



**HUMPHREYS**  
CLASIFICADORA DE RIESGO

## Concreces

Anual desde Envío Anterior

### ANALISTAS:

Diego Segovia Cisternas  
Ignacio Muñoz Quezada  
diego.segovia@humphreys.cl  
ignacio.munoz@humphreys.cl

### FECHA

Mayo 2024

Categoría de riesgo	
Tipo de instrumento	Categoría
Administrador primario	<b>CA2</b>
Tendencia	<b>Estable</b>

EEFF base

Diciembre 2023

## Opinión

### Fundamentos de la clasificación

Se entenderá por **Concreces**, para efectos de esta clasificación, a **Hipotecaria Concreces S.A.** y **Concreces Leasing S.A.**, sociedades con administración común y que tienen por objeto el financiamiento de viviendas, ya sea a través de créditos hipotecarios o por medio de operaciones de *leasing*. Asimismo, estas sociedades ejercen la función de administradores primarios de activos por cuenta de terceros.

Dentro de las fortalezas que sustentan la clasificación de **Concreces** en “Categoría CA2” en su condición de administrador primario de activos<sup>1</sup>, se destaca el hecho que posee un estilo de administración definido, el cual está internalizado en toda la organización, con una cultura organizacional orientada al control de procesos y calidad del servicio otorgado. Parte importante de esta característica descansa en la larga trayectoria de la firma, en la experiencia del grupo controlador y la administración de cuentas por cobrar, siendo el primer colocador de un contrato de *leasing* habitacional tras la promulgación de la Ley N° 19.281<sup>2</sup>, así como también, uno de los pioneros en incluir el mismo activo subyacente en bonos securitizados.

Por otra parte, la evaluación considera la amplia red de recaudación con que cuenta la compañía, permitiendo a las personas la posibilidad de pagar sus deudas a lo largo de todo el país, tanto de forma presencial como vía *web*. De hecho, los principales canales de pago utilizados por los clientes son estos últimos, en donde destacan las plataformas de Zumpago, Unired y Servipag, aunque estos dos últimos cuentan también con canales físicos de pago.

Otro factor importante que favorece su clasificación recae en que la entidad posee sistemas computacionales integrados con altos estándares de seguridad y protección, los cuales se han ido perfeccionando con el pasar del tiempo, mediante la incorporación de nuevas y mejores tecnologías. En concordancia, la firma ha mostrado esfuerzos constantes para optimizar sus sistemas, un ejemplo de esto recae en la contratación de un administrador de TI con una vasta experiencia en el mercado, el que actualmente se encuentra rediseñando los procesos junto con evaluar nuevas alternativas de administración de cartera, sistemas CRM, *Workflow*, entre otros. En los hechos, estos actos constituyen un

<sup>1</sup> El cual mide la habilidad que tiene la sociedad para desarrollar las funciones propias de un administrador; incluyendo en la evaluación la eficiencia de sus procesos de cobranza y recaudación, la capacidad de sus sistemas de información y control, la cobertura de sus servicios y la estabilidad operacional y financiera de la empresa.

<sup>2</sup> Según detalla la memoria del año 2023 de la empresa.

adecuado soporte para las labores propias de un administrador de cuentas por cobrar asociado a operaciones de financiamiento de viviendas.

De forma adicional, las gestiones de cobranza de la empresa se encuentran bien definidas y estandarizadas. Se desagregan en tres tipos: cobranza comercial o preventiva, prejudicial y judicial, existiendo procedimientos definidos formalmente para cada una de las etapas antes mencionadas.

En cuanto a la cartera administrada, destaca el apropiado desempeño de su cartera crediticia, con niveles de morosidad adecuados en relación con el perfil de riesgo de los deudores (C2 y C3) y con resultados que, en la práctica, han alcanzado valores inferiores a los proyectados. Vale mencionar en este apartado que la firma cuenta, a su vez, con un coeficiente de variación bastante controlado en su cartera de *leasing* habitacional (12,39% últimos tres años) y un nivel de morosidad promedio comparativamente inferior (18,9% últimos tres años) a lo presentado por la industria en su segmento objetivo, lo que refleja los esfuerzos en el control por parte de la entidad.

Otro elemento por considerar dice relación con la diversidad demandante con que cuenta la sociedad, la cual además de las Securitizadoras (que en la práctica son las que demandan el servicio), administra contratos de un fondo de inversión y de compañías de seguros desde el año 2010, siendo estas Penta Vida, CN Life<sup>3</sup> y Cruz del Sur<sup>4</sup>.

La clasificación también incorpora como elemento positivo el hecho que el grupo ha sabido mantenerse actualizado en materias de control de gestión y en seguridad informática, mediante una política que se ha materializado a través de inversiones cuyo objetivo ha sido fortalecer estas áreas. También se reconoce el fortalecimiento de los mecanismos de auditoría interna, mediante el levantamiento de procesos, modernización de los manuales y aplicación de políticas de internalización de estos, así como también, el correcto manual de perfeccionamiento a los nuevos colaboradores.

Desde otra perspectiva, la categoría de riesgo del emisor se encuentra limitada por cuanto la solvencia de la sociedad descansa, principalmente, pero no exclusivamente, en el negocio de originación de mutuos hipotecarios y contratos de *leasing* habitacional, este último, con una gran caída comparativa con respecto a igual periodo anterior debido a los bajos niveles de originación. Dado ello, la dinámica del negocio crediticio determina, en gran parte, la capacidad de inversión de la institución en recursos materiales y humanos en el área de control (que los hechos han demostrado que requieren de una permanente modernización).

En comparación con otros administradores de similar clasificación, la sociedad destaca por la fiscalización directa que los propietarios (grupo ECOMAC) ejercen sobre el negocio y por el nivel de integración que presenta en la actividad inmobiliaria. Asimismo, al igual que otros actores, se observa una elevada dependencia del negocio de originación.

Para la mantener la clasificación, es necesario que la sociedad no debilite aquellos aspectos que determinan su fortaleza como institución, en especial, mantener una cartera con adecuados niveles de morosidad y la actualización constante de sus procesos operacionales y tecnologías de la información que

---

<sup>3</sup> Perteneciente al grupo Consorcio.

<sup>4</sup> Actualmente perteneciente a Inversiones Seguros Security.

soportan la operación. La clasificación podría revisarse al alza en cuanto la compañía presente mejoras en sus operaciones que permitan crecer su posición financiera.

La tendencia se estima en “*Estable*”, dado que no se visualizan cambios en los factores de relevancia que incidan favorable o desfavorablemente en la clasificación de riesgo.

En cuanto a ESG<sup>5</sup>, la empresa cuenta con lineamientos establecidos compartidos con su matriz ECOMAC, los cuales definen cuatro pilares de innovación sostenible para modelar el futuro, personas en el centro, mejores oportunidades para los entornos y ecosistema fuerte y saludable. Sus compromisos de cara a estos pilares van desde avanzar en negocios sostenibles hasta una correcta gestión y reducción de residuos, así como también, la disminución de la huella hídrica y energética.

#### Resumen Fundamentos Clasificación

##### Fortalezas centrales

- Experiencia y conocimiento del ciclo del negocio.

##### Fortalezas complementarias

- Amplia red de recaudación.
- Políticas y procedimientos de cobranza bien definidos.
- Adecuado equipo de profesionales.

##### Limitantes

- Alta dependencia de la solvencia en la originación de activos.

## Alcance de la categoría de clasificación

Las clasificaciones de **Humphreys** sobre “*Calidad del Administrador de Activos*” (CA) son opiniones respecto de la calidad general de un administrador para manejar, en forma directa o indirecta, una cartera de activos por cuenta de terceros, incluyendo las características específicas de los activos y las prácticas operacionales de su manejo.

Las clasificaciones de “*Calidad del Administrador de Activos*” difieren de los *ratings* tradicionales de deuda, los cuales miden la capacidad de un emisor para cumplir con el pago del capital e intereses de un bono en los términos y plazos pactados. En este caso, los *ratings* (CA) no representan una opinión respecto a la capacidad de cumplir los compromisos financieros de un administrador.

La clasificación se enmarca en una escala que va desde “*Categoría CA1*” a “*Categoría CA5*”. La “*Categoría CA1*” está referida a sociedades con una muy sólida capacidad para ejercer el servicio de administración de activos y con una estabilidad operacional y financiera que permite presumir que dicha calidad se mantendrá a futuro. Por su parte, la “*Categoría CA5*” representa a administraciones débiles o con una situación operacional o financiera que permite suponer un deterioro futuro del servicio. Las restantes categorías representan situaciones intermedias (CA2, CA3 y CA4). El siguiente cuadro muestra la definición de cada una de las categorías anteriormente mencionadas:

<sup>5</sup> Impactos ambientales, sociales y de gobernanza por sus siglas en inglés.

### Categorías de Clasificación para Administradores de Activos (Calidad de la Administración)

**Categoría CA1:** Corresponde a sociedades con una sólida posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios internos o del entorno.

**Categoría CA2:** Corresponde a sociedades con una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA3:** Corresponde a sociedades con una adecuada posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA4:** Corresponde a sociedades con una posición aceptable en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero altamente susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA5:** Corresponde a sociedades con una débil posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador o con una alta probabilidad de deteriorarse significativamente en el futuro.

Los signos “+” o “-” indican las clasificaciones con mayor o menor habilidad relativa dentro de su categoría.

En el caso particular de **Concreces**, se le ha asignado la “Categoría CA2”, en su calidad de administrador primario, la que representa una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer su función como administrador de activos, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

### Tendencia Estable

Corresponde a aquella clasificación que cuenta con una alta probabilidad que no presente variaciones a futuro.

## Oportunidades y fortalezas

**Experiencia y conocimiento del ciclo del negocio:** La empresa ha sido pionera en las colocaciones de los primeros contratos de *leasing* habitacional en Chile conforme a las normas establecidas en la Ley N° 19.281, así como también, una de las primeras en incluir al *leasing* habitacional como activos subyacentes en los bonos securitizados en el año 2002. Adicionalmente, desde su creación en 1996, ha sabido mantener su competitividad y operatividad en un mercado golpeado por diferentes crisis, como lo fue la crisis subprime y sanitaria.

**Amplia red de recaudación:** La firma cuenta actualmente con una amplia red de recaudación tanto física como digital, en esta encontramos a proveedores tales como Servipag, Unired y Banco Estado, quienes operan tanto presencial como vía web y a Banco de Chile y Zumpago, los cuales actúan como recaudadores exclusivamente online. Adicionalmente, se presenta la recaudación de dividendos cubiertos por los seguros de cesantía.

**Políticas y procedimientos de cobranza bien definidos:** El equipo de normalización, perteneciente a la gerencia de administración y finanzas, cuenta con manuales establecidos de cobranza, estos definen los días y acciones a realizar conforme avanza la morosidad del cliente, yendo desde la cobranza comercial o

preventiva hasta la judicial. Para lo anterior, los ejecutivos de normalización cuentan con un plan de capacitación estandarizado, con incentivos adicionales por dividendos normalizados, dividendos recuperados, meta de morosidad y por operaciones no recompradas.

**Adecuado equipo de profesionales:** Los profesionales de normalización, así como también, los comerciales y administrativos, cuentan con una vasta experiencia en el rubro, presentando, a su vez, capacitaciones constantes que le permiten mantener la operatividad del negocio. Vale mencionar en este apartado, que sus ejecutivos de cobranza presentan una antigüedad promedio de más de seis años, con una rotación del 4,44% a noviembre de 2023.

## Factores de riesgo

**Alta dependencia a la originación de activos:** El negocio de **Concreces** depende de la capacidad originación de activos, dado que el negocio crediticio representa una gran parte de los ingresos percibidos, lo cual determina de manera considerable la capacidad de esta de invertir en instrumentos de control, personal y modernización de los equipos de tecnologías e información, en post de mejorar su calidad de administrador.

## Antecedentes generales

### La compañía

**Concreces** es una entidad dedicada a la entrega de servicios inmobiliarios y financieros, la cual se agrupa en dos unidades estratégicas de negocio, denominadas **Hipotecaria Concreces S.A.** y **Concreces Leasing S.A.**, las cuales se orientan al financiamiento de mutuos hipotecarios endosables y contratos de *leasing* habitacional, respectivamente.

Estas empresas nacen en abril del año 1996 y forman parte del grupo de empresas ECOMAC (su principal accionista es Inversiones Ecomac Tres S.A.), el cual posee una trayectoria de más de 50 años en el negocio inmobiliario, inicialmente en la región de Coquimbo y, posteriormente, en otras regiones, incluida la Metropolitana (sus inicios se remontan a la constructora Carel Ltda. en 1965).

Estas sociedades, trabajan bajo la marca **Concreces** y tienen como mercado objetivo el financiamiento de inmuebles habitacionales que oscilan entre las UF 850 y UF 1.500, las que corresponden al estrato socioeconómico de nivel medio y medio bajo (C2 y C3), mercado que cuenta con un reducido acceso al sistema financiero tradicional.

En paralelo, la sociedad ejerce el servicio de Administrador Primario<sup>6</sup> en algunos de los patrimonios separados a los cuales ha vendido sus activos hipotecarios.

**Concreces**, inicialmente focalizó sus esfuerzos de venta en la región de Coquimbo, para luego en el año 2000, inicial su expansión a la Región de Antofagasta, Región de Atacama, Región de Valparaíso, Región

---

<sup>6</sup> Si bien las obligaciones del Administrador Primario quedan definidas en un contrato específico, por lo cual pueden variar de un caso a otro, en general, suelen incluir la cobranza ordinaria de créditos, y su recaudación, sin descartarse la cobranza pre-judicial y/o judicial.

del Biobío, Región de los Lagos y Región Metropolitana. Actualmente, la mayor concentración de la cartera se da en la Región Metropolitana.

## Directorio y administración

El directorio de **Concreces Leasing S.A.** e **Hipotecaria Concreces S.A.** se presentan en la Tabla 1 y la

Tabla 2, respectivamente. En el caso de la primera, se encuentra compuesto por cinco miembros y la segunda por tres miembros. En ambos casos los partícipes se caracterizan por tener amplia experiencia en la gestión de negocios inmobiliarios.

*Tabla 1: Directorio Concreces Leasing S.A.*

Nombre	Cargo
Daniel Sebastián Mas Valdés	Presidente
Jerko Stambuk Ruiz	Director
Maria Alejandra Mas Valdés	Director
Genoveva Ildefonso Arriagada	Director
Carolina Andrea González Gómez	Director

*Tabla 2: Hipotecaria Concreces S.A.*

Nombre	Cargo
Jerko Stambuk Ruiz	Presidente
Gabriela Moraga Vega	Director
Jorge Jaramillo Vergara	Secretario

Con respecto a la estructura administrativa de **Concreces**, encargada de asegurar el correcto funcionamiento de la organización, se encuentra acorde a las necesidades del negocio de financiamiento inmobiliario, caracterizándose por integración de su dotación de personal, en donde el gran énfasis está puesto en el trabajo en equipo, acompañado por un directorio comprometido. En la Tabla 3 se presentan los principales ejecutivos de la compañía.

*Tabla 3: Principales ejecutivos de Concreces Leasing S.A.*

Nombre	Cargo
Jorge Jaramillo Vergara <sup>7</sup>	Gerente General
Ricardo Scheihing Salazar	Gerente de Planificación Comercial
Gabriela Moraga Vega	Gerente de Administración y Finanzas

<sup>7</sup> Corresponde también al gerente general de **Hipotecaria Concreces S.A.**



# Análisis de la capacidad de administración

## Capacidad de cobranza y recaudación

Las obligaciones de **Concreces**, en su labor como administrador de activos por cuenta de terceros, consideran el cobro y la recaudación de los vencimientos mensuales y del precio de compraventa prometido en el caso del *leasing*, las acciones prejudiciales y judiciales en caso de mora, la rendición mensual respecto a su gestión y, en general, todas las acciones necesarias que adoptaría un acreedor para la administración y cobranza de sus créditos.

Las gestiones de cobranza de la empresa se desagregan en tres tipos: cobranza comercial o preventiva, prejudicial y judicial, existiendo procedimientos definidos formalmente para cada una de las etapas antes mencionadas. En la Ilustración 1 se encuentran las etapas del proceso de cobranza.

### Cobranza comercial o preventiva

Esta etapa del proceso de cobranza se realiza desde el día uno al diez de cada mes en que debe pagar cada cliente el aporte o dividendo según los términos previamente establecidos, con el objetivo de abordar de manera preventiva la cobranza prejudicial y/o judicial.

Esta instancia es ejercida directamente por **Concreces** e implica, entre otras funciones, el aviso anticipado del vencimiento de las cuotas mensuales, el control de los importes mensuales, la conciliación de los estados de pago de cada deudor, la exclusión en los listados de cobranza de aquellas cuentas no vigentes, la incorporación de las nuevas operaciones y el recálculo de los pagos de intereses en la eventualidad de prepagos parciales.

Con respecto a la recaudación, los clientes tienen la posibilidad de pagar vía remota o presencial, a través de agentes como Servipag, que permite acudir a una de sus 181 sucursales, Servipag Express o vía web, Banco Estado por medio de sus 382 sucursales, más ServiEstado y Caja Vecina; Unired vía web o a través de su red de supermercados Unimarc e inclusive, a través de la página web de **Concreces** en donde ofrece todo medio de pago, y de apoyo, una plataforma especial llamada Zumpago, que está conectada con la web.

### Cobranza prejudicial

Esta etapa del proceso comienza desde el día uno de rezago, es decir el día once de cada mes hasta día 90 y está a cargo del propio originador, quién utiliza cobradores internos para la realización de su función. Adicionalmente, la unidad se apoya en los administrativos de sucursales para ejercer las acciones en terreno en aquellas regiones más lejanas; sin embargo, las gestiones realizadas se siguen centralizando desde su casa matriz ubicada en la Región de Coquimbo.

Cabe señalar, que la sociedad utiliza como herramienta tecnológica para el apoyo de sus gestiones de cobranzas un sistema de flujo denominado SITREL, en el cual se pueden registrar todas las acciones que realizan los cobradores, además de ver en pantalla los datos de todos los deudores, así como el historial de contactos con cada uno de los clientes. También permite asignar y administrar por cobrador la cartera



de deudores y su estructura cuenta con la capacidad para administrar una cartera cliente muy por sobre el actual stock de la compañía.

El día once del mes (primer día de rezago) se establecen las estrategias de trabajo que deben realizarse por el área de normalización de la empresa a través de campañas. El día 26 del mes (16 de rezago), se incrementa el valor de los dividendos con los gastos de cobranza que corresponden a los valores asociados a las gestiones efectuadas para obtener el pago de dividendos o aportes en mora. A final del primer mes es la fecha límite para recaudar y normalizar la mayor cantidad de deudores. Luego, los primeros diez días del siguiente mes se establece la cartera para la gestión intensiva<sup>8</sup> y se define la estrategia para los siguientes 20 días, la cual se extiende hasta el tercer mes, con el objetivo de evitar que sean traspasados a cobranza judicial.

### **Cobranza judicial**

Esta etapa del proceso comienza cuando la mora se encuentra sobre los 120 días, a partir de este punto se pueden iniciar las acciones o cobranza judiciales. Para esto se requiere presentar una serie de documentos, los cuales se solicitarán vía mail o memos a las securitizadoras, y en el caso de patrimonio propio, la administrativa de cobranza judicial extrae los documentos de los archivos digitales que existen en **Concreces**.

El proceso judicial de un crédito *leasing* es distinto al juicio hipotecario, sin embargo, ambos procesos se dividen en tres etapas. En este punto de la operación la cobranza se externaliza y la tarea del área de Cobranza de **Concreces** se transforma en controlar los tiempos y gastos de las gestiones judiciales para cumplir con el objetivo de avances.

**Concreces** da la posibilidad a los clientes que puedan realizar un avenimiento o acuerdo de pago, que debe ser autorizado por el comité de cobranza, cuyo compromiso debe formalizarse mediante notario. Cada costo o gasto del proceso debe ser respaldado con boletas de honorarios o facturas, las cuales son remitidas a **Concreces** para ser canceladas.

Finalmente, una vez terminado el proceso judicial, a la liquidación se adjunta copia de las boletas o factura, con el monto a reembolsar por parte de las securitizadoras.

---

<sup>8</sup> Campaña de gestión intensiva con el cliente para llegar a acuerdo y evitar el traspaso a cobranza judicial.

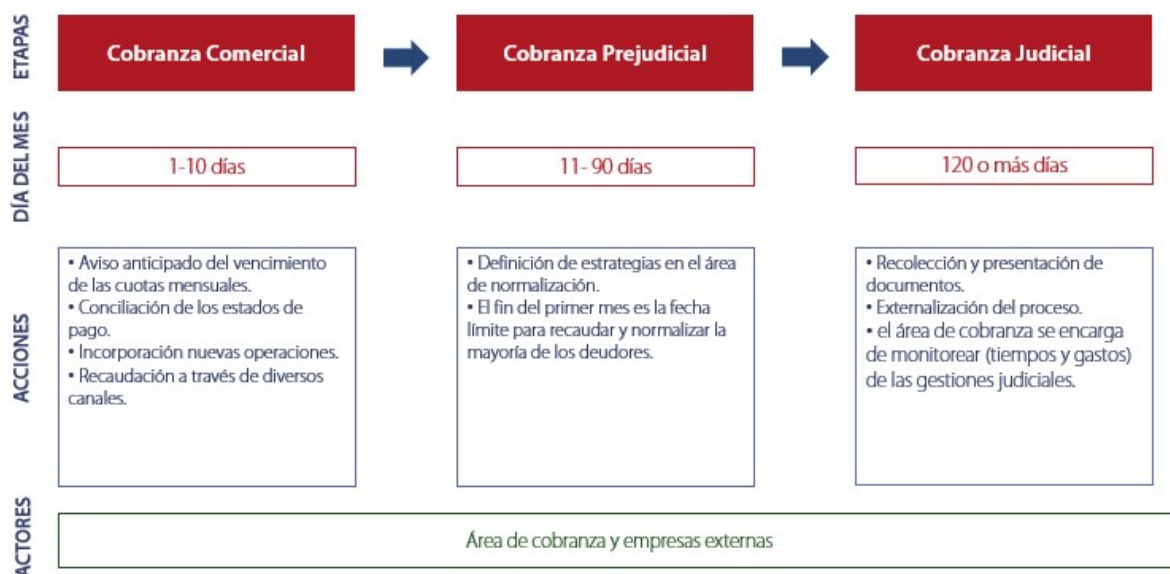


Ilustración 1: Flujo de operación de cobranza

## Cartera administrada

Por una parte, **Concreces Leasing S.A.** tiene por objeto la compraventa y arrendamiento con promesa de venta de todo tipo de inmuebles nuevos o usados destinados al uso habitacional. Por otra parte, **Hipotecaria Concreces S.A.** se orienta al financiamiento de mutuos hipotecarios endosables.

A diciembre de 2023 la empresa administraba 5.295 contratos, de los cuales un 94,3% corresponde a activos administrados a terceros. A la misma fecha, el valor de las viviendas de los contratos administrados y propios alcanza en promedio las UF 920, mientras que el valor promedio de los créditos alcanza las UF 618. Por otro lado, el plazo promedio de los créditos se encuentra en los 239 meses.

En la Tabla 4 se detallan los activos propios y administrados dentro de la cartera de **Concreces**.

Tabla 4: Contratos Originados y Administrados por Concreces

Tipo de contrato	Cantidad	Precio promedio activos (UF)	Monto promedio créditos (UF)	Plazo
Administrado	4721	928	621	238
Administrado (orig. externa)	272	662	500	243
Propio	294	1033	684	237
Propio (orig. Externa)	8	677	571	270
<b>Total</b>	<b>5295</b>	<b>920</b>	<b>618</b>	<b>239</b>

Con respecto a la mora presentada, en la Ilustración 2 se grafica la evolución de la mora de todos los patrimonios separados de **Concreces Leasing S.A.**<sup>9</sup> A septiembre 2023, un 7,64% correspondía a la mora

<sup>9</sup> Exceptuando los Patrimonios Delta y BanChile, con activos que no han sido originados por **Concreces**.

blanda, un 5,39% era la mora entre 31 y 60 días, un 3,87% correspondía a mora entre 61 y 90 días y finalmente la mora considerada como dura (mayor a 90 días) fue de un 4,65%. Por otra parte, en la Ilustración 3 se observa la evolución de la mora del patrimonio total de **Hipotecaria Concreces S.A.** A septiembre 2023, un 13,22% correspondía a la mora blanda, un 5,79% era la mora entre 31 y 60 días, un 1,65% correspondía a mora entre 61 y 90 días y finalmente la mora considerada como dura (mayor a 90 días) fue de un 4,96%. Vale mencionar en este apartado que los activos administrados por concepto de mutuos hipotecarios son comparativamente inferiores en cantidad a los de *leasing* habitacional, por lo que el registro de la morosidad en uno de sus contratos impacta sustancialmente al promedio presentado para dicha cartera, lo que dificulta su control estadístico, pero sin un impacto significativo en los resultados de la firma.

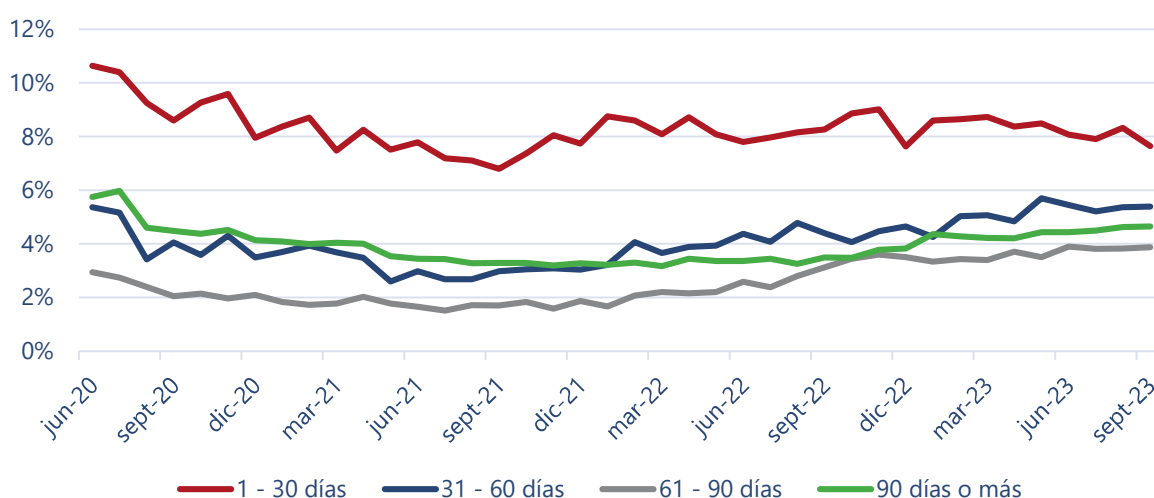


Ilustración 2: Mora cartera Concreces Leasing S.A.

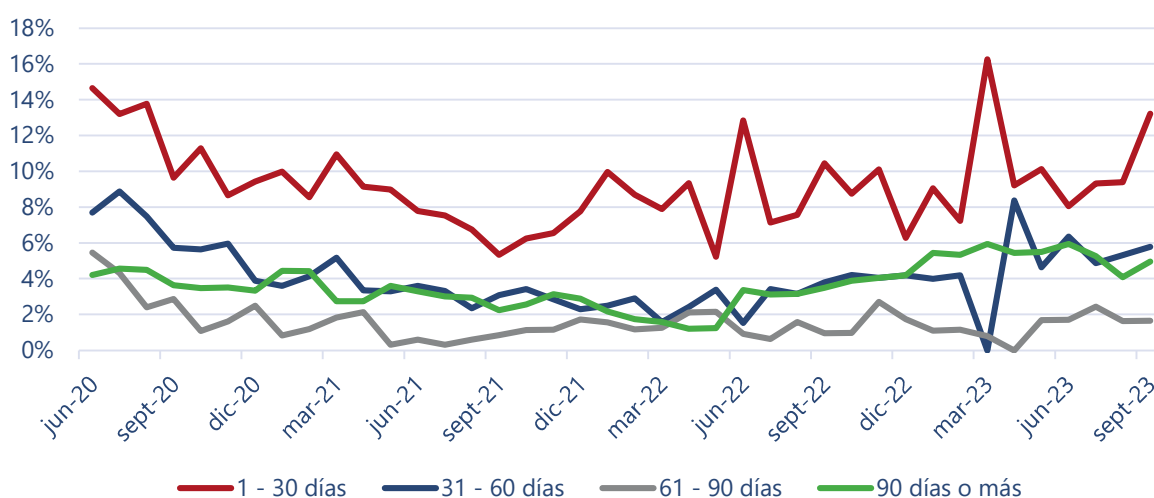


Ilustración 3: Mora Hipotecaria Concreces S.A.

## Transparencia de la información

### Tecnologías y sistemas

**Concreces** cuenta con el apoyo del área informática a cargo de la subgerencia de administración de Empresas ECOMAC y es el encargado de brindar redes, soporte técnico y programación a toda la organización. La compañía se ha caracterizado por perfeccionar permanentemente sus sistemas de información y de seguridad de la información, mediante la contratación y uso de plataformas que apoyan sus procesos.

La empresa tiene un sistema central (SIA) que está compuesto a su vez por subsistemas. Cada usuario puede acceder solamente a aquellos sistemas a los que está autorizado y el acceso se encuentra restringido a través de distintas *password*. Este sistema posee un *firewall* que los protege contra *hackers* y virus desde el exterior.

Con respecto a los sistemas que apoyan el flujo de trabajo, podemos destacar los siguientes:

- Para el proceso de originación de los créditos, se ocupa un sistema de tres capas desarrollado en .NET, con componentes C++ en servidor y *web services*.
- La empresa cuenta además con un motor de base de datos SQL Server 2012 y sistema de desarrollo interno que apoya la originación del crédito pre y post firma y el proceso de administración de cartera desde su activación hasta su extinción y el proceso de recaudación y remesas.
- Otro sistema que aporta en el proceso de administración de cartera y recaudación es Genexus la cual corresponde a una herramienta de desarrollo de *software*, impulsada por inteligencia artificial, que simplifica y automatiza las tareas de aplicaciones empresariales y de sistema de tecnologías de la información.
- Por su parte, el proceso de cobranza es apoyado por un sistema cliente servidor desarrollado con la herramienta Visual Basic, el motor de datos SQL Server 2005 y sistema de desarrollo externo de la empresa Opengets.
- Por último, el proceso contable y financiero es apoyado por un sistema en arquitectura Cloud Azure y el sistema de desarrollo externo Dynamic 365 de Microsoft.

### Traspaso de la información

**Concreces** entrega informes mensuales de las carteras administradas a los patrimonios separados vía mail, directamente a los contactos indicados por cada uno de ellos, donde, a su vez, se hacen envío de todos aquellos informes que estos soliciten sobre temas particulares. Por otro lado, son los patrimonios separados los responsables de compartir dicha información con sus respectivos tenedores de bonos.

Adicionalmente, se informan los comités de viviendas y de cobranza judicial, el primero de estos a cargo de la alta gerencia donde las áreas muestran sus resultados, mientras que el segundo, lo componen las áreas de normalización y judicial, donde se revisan los casos en curso.

La entidad entrega informes mensuales a la CMF de los estados de los mutuos administrados, por otra parte, realizan informes de término y cesiones enviados a los SERVIU que correspondan de manera mensual.

Trimestralmente se realiza un informe de subsidios para el cobro de este beneficio, además, se realiza un reporte de "buen pagador" de DS02 de hipotecario. Complementariamente, se realizan reportes de API de portabilidad financiera los cuales son enviados al SERNAC.

Por último, la firma envía remesas según lo establecido mediante contrato, ya sea tres veces a la semana o de periodicidad mensual.

## Auditoría interna

La empresa cuenta con un informe de control interno realizado por RSM Chile Auditores Limitada, en él se detallan todas aquellas observaciones que han sido consideradas relevantes para ser conocidas y discutidas por el gobierno corporativo. A la fecha, solo se informaron oportunidades de mejora respecto procesos de recursos humanos, sin debilidades importantes ni deficiencias significativas.

## Información financiera

A diciembre de 2023, **Concreces Leasing** obtuvo ingresos por actividades ordinarias que ascendieron a los \$ 4.064 millones, en contraste de los \$ 13.014 millones obtenidos en 2022, esto se traduce en una baja de un 68,8%. Con respecto a los costos de venta, estos alcanzaron los \$ 2.310 millones a diciembre de 2023, un 80,2% inferior a lo obtenido a igual periodo anterior, donde presentaban \$ 11.676 millones. Tanto los ingresos como los costos tienen directa relación con la decisión de la administración de una menor originación dada las condiciones económicas variables y no competitivas del sector, lo cual se ha ido retomando paulatinamente.

Los gastos de administración, por su parte, ascendieron a \$ 1.320 millones a diciembre de 2023, un 7,5% inferior a lo registrado en diciembre de 2022, cuya partida alcanzaba los \$ 1.427 millones.

Con todo, para el año 2023 se registraron pérdidas por \$ 118 millones, en contraste a las utilidades generadas el año 2022 por \$ 240 millones. Vale mencionar, en este último apartado, que la utilidad del año 2022 fue explicada principalmente por las unidades de reajuste, dado que se contaba con una utilidad operacional negativa, mientras que en el año 2023 si bien cerró con utilidades operacionales, estas fueron mermadas por los altos costos financieros del periodo.

**Hipotecaria Concreces** obtuvo ingresos por actividades ordinarias por \$ 116 millones a diciembre de 2023, en contraste a los \$ 1.074 millones obtenidos a diciembre de 2022, lo que significó una reducción de 89,2%. En cuanto a los costos de venta, estos ascendieron a \$ 79 millones en 2023, una baja del 92,2% al compararlo con igual periodo anterior donde se tuvieron costos por \$ 1.005 millones.

Los gastos de administración, a su vez, alcanzaron los \$ 129 millones a diciembre de 2023, a diferencia de los \$ 212 millones obtenidos a igual periodo anterior, lo que significó una disminución de un 39,2%.

Con todo, para el año 2023 se obtuvieron utilidades por \$ 16 millones y para el año 2022 de \$ 14 millones, utilidades explicadas principalmente por las unidades de reajuste, dado que en ambos periodos se obtuvieron pérdidas operacionales.

A continuación, se presentan los últimos estados financieros de **Concreces Leasing S.A.** e **Hipotecaria Concreces S.A.**

Concreces Leasing S.A.					
Estado de situación financiera (M\$)	2019	2020	2021	2022	2023
Total Activo	21.702.304	26.111.538	24.003.039	17.175.461	19.918.933
Total pasivo	15.999.244	19.959.686	17.242.869	10.525.656	14.408.508
Patrimonio	5.703.060	6.151.852	6.760.170	6.649.805	5.510.425

Estado de resultados (M\$)	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos	11.123.397	12.435.970	22.705.474	13.014.208	4.063.484
Costos	-9.719.285	-9.777.673	-18.835.340	-11.676.403	-2.310.017
Gastos de Administración	-734.266	-1.102.397	-1.941.479	-1.427.210	-1.319.592
<b>Resultado operacional</b>	<b>669.846</b>	<b>1.555.900</b>	<b>1.928.655</b>	<b>-89.405</b>	<b>433.875</b>
Ganancia antes de impuestos	153.408	1.054.716	1.582.709	192.981	-301.384
<b>Utilidad / Pérdida</b>	<b>169.369</b>	<b>810.500</b>	<b>1.390.061</b>	<b>239.496</b>	<b>-117.920</b>

Ratios Financieros	2019	2020	2021	2022	2023
Total pasivo sobre Patrimonio (veces)	2,81	3,24	2,55	1,58	2,61
Utilidad sobre activos totales	0,8%	3,1%	5,8%	1,4%	-0,6%
Utilidad sobre Patrimonio	3,0%	13,2%	20,6%	3,6%	-2,1%
Costos sobre Ingresos	87,4%	78,6%	83,0%	89,7%	56,8%
Gastos sobre Ingresos	6,6%	8,9%	8,6%	11,0%	32,5%
R. Operacional sobre Ingresos	6,0%	12,5%	8,5%	-0,7%	10,7%
Ganancia antes de impuesto sobre Ingresos	1,4%	8,5%	7,0%	1,5%	-7,4%
Utilidad / Pérdida sobre Ingresos	1,5%	6,5%	6,1%	1,8%	-2,9%

Hipotecaria Concreces S.A.					
Estado de situación financiera (M\$)	2019	2020	2021	2022	2023
Total Activo	683.087	799.218	2.970.196	2.873.580	2.942.724
Total Pasivo	247.059	369.197	2.511.551	2.389.146	2.442.686
Patrimonio	436.028	430.021	458.645	484.434	500.038

Estado de resultados (M\$)	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos	32.526	31.387	1.536.334	1.073.823	115.927
Costos	-6.943	-2.741	-1.311.941	-1.004.549	-78.675
Gastos de administración	-36.500	-66.408	-116.276	-212.055	-128.896
<b>Resultado operacional</b>	<b>-10.917</b>	<b>-37.762</b>	<b>108.117</b>	<b>-112.291</b>	<b>-68.718</b>
Ganancia antes de impuestos	23.023	9.881	58.651	-8.548	9.294
<b>Utilidad / Pérdida</b>	<b>20.207</b>	<b>11.627</b>	<b>52.519</b>	<b>14.333</b>	<b>16.149</b>

Ratios Financieros	2019	2020	2021	2022	2023
Total pasivo sobre Patrimonio (veces)	0,57	0,86	5,48	4,93	4,89
Utilidad sobre activos totales	3,0%	1,5%	1,8%	0,5%	0,5%
Utilidad sobre Patrimonio	4,6%	2,7%	11,5%	3,0%	3,2%
Costos sobre Ingresos	21,3%	8,7%	85,4%	93,5%	67,9%
Gastos sobre Ingresos	112,2%	211,6%	7,6%	19,7%	111,2%
R. Operacional sobre Ingresos	-33,6%	-120,3%	7,0%	-10,5%	-59,3%
Ganancia antes de impuesto sobre Ingresos	70,8%	31,5%	3,8%	-0,8%	8,0%
Utilidad / Pérdida sobre Ingresos	62,1%	37,0%	3,4%	1,3%	13,9%

"La opinión de las entidades clasificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información que éste ha hecho pública o ha remitido a la Comisión para el Mercado Financiero y en aquella que ha sido aportada voluntariamente por el emisor, no siendo responsabilidad de la firma evaluadora la verificación de la autenticidad de la misma."