,21	0,55	0,02	5,44	136,60	100,00

En cuanto al universo de las operaciones bancarias que han realizado utilizando internet, estas se dividen en dos grandes conjuntos, a saber: Las que involucran traspaso de dinero o transferencias electrónicas de fondos (TEF) y los servicios bancarios. Por convención, el primer conjunto está compuesto por los traspasos de fondos entre cuentas, pagos de servicios y suscripciones de productos bancarios. Al segundo conjunto pertenecen todas aquellas operaciones distintas a las TEF, tales como: a) Solicitudes de saldos, cartolas o estados de cuentas de productos, tales como cuentas corrientes, líneas de sobregiro y tarjetas de crédito; b) Información de carácter general, como índices financieros, consultas vía e-mail, consultas legales, publicidad, catálogos, etc.; c) Otros servicios como la generación de tarjetas virtuales, reclamos, accesos a sitios web externos desde el portal del banco incluyendo bloqueos de productos<sup>2</sup> (como tarjetas de crédito, débito y aviso de ordenes de no pago) y d) Simulaciones.

Respecto de su comportamiento, entre el primer semestre de 2019 y 2022, ver Cuadro N° 4, el número de operaciones efectuadas por los clientes bancarios que más ha evolucionado dice relación con las TEF y otros servicios. En este escenario, las TEF aumentaron en 332 millones desde el inicio al término del período y los otros servicios lo hicieron en 925 millones, los que resultan equivalentes a variaciones porcentuales de un 83% y 137%, respectivamente.

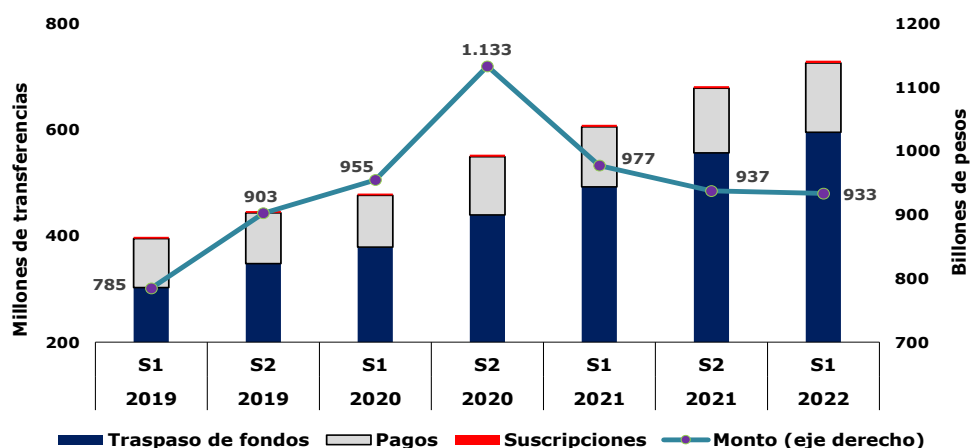
<sup>2</sup> Para el período en estudio, el número desagregado de bloqueos resulta no significativo en contraste con el resto de los servicios que ofrecen los bancos. En efecto, alcanza su máximo el segundo semestre de 2020 con poco menos de 122 mil observaciones representado un 0,01% del número total de los otros servicios.

**Cuadro N° 4:** Número de operaciones bancarias a través de internet, (millones).

Período		TEF	Saldos y cartolas	Información	Otros servicios	Simulaciones
2022	S1	731	1.144	705	1.600	13
2021	S2	682	1.143	679	1.338	12
	S1	609	1.153	706	1.034	11
2020	S2	553	1.127	762	951	10
	S1	480	1.142	673	891	10
2019	S1	447	1.148	805	829	13
	S1	399	1.055	787	675	13
2018	S1	299	884	689	525	14
2017	S1	236	752	547	409	11
2013	S1	111	479	229	419	9

Asimismo, en el periodo analizado, las TEF se desglosan en función de sus componentes como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 15:** TEF y montos involucrados en billones de pesos.



De las tres componentes que forman parte de las TEF, los traspasos de fondos han incidido con mayor magnitud en su dinámica para todo el período bajo estudio, en circunstancias donde los pagos han crecido en menor escala y las suscripciones han permanecido prácticamente constantes en el tiempo, ver Gráfico N° 15. No obstante, al asociarlos con el monto total de recursos monetarios involucrados, permite inferir:

1. Desde el segundo semestre de 2019, aumentó el monto promedio de las TEF hasta el segundo semestre de 2020, en primer término, como consecuencia de la liquidación de activos financieros por parte de algunos inversionistas ante un escenario de mayor incertidumbre interna, para luego alcanzar su máximo en un escenario caracterizado por las ayudas sociales del gobierno y los retiros de fondos de las AFP.
2. A contar del primer semestre de 2021, el monto promedio de las TEF comenzó a descender. En efecto, disminuyó en un 14% respecto al semestre anterior.

Por último y a modo de conclusión, el monto promedio de las TEF durante el último año se ha estabilizado con una leve tendencia a la baja, caracterizada por una disminución en el segmento empresas, contrarrestada parcialmente por un incremento de menor magnitud en el segmento de personas.

