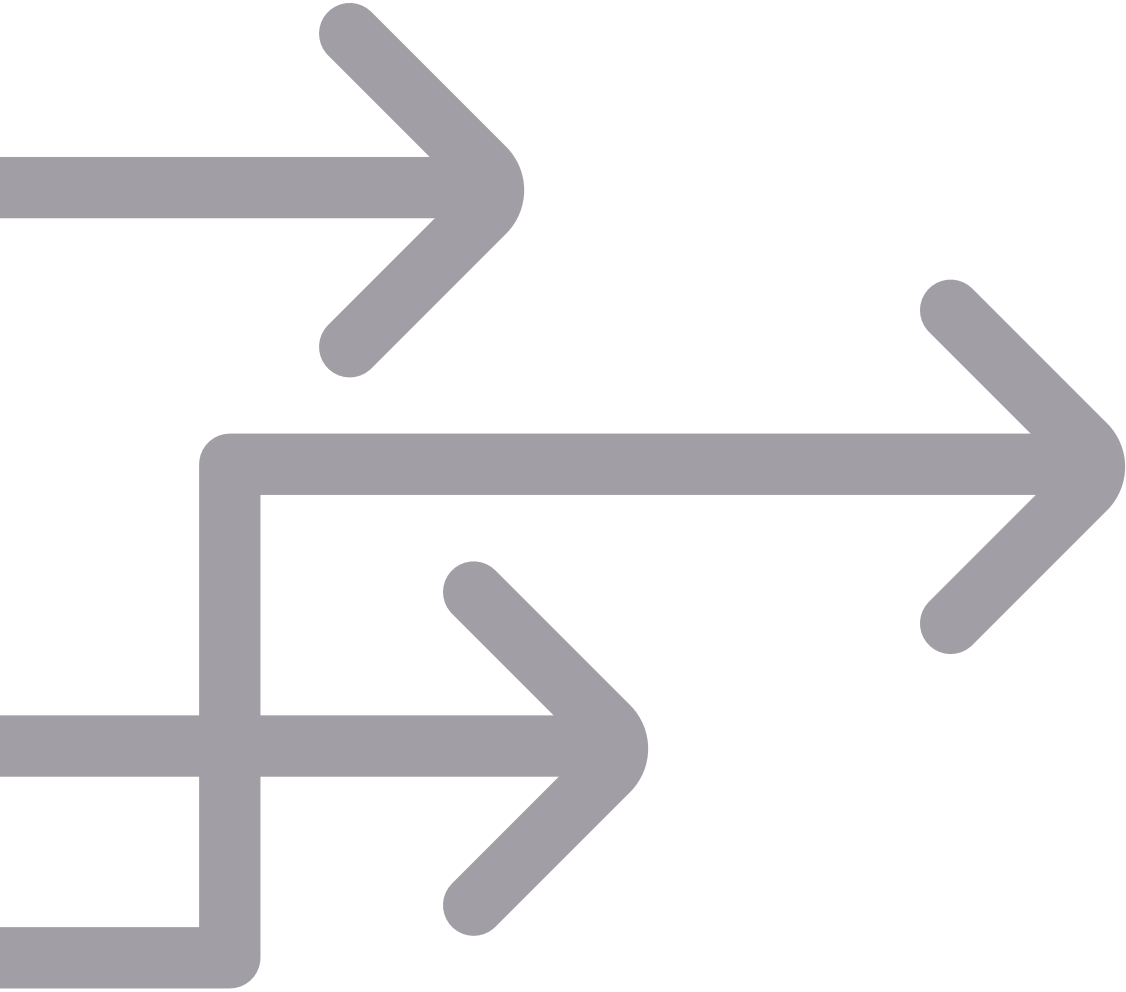


Estrategia
Nacional de
**Inclusión
Financiera**



Contenido

Mensaje del ministro de Hacienda	4
Agradecimientos	5
Siglas	6
1. Introducción	7
2. Misión de la ENIF	12
3. Visión de largo plazo de la ENIF	13
4. Inclusión financiera en Chile: marco legal y normativo vigente y situación actual	15
4.1. Principales desafíos	36
5. Objetivos Fundamentales (OF) y Lineamientos Estratégicos (LE)	38
6. Ruta de implementación	40
7. Marco de gobernanza	47
8. Marco de monitoreo y evaluación	50
a. Plan de monitoreo	50
b. Plan de evaluación	50
Bibliografía	54
Anexos	57

Mensaje del ministro de Hacienda

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera



La rápida evolución del mercado financiero en las últimas décadas exige un mayor compromiso de las políticas públicas para fortalecer la regulación e infraestructura financiera, garantizar la protección al consumidor, y que las personas puedan desarrollar las habilidades financieras necesarias. Contar con una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera es fundamental para garantizar que ello ocurra. Muchos países han incorporado la inclusión financiera en sus políticas de desarrollo y organismos internacionales como la OCDE y el G-20 relevan la importancia de hacerlo.

Esta Estrategia reafirma nuestro compromiso con el bienestar de todos los chilenos y chilenas, propendiendo a una relación más equitativa y justa entre las instituciones financieras y las personas. A su vez, contribuye al fortalecimiento de la resiliencia económica del país y un sistema financiero más robusto.

Chile ya presenta avances significativos en la materia, destacando la cobertura casi completa de la penetración de productos de administración del efectivo. Grandes contribuciones a la inclusión financiera han sido la CuentaRut de BancoEstado (2007) y la Estrategia Nacional de Educación Financiera (2018). El Gobierno del Presidente Boric ha avanzado además en la promulgación de las leyes Fintec, de Registro de Deuda Consolidada, y de Resiliencia Financiera, que se suman a la plataforma “Conoce tu deuda” y a avances relevantes en materia de protección al cliente financiero.

La industria también ha aportado con avances positivos en infraestructura e interoperabilidad, además de ampliar su oferta de productos y servicios financieros digitales.

Junto con definir las temáticas prioritarias para generar mayor bienestar financiero de la población en general, esta Estrategia establece medidas específicas para cerrar las brechas identificadas en cada uno de los grupos prioritarios: mujeres, jóvenes, personas adultas mayores, con capacidades diferentes, de menores ingresos y microempresas. Además, se reconocen que otras variables de la identidad social —por ejemplo, ser mujer, adulta mayor y vivir en una zona rural— pueden profundizar las desigualdades. Mejorar su acceso a productos financieros, al financiamiento en el mercado formal, y prevenir el sobreendeudamiento, entre otras, es a lo que apuntan las medidas de esta Estrategia.

Para la correcta implementación es clave que podamos movilizar recursos, conocimientos y acciones de todos los actores —públicos, privados y de la sociedad civil—. Ello, junto con la definición de una ruta de implementación de las medidas e indicadores para medir el avance, nos abrirán una luz para alcanzar el objetivo mayor: mejorar el bienestar financiero de todos y promover un desarrollo inclusivo y equitativo.

Agradecimientos

La elaboración de esta primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera no habría sido posible sin la colaboración de diversas instituciones y personas, comprometidas con el desarrollo de un mercado financiero más inclusivo y seguro.

Se agradece especialmente a los grupos de trabajo conformados por las instituciones integrantes de la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera, quienes han aportado con su experiencia y dedicación. En particular, se reconoce el valioso trabajo de la Secretaría Técnica, del Grupo de Educación Financiera y del Grupo de Protección al Consumidor, Acceso y Uso, cuyos análisis y propuestas fueron esenciales para construir una Estrategia sólida y pertinente.

Se extiende el agradecimiento a las personas participantes de las distintas instituciones públicas, privadas, y de la sociedad civil, así como a las académicas y académicos que contribuyeron en las sesiones de presentación de antecedentes. Su compromiso y contribuciones enriquecieron significativamente el proceso.

Asimismo, se agradece al Banco Interamericano de Desarrollo por la asistencia técnica otorgada y al equipo consultor, cuyo apoyo fue fundamental en la elaboración de esta Estrategia.

Finalmente, se agradece también a las personas entrevistadas en el marco de la consultoría, pertenecientes a diversas instituciones públicas y privadas, que compartieron sus valiosas perspectivas y conocimientos.

Este documento refleja el esfuerzo colectivo y el trabajo colaborativo de todas las personas involucradas, que comparten el compromiso de mejorar los niveles de inclusión financiera en nuestro país. Gracias a su dedicación, se establecen lineamientos que guiarán la construcción de un sistema financiero más accesible e inclusivo.

Siglas

AFI: Alianza para la Inclusión Financiera	LE: Lineamiento Estratégico
AFP: Administradora de Fondos de Pensiones	M4p: Modelo de cuatro partes
APV: Ahorro Previsional Voluntario	MDSF: Ministerio de Desarrollo Social y Familia
BCCh: Banco Central de Chile	MH: Ministerio de Hacienda
CAE: Carga Anual Equivalente	Minecon: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
CAF: Corporación Andina de Fomento (Banco de Desarrollo de América Latina)	Mineduc: Ministerio de Educación
Capif: Comisión Asesora para la Inclusión Financiera	Mintrab: Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Cepal: Comisión Económica para América Latina y el Caribe	Mipyme: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
CGAP: Consultative Group to Assist the Poor (Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre)	MMEG: Ministerio de la Mujer, Equidad y Género
CMF: Comisión para el Mercado Financiero	NCG: Norma de Carácter General
Dipres: Dirección de Presupuestos	OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
Endide: Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia	ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible
ENEF: Estrategia Nacional de Educación Financiera	OF: Objetivo Fundamental
Fosis: Fondo de Solidaridad e Inversión Social	ONU: Organización de las Naciones Unidas
FSAP: Financial Sector Assessment Program (Programa de Evaluación del Sector Financiero, FMI-Banco Mundial)	PIB: Producto Interno Bruto
GPFI: Global Partnership for Financial Inclusion (Alianza Global para la Inclusión Financiera)	RAN: Recopilación Actualizada de Normas
INFE: International Network on Financial Education (Red Internacional de Educación Financiera, OCDE)	Sernac: Servicio Nacional del Consumidor
Injuv: Instituto Nacional de la Juventud	SP: Superintendencia de Pensiones
IPS: Instituto de Previsión Social	Superir: Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
	Suseso: Superintendencia de Seguridad Social
	TEF: Transferencias Electrónicas de Fondos
	TMC: Tasa Máxima Convencional

1. Introducción

En noviembre de 2014, se creó la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (en adelante, la “Comisión” o “Capif”) que tiene como misión asesorar al Presidente de la República sobre el diseño y formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (en adelante, la “Estrategia” o “ENIF”). En sus inicios, la Comisión acordó realizar la primera Estrategia Nacional de Educación Financiera (en adelante, la “ENEF”), la que fue lanzada en 2018.

La educación financiera, a través de la ENEF, se constituyó como una política de Estado de carácter permanente, respondiendo a un diagnóstico consensuado, tanto a nivel del sector público como privado, y a compromisos que el país había contraído con organizaciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (“OCDE”) y el Banco Mundial. En 2022, se relanzó la Comisión, iniciando de manera simultánea el proceso de actualización de la ENEF¹ y la elaboración de la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (“ENIF”), la que integra de forma transversal la educación financiera (“EF”) (ver Recuadro 1 y 2).

La inclusión financiera tiene el potencial de aumentar el ahorro, promover la inversión y expandir el mercado interno, contribuyendo con ello al crecimiento económico de forma más equitativa (Allen et al., 2016; Mlachila et al., 2013). Dado el impacto que ha tenido en la reducción de la desigualdad económica y de la vulnerabilidad de sectores de menores ingresos (Sahay et al.,

2015), muchos países la han incorporado como un objetivo dentro de sus políticas de desarrollo, y ha pasado a formar parte también de la agenda de foros, alianzas y organismos internacionales, como el Grupo de los Veinte (“G-20”), la Alianza para la Inclusión Financiera (“AFI”, por sus siglas en inglés)², la Organización de las Naciones Unidas (“ONU”), y la OCDE.

El G-20 se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo. Para ello, en 2009 creó un panel de expertos para tratar temas claves en relación con la innovación financiera y el financiamiento de la pequeña y mediana empresa. Como base de un plan de acción concreto para mejorar el acceso a los servicios financieros, este equipo formuló nueve principios para una inclusión financiera innovadora³. Su formalización y continuidad se materializó en 2010 con la creación de la Alianza Global para la Inclusión Financiera (“GPIF”, por sus siglas en inglés)⁴.

En 2016, el G-20 reafirmó este compromiso al desarrollar un nuevo conjunto de principios de alto nivel que alientan a los gobiernos a promover un enfoque digital para la inclusión financiera. Tales principios complementaron los anteriores, y fueron fundamentales para llamar la atención sobre este tema y estimular las acciones políticas iniciales.

Los integrantes de la AFI en 2013 firmaron la Declaración Maya, a través de la cual reconocen la importancia de la inclusión finan-

1. Este proceso contempló además una revisión del avance de la ENEF.

2. La AFI es una red de bancos centrales, supervisores y otras autoridades reguladoras financieras.

3. Los principios son: Liderazgo, diversidad, innovación, protección, empoderamiento, cooperación, conocimiento, proporcionalidad y estructura.

4. G20 Principles for Innovative Financial Inclusion - Executive Brief. Recuperado de <https://www.gpfi.org/publications/g20-principles-innovative-financial-inclusion-executive-brief>

ciera en el empoderamiento y transformación de las vidas de las personas, su papel en la mejora de la estabilidad e integridad financieras a nivel nacional y mundial, así como en la contribución fundamental en el crecimiento sólido e inclusivo de países en desarrollo.

En su carácter de red de reguladores financieros y formuladores de políticas públicas de mercados en desarrollo, se comprometieron a una serie de acciones para convertir en realidad la inclusión financiera, así como seguir compartiendo activamente sus conocimientos y experiencia a través de la red de la AFI⁵.

En 2015, la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas destacó la importancia de ampliar el acceso a servicios financieros en 7 de sus 17 nuevos objetivos de desarrollo sostenible (“ODS”).^{6,7}

La OCDE (2013) define a la inclusión financiera como “el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”.

A partir de esta definición, reconocida a nivel internacional, se puede sostener que la inclusión financiera es un concepto multidimensional, que tiene elementos tanto desde la oferta de productos y servicios financieros como desde la demanda, cuyas



La OCDE (2013) define a la inclusión financiera como “el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”.

5. Más conocida como la “Declaración Maya”. Se comprometieron con i) Establecer una política de inclusión financiera que genere un entorno favorable para el acceso rentable a los servicios financieros, que utilice por completo la tecnología innovadora adecuada y reduzca en forma sustancial el costo unitario de los servicios financieros; ii) Poner en marcha un marco normativo sólido y proporcional que logre los objetivos adicionales de inclusión, estabilidad e integridad financieras; iii) Reconocer a la protección y empoderamiento del consumidor como pilares fundamentales de los esfuerzos de inclusión financiera, para asegurar que todas las personas estén incluidas en el sector financiero de sus países; iv) Dar prioridad a las políticas de inclusión financiera basadas en las pruebas, mediante el análisis y la recogida de datos integrales, el seguimiento al cambiante perfil de la inclusión financiera y la creación de indicadores comparables en la red; y v) Apoyar el acceso al financiamiento para pequeñas y medianas empresas en reconocimiento de su objetivo con la inclusión financiera en la promoción del desarrollo sostenible e inclusivo, así como el estímulo a la innovación.

6. J. Rosado, F. G. Villarreal y F. Stezano, “Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: pautas para un plan de acción”.

7. Estos objetivos son los de 1) Erradicación de la pobreza, 2) Erradicación del hambre, promoción de la agricultura y seguridad alimentaria, 3) Beneficios sobre la salud y bienestar, 4) Logro de la igualdad de género y el empoderamiento económico de las mujeres, 5) Promoción del crecimiento económico y el empleo, 6) Efecto sobre la industria, la innovación y la infraestructura, 7) Contribución con la disminución de la desigualdad. De acuerdo con Klapper et al. (2016), si bien estos ODS no apuntan explícitamente a la inclusión financiera, un mayor acceso a los servicios financieros es un factor relevante en ellos.

bases son el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las personas y empresas (Azar et. al., 2018).

El **acceso** se centra en la posibilidad de obtener los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras formales. Con todo, el acceso es una condición necesaria pero no suficiente, ya que no asegura el uso adecuado y, por lo tanto, no garantiza que se logren los efectos positivos de la inclusión financiera. El **uso**, por su parte, se refiere a la permanencia y frecuencia de la utilización de los productos y servicios financieros a los que se accede. Así, se relaciona con la disponibilidad de instrumentos de pago y su red de aceptación, que se traduce en todos los lugares donde la población puede realizar sus transacciones habituales.

La **calidad** de los productos y servicios financieros cobra relevancia porque si los productos y servicios financieros no satisfacen las necesidades de la demanda en términos de oportunidad, liquidez, proximidad, versatilidad y utilidad, la población podría recurrir a mecanismos informales para resolver sus necesidades financieras de ahorro, financiación, seguros y transacciones.

Finalmente, el **bienestar financiero** tiene relación con los efectos de los servicios y productos financieros en la calidad de vida de la población. Los productos y servicios financieros permiten la solución de las necesidades y actividades económicas de ahorro, financiamiento, seguros y transaccionalidad de la población⁸.

Chile presenta niveles favorables de acceso a productos y servicios financieros, especialmente en productos de administración de efectivo, debido a la cuenta vista del BancoEstado denominada "CuentaRUT" (ver Anexo A), y otras cuentas de similar naturaleza y de fácil apertura desarrolladas por el

sector privado. Sin embargo, se observan oportunidades de mejora en lo que respecta al acceso, uso y la calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos, con el fin de generar un impacto positivo en el bienestar financiero de las personas y empresas.

En 2023, en asociación con el Banco de Desarrollo de América Latina ("CAF"), la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") aplicó la segunda encuesta nacional de medición de capacidades financieras de la OCDE, para identificar los conocimientos, comportamientos y actitudes de las personas que habitan en Chile con relación a los temas financieros, así como sus capacidades financieras digitales y una evaluación de bienestar financiero de la población adulta.

Los resultados de esta encuesta muestran que el índice de inclusión financiera es bajo, alcanzando un 45% de los 7 puntos máximos de la medición estándar INFE⁹/OCDE (2022). El puntaje de educación financiera nacional equivalente a 58% (12,8 puntos de 21 que es el puntaje máximo), y es inferior al promedio de países OCDE (13,0). Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1).

El puntaje de conocimiento financiero¹⁰ que Chile alcanzó (4,3 puntos) está por debajo del piso de 5 puntos de un total de 7 definido por la metodología INFE/OCDE (2022), y es inferior al promedio OCDE (4,6), sin perjuicio de que mejoró desde la encuesta de 2016 (4,0). El puntaje de comportamiento financiero¹¹, por su parte, (4,9) está por debajo del umbral de 6 puntos de un total de 9, e inferior al promedio de la OCDE (5,3) y del obtenido en 2016 (6,1). El puntaje de actitud financiera¹² (3,0) supera levemente al piso de 3 puntos de un total de 5, se ha mantenido igual desde 2016, pero algo menor al promedio de la OCDE (3,1). Como se puede observar, las principales brechas en educación financiera se concentran en la dimensión de comportamiento.

8. Rhyne E., "Financial Health as a Consumer Journey: How a financial health framework provides deep value in illuminating the customers' perspective", FINDEV BLOG, 11 April 2023.

9. Red Internacional de Educación Financiera (International Network on Financial Education, INFE) de la OCDE.

10. El índice de conocimiento mide el manejo de algunos conceptos financieros sencillos, como el impacto de la inflación en el poder adquisitivo, el cálculo e interpretación de la tasa de interés simple, las ventajas de la diversificación de riesgos y la relación riesgo y rentabilidad.

El indicador de educación financiera digital alcanzó 60,7% del puntaje máximo. Destaca el bajo nivel de conocimiento financiero digital de la población (50,3%) respecto del índice tradicional de conocimiento financiero (62%). El comportamiento y la actitud digital aparecen más altos que los indicadores tradicionales; mientras que el indicador de bienestar financiero alcanza 49% del puntaje total, algo por debajo del promedio OCDE (50%).

Por el lado de las micro, pequeñas y medianas empresas (“Mipyme”), la CAF junto con CMF en diciembre de 2024 presentaron los resultados de la encuesta de medición de capacidades financieras en Mipyme, considerando el cuestionario INFE/OCDE de 2020. El índice agregado de conocimiento financiero agregado es de un 70% (de un total de 5 puntos), y no se observa una correlación significativa entre el grado de educación formal y el nivel de conocimiento financiero. El índice agregado de comportamiento financiero es de 62,9% (de un total de 9 puntos) con una diferencia a favor de los hombres de 2 puntos porcentuales. El índice agregado de actitud financiera es de 59,8% (de un total de 3 puntos), y es el más bajo de las tres dimensiones.

En esta encuesta, la medición de inclusión financiera de las Mipyme se centra en el acceso a cuentas de administración del efectivo (cuentas corrientes/vista/ ahorro, etc.), tradicionales o digitales, en instituciones financieras formales. El 87% de las empresas tiene alguno de estos productos, siendo los tradicionales (físicos) los con mayor predominancia.

Por otro lado, durante los últimos años, se han publicado leyes y normativas en el país que permiten avanzar hacia un ambiente más propicio para la inclusión financiera. Por señalar algunas, a principios de 2023 se publicó la Ley N°21.521 (en adelante, “Ley Fintec”), que tiene como

objetivo principal promover la innovación tecnológica en la prestación de servicios financieros, junto con una mayor inclusión y promoción de la competencia. El Título II de la Ley Fintec establece un marco regulatorio para siete servicios basados en tecnologías¹³; mientras que en su Título III establece las reglas y principios básicos para la implementación de un sistema de finanzas abiertas, que permita el intercambio -entre distintos prestadores de servicios- de información y otros tipos de datos de clientes financieros que hayan consentido expresamente en ello.

A mediados de 2024, se publicó la Ley N°21.680 que tiene por objeto crear un registro consolidado sobre información de las obligaciones crediticias de las personas, con la finalidad de mejorar el sistema de evaluación crediticia, otorgar información financiera a las personas titulares de dicha información que les permita una mejor toma de decisiones en la materia, y entregar mayor información a la CMF para el ejercicio de sus funciones de regulación y supervisión, facilitando el oportuno diseño de políticas públicas. En este sentido, viene a complementar el denominado “Informe de Estado de Deudores” de la CMF, incorporando nuevos actores del mercado como entidades reportantes, también definidos en la ley, lo que permitirá una visión más integral y precisa del panorama crediticio. La inclusión de estas nuevas entidades como reportantes asegura que la información sea más completa y actualizada, facilitando la toma de decisiones informadas y fortaleciendo la estabilidad y transparencia del sistema financiero.

La presente Estrategia constituye un pilar relevante para impulsar el progreso sostenido en materia de inclusión financiera en el país. Si bien los niveles actuales de tenencia de productos de administración de efectivo son elevados, resulta esencial fomentar su

11. El índice de comportamiento mide variables como el ahorro y la planificación presupuestaria, el cuidado al adquirir productos y servicios financieros y cuidado del dinero.

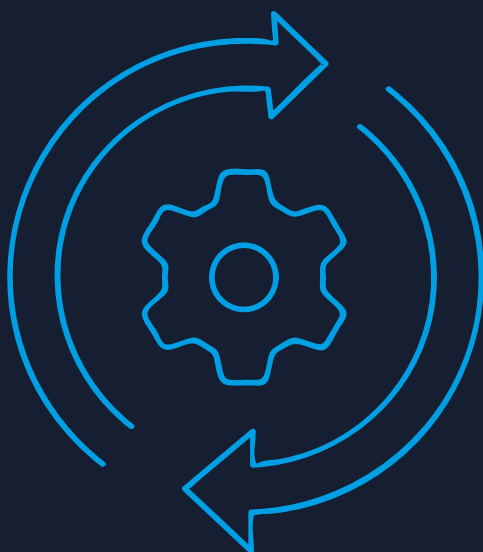
12. El índice de actitud mide la evaluación de largo plazo versus la satisfacción de corto plazo de las personas.

13. i) plataformas de financiamiento colectivo; ii) sistemas alternativos de transacción; iii) asesoría crediticia; iv) asesoría de inversión; v) custodia de instrumentos financieros; vi) enrutadores de órdenes; e vii) intermediarios de instrumentos financieros.

uso correcto y habitual. Este enfoque no solo habilitará a personas y empresas para acceder a una oferta más diversa de productos financieros, tales como ahorro, crédito, seguros e inversión, sino que también permitirá superar las limitaciones de penetración que estos presentan en el mercado chileno (Banco Mundial, 2022).

Lograr esta visión requiere necesariamente de la creación de productos y servicios financieros diseñados a la medida de las

necesidades de las y los usuarios, el fortalecimiento de mecanismos robustos de protección al consumidor y la consolidación de un esfuerzo articulado que potencie la educación financiera. Solo mediante esta convergencia de acciones será posible forjar un sistema financiero inclusivo y dinámico, que no solo promueva la estabilidad económica, sino que también sea motor del desarrollo sostenible y equitativo en todos los sectores de la sociedad.



La presente Estrategia constituye un pilar relevante para impulsar el progreso sostenido en materia de inclusión financiera en el país (...) Lograr esta visión requiere necesariamente de la creación de productos y servicios financieros diseñados a la medida de las necesidades de las y los usuarios, el fortalecimiento de mecanismos robustos de protección al consumidor y la consolidación de un esfuerzo articulado que potencie la educación financiera.”

2. Misión de la ENIF

Movilizar y comprometer a actores públicos, privados y miembros de la sociedad civil para fomentar el acceso y adecuado uso de productos y servicios financieros y previsionales a todos los grupos de la po-

blación, así como promocionar una mejora en las capacidades financieras de la ciudadanía, para que tomen decisiones informadas y seguras que impacten positivamente su bienestar financiero.



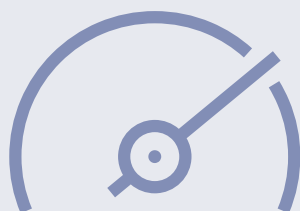
3. Visión de largo plazo de la ENIF

Acceso expedito y seguro al sistema financiero formal, que ofrezca productos y servicios financieros y previsionales regulados que se ajusten a las necesidades de la po-

blación, y que son usados de manera frecuente, correcta y responsable, generando mayor bienestar financiero a las personas y empresas.

RECUADRO 1

Metodología de Trabajo para la Elaboración de la presente Estrategia

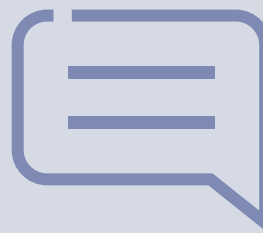


La elaboración de la ENIF se llevó a cabo por la Secretaría Técnica mediante el trabajo colaborativo de dos grupos de trabajo: uno centrado en el acceso y uso de productos y servicios financieros y protección al consumidor, y otro en educación financiera.

Los grupos estaban compuestos por representantes de las instituciones de la Capif, y se reunieron regularmente entre 2023 y 2024 para establecer lineamientos y medidas.

Se realizó un levantamiento de información sobre el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), el que se enmarca en el proceso de actualización de dicha estrategia.

Adicionalmente, se realizó una ronda de presentaciones de representantes del sector privado, organismos internacionales, sociedad civil y personas de la academia para los temas de cada grupo de trabajo (ver Anexo B, Tabla N° B.1).



El trabajo de los grupos fue respaldado por una asistencia técnica entre el Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano de Desarrollo (“BID”).

El tema de la asistencia fue la realización de un diagnóstico del estado de inclusión financiera en Chile y la identificación de áreas prioritarias.

Se realizó en dos fases: una revisión de información secundaria y luego, entrevistas a diversas instituciones financieras para recoger información sobre modelos de negocio y obstáculos en la implementación de servicios financieros inclusivos. Las entrevistas involucraron tanto al sector público como privado, con el fin de analizar incentivos y desafíos

RECUADRO 2

Metodología de Trabajo para la Elaboración de la presente Estrategia

La educación financiera, desempeña un papel importante en ayudar a las personas a acceder y utilizar productos financieros formales y adecuados, y se observa que los bajos niveles de inclusión financiera están asociados con niveles más bajos de alfabetización financiera. Así, la educación financiera es una herramienta importante para ayudar a las personas excluidas a comprender los beneficios de utilizar productos y servicios proporcionados por el sector financiero formal, aumentar su confianza y mejorar su seguridad para interactuar con los servicios financieros (OCDE, 2023). Esto se refuerza en que se ha encontrado evidencia que da cuenta que la alfabetización financiera tiene un efecto causal en la inclusión financiera, en tanto, las personas educadas entienden mejor las ventajas de los servicios financieros y también se sienten más seguras al contactar a los proveedores (Kamble, et al, 2024).

El proceso de elaboración de esta estrategia estuvo integrado al proceso de revisión de la Estrategia Nacional de Educación Financiera. A partir de dicho proceso, se está desarrollando una actualización de la ENEF que definirá lineamientos específicos para abordar las brechas educativas detectadas, especialmente en un contexto donde el indicador de comportamiento financiero ha mostrado un deterioro reciente.



En términos de los lineamientos y objetivos de política, se ha definido mantener ambas estrategias -ENE y ENIF- como instrumentos independientes pero articulados, para potenciar el impacto de las iniciativas y contribuir al bienestar financiero de la población.

Esta estrategia incorpora la educación financiera de manera transversal y contribuye al proceso de actualización de la ENEF, a través de la identificación de las necesidades particulares de educación financiera, definiendo las temáticas prioritarias para la población en general y para los grupos priorizados, siendo un aporte a la focalización y pertinencia de las iniciativas. En línea al informe “Promoviendo la Inclusión Financiera a través de la Educación Financiera”, que enfatiza la importancia de adaptar las iniciativas de educación financiera a las necesidades específicas de diferentes grupos poblacionales para mejorar la inclusión financiera (OCDE, 2023).

A su vez, las medidas que se presentan en esta Estrategia sobre educación financiera se robustecerán y profundizarán de acuerdo con los lineamientos que se establezcan en la actualización de la ENEF, según los actuales estándares internacionales, la literatura especializada y las brechas identificadas.

Para garantizar una adecuada articulación y efectividad entre la ENIF y la ENEF, se establecerá en la actualización de esta última mecanismos de coordinación entre las estructuras de gobernanza de ambas estrategias.

4. Inclusión Financiera en Chile: marco legal y normativo vigente y situación actual

En esta sección se presenta un diagnóstico, organizado por ámbitos (A) y desglosado en sub-ámbitos (SA), los cuales, en conjun-

to, inciden en el desarrollo de un ambiente propicio para la inclusión financiera en Chile (ver Esquema N°1).

Esquema N°1: Ámbitos y sub-ámbitos

<p>A.1 Confianza en el sistema financiero</p> <p>SA.1.1 Dinámicas y fricciones de los mercados financieros</p> <p>SA.1.2 Entrega de información al consumidor financiero</p> <p>SA.1.3 Gestión de reclamos contra instituciones financieras</p> <p>SA.1.4 Conocimiento sobre el sistema financiero</p>	<p>A.2 Infraestructura financiera</p> <p>SA.2.1 Canales de atención presencial</p> <p>SA.2.2 Canales digitales</p> <p>SA.2.3 Interoperabilidad</p>
<p>A.3 Acceso y uso de productos financieros por la población</p> <p>SA.3.1 Administración de efectivo</p> <p>SA.3.2 Crédito</p> <p>SA.3.3 Ahorro</p> <p>SA.3.4 Seguros</p>	<p>A.4 Retos de inclusión financiera en poblaciones prioritarias</p> <p>SA.4.1 Mujeres</p> <p>SA.4.2 Jóvenes</p> <p>SA.4.3 Personas mayores</p> <p>SA.4.4 Personas en situación de discapacidad</p> <p>SA.4.5 Personas de menores ingresos</p> <p>SA.4.6 Microempresas</p>

A. 1: Confianza en el sistema financiero

Para fomentar el acceso a los productos y servicios financieros, las personas y empresas deben confiar en que sus fondos estarán seguros y en que las instituciones financieras actuarán de manera transparente y responsable (Banco Mundial, 2014). En efecto, según la última Encuesta de Capacidades Financieras en Chile (“CAF-CMF”, 2023), en la elección de productos financieros más del 80% de las personas señala que influyen la confianza en la entidad que proporciona el producto, el haber escuchado de la entidad antes de haber elegido el producto, y que sabían que su dinero estaría seguro en esa entidad. Como contraparte, según datos del Global Findex (2021) para Chile, las personas que no tienen una cuenta señalan como principal razón la falta de confianza en las instituciones financieras (49%).

SA. 1.1: Dinámicas y fricciones en los mercados financieros

Las autoridades financieras han hecho esfuerzos constantes por mejorar tanto la conducta de mercado como la protección al cliente financiero. Por ejemplo, en 2020, la CMF anunció un cambio organizacional desde un esquema de supervisión por industrias, a un modelo integrado, sustentado en dos pilares: prudencial y conducta de mercado. La nueva estructura, basada en lo que se conoce internacionalmente como el modelo *Twin Peaks*, comenzó a funcionar en 2021. Ese mismo año, la CMF publicó un documento de política con el objetivo de establecer principios comunes para la industria bancaria, de valores y de seguros en materia de conducta de mercado. Estos principios se dirigen a mejorar la relación entre entidades y consumidores, incentivando un mercado más justo y confiable.

En materia legislativa, el 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.314 que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica, que tuvo

por objeto establecer nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades para los agentes de mercado y que, entre otros textos legales, modificó la Ley N°18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, incorporando un nuevo artículo 19 ter y un artículo octavo transitorio para su aplicación. El nuevo artículo 19 ter de la Ley N°18.010 dispuso que la CMF, mediante norma de carácter general (“NCG”), estableciera los requisitos que deben cumplir las comisiones cobradas en el marco de una operación de crédito de dinero para no ser consideradas como interés, de acuerdo al artículo 2 de la Ley N°18.010 que, a su vez, establece que toda suma que reciba o tenga derecho a recibir el acreedor de una operación de crédito, por sobre el capital o el capital reajustado, debe ser considerado como interés. La NCG número 484 se emitió el 2022.

A pesar de iniciativas como las indicadas precedentemente, persisten algunas problemáticas relacionadas con la protección al consumidor financiero y malas prácticas de mercado. Las acciones legales interpuestas, principalmente por el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”), han resaltado la existencia de prácticas y cláusulas contractuales abusivas en cuanto al cobro de comisiones y de interés, en algunos casos sobre la tasa máxima convencional (“TMC”), por parte de ciertos proveedores de créditos de menor tamaño, algunos de ellos que no son objeto de un proceso de licenciamiento previo. Esto, por cierto, limita la capacidad de las autoridades para controlar prácticas nocivas, en un contexto en que es necesario diferenciar apropiadamente entre proveedores de crédito formales (en general registrados y licenciados), los informales, y las prácticas derechamente delictivas y predatorias.

Cabe mencionar que, conforme con la Ley de Protección a los Consumidores (“Ley del Consumidor”), todo proveedor de crédito, con independencia de su estructura organizativa o modelo de negocio, debe someter su actividad al marco legislativo y normativo vigente cuando se relacione con los consumidores, o aquellos a los que la ley extiende particu-

larmente su aplicación (p.ej. pequeñas y medianas empresas). Por su parte, la legislación dispone que los proveedores financieros de mayor tamaño sean monitoreados por organismos supervisores sectoriales como la CMF para, entre otras, bancos e instituciones financieras y cooperativas de ahorro y crédito de mayor tamaño; la Superintendencia de Seguridad Social (“Suseso”), en el caso de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, quienes proveen crédito social; y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de menor tamaño, según los perímetros de supervisión de cada entidad.

La evaluación a Chile por parte del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (Financial Sector Assessment Program 2021, en adelante, FSAP (2021)) destaca que la carencia de un marco integral de licenciamiento o registro para todo proveedor de crédito,

La evaluación a Chile por parte del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (Financial Sector Assessment Program 2021, en adelante, FSAP (2021)) destaca que la carencia de un marco integral de licenciamiento o registro para todo proveedor de crédito, independientemente de su tamaño, relevancia prudencial y naturaleza jurídica, limita la capacidad de supervisión de ciertos proveedores, particularmente los de menor tamaño relativo.

independientemente de su tamaño, relevancia prudencial y naturaleza jurídica, limita la capacidad de supervisión de ciertos proveedores, particularmente los de menor tamaño relativo.

En abril de 2021 se promulgó la Ley N°21.320, que introdujo modificaciones a la Ley del Consumidor, estableciendo límites semanales al contacto permitido por las empresas de cobranza. A pesar de ello, aún falta la emisión del reglamento que defina las condiciones y requisitos para asegurar su cumplimiento. Este es un tema que también destacó el FSAP (2021), que recomendó priorizar la regulación de las cobranzas y recuperación de créditos, tanto extrajudiciales como judiciales.

Una problemática importante está relacionada con la implementación de la Ley N°21.563, que modificó el régimen concursal vigente contemplado en la Ley N°20.720, para establecer la obligación para la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir) y los administradores de registros de datos personales de eliminar, modificar o bloquear la información del deudor en el boletín concursal y en otros registros relacionados con obligaciones económicas, financieras, bancarias o comerciales. Si bien la ley establece un plazo máximo de 30 días para cumplir con estas obligaciones, se han detectado problemas en la adecuada y oportuna eliminación de datos, lo que ha generado incertidumbre para las empresas y personas deudoras sobre el cierre efectivo de sus procedimientos concursales y de la información que de aquello se hace disponible a los agentes del mercado.

La persistencia excesiva más allá de lo necesario de la deuda negativa en estos registros puede afectar los derechos de los consumidores financieros, dificultando su reintegración al sistema financiero aun después de ejecutarse adecuadamente las medidas y planes de liquidación o renegociación. En muchos casos, la falta de actualización oportuna

tuna de los registros impide que las empresas y personas deudoras que han cumplido con los procesos concursales puedan acceder a productos y servicios financieros sin discriminación. Sin embargo, con la publicación de la Ley N°21.680 que crea el registro de deuda consolidada (que considera tanto información sobre morosidades -deuda negativa- como obligaciones financieras exigibles y en cumplimiento -deuda positiva-), los deudores, tanto personas naturales como jurídicas, tendrán derecho a acceder a su información almacenada en el registro, y podrán solicitar actualizaciones, rectificaciones o eliminaciones de sus propios datos que se encuentre incorrectos.

Con todo, se estima que la reforma a la Ley N°19.628, aprobada por el Congreso y publicada en el Diario Oficial el pasado 13 de diciembre de 2024, mejora sustantivamente la situación en la materia, al fortalecer el ejercicio de los denominados “derechos ARCOP” a los titulares de datos, entre ellos, el derecho de supresión de información caducada, confirmando facultades explícitas de fiscalización y sanción a la Agencia de Protección de Datos Personales en caso de inobservancia en la materia.

Por otra parte, hay que destacar que la Ley Fintec en su artículo 28 mandata a los prestadores de servicios financieros a adoptar políticas, procedimientos y controles tendientes a evitar que se ofrezcan productos que no sean acordes con las necesidades, expectativas y disposición de riesgo que los clientes hayan comunicado previamente, lo que se conoce como *suitability test* or *assessment*. Para ello, las instituciones pueden requerir información sobre los conocimientos y experiencia, situación financiera y objetivos del cliente, en atención al tipo de servicio o producto financiero de que se trate. En aquellos casos en que no está acorde a las necesidades, expectativas o riesgos, las entidades deberán acreditar ante la CMF que ese hecho fue previamente advertido al cliente.

SA. 1.2. Entrega de información al consumidor financiero

La entrega de información comprensible, accesible y completa a las clientas y los clientes es un pilar fundamental para construir y mantener la confianza en el sector financiero. Las normativas en el marco de la protección al consumidor financiero han estado orientadas a reducir las asimetrías de información. Un ejemplo significativo fue la Ley N°20.555 de 2012, que mediante la modificación a la Ley del Consumidor estableció la obligación de que los proveedores de servicios financieros entreguen hojas resumen de contratos y estados de cuenta e historial de uso que resalten los elementos más importantes de sus productos y servicios, como el indicador comparativo denominado carga anual equivalente (“CAE”).

La CMF en sus NCG N°502 y N°514 relacionadas con la Ley Fintec, instruye a sus fiscalizados que la información proporcionada al cliente y público en general esté expresada en términos acordes a las características y condiciones de quien la recibe, empleando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos, salvo en los casos en que resulte estrictamente necesario, debiendo explicarlos claramente. Asimismo, esta información debe ser comunicada mediante herramientas, formatos, recursos o medios interactivos y didácticos que faciliten su comprensión. Las instituciones deberán, al menos anualmente, analizar si deben perfeccionar la forma de entregar la información para que sea efectivamente leída y entendida por los usuarios.

A pesar de los avances regulatorios, la Encuesta de Capacidades Financiera del 2023 muestra que solo el 57% de las personas hizo algún tipo de búsqueda o comparación entre distintos productos y/o instituciones antes de adquirirlos, mientras que el 37% no realizó ninguna comparación. Las selecciones desinformadas son más comunes entre poblaciones con menor nivel educacional y en áreas rurales. Muchos consumidores siguen confiando en los consejos de amigos y fami-

liares, además de los llamados *Finfluencers*, antes que en asesores financieros o comparadores web. Respecto de estos últimos, la CMF ha dado pasos agigantados, al alero de la Ley Fintec, para su respectivo registro como prestadores de servicios financieros.

En esta misma línea, la CMF ha puesto a disposición herramientas, simuladores y comparadores web, como el Comparador de tiempos de reparación en seguros automotrices y el Comparador de Fondos Mutuos. Sernac por su parte, también ha elaborado diversas herramientas que le facilitan a las personas el acceso a información antes de tomar decisiones de consumo relevantes, como la calculadora de presupuesto familiar, el comparador de tarjetas de crédito, la calculadora de gastos de cobranza y el comparador de créditos de consumo.

Otro aspecto para evaluar son las estrategias de marketing agresivas, ya que pueden generar desinformación, llevando a los consumidores a tomar decisiones que no maximicen su bienestar. Esto toma relevancia cuando las cifras muestran que las personas son más propensas a realizar compras impulsivas al pagar en línea que al hacerlo en persona (CAF-CMF, 2023).

SA. 1.3. Gestión de reclamos contra instituciones financieras

Uno de los Principios de alto nivel para la protección del consumidor financiero referido a tramitación de reclamaciones y reparación, señala que los proveedores de servicios financieros y los intermediarios deben contar con mecanismos para la gestión de reclamos y compensaciones. Estos mecanismos deben permitir a los proveedores monitorear y abordar problemas sistémicos, así como apoyar la mejor de resultados para los consumidores financieros (G-20/OCDE, 2022).

También, señala que la información relacionada con los reclamos de los consumidores debe estar disponible para los organismos de supervisión a fin de respaldar sus funciones de supervisión o aplicación, y que se debe hacer pública la información agregada sobre los reclamos y sus resoluciones.

Según la Encuesta de Capacidades Financieras en Chile, un 10% de la población ingresó algún reclamo a las instituciones financieras en el último año, muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%); y un 16% de las personas desistió de realizar operaciones con alguna entidad financiera por mal trato del personal, también muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%) (CAF-CMF, 2023).

14. El aumento de reclamos puede estar influenciado por un aumento en el número de clientes.

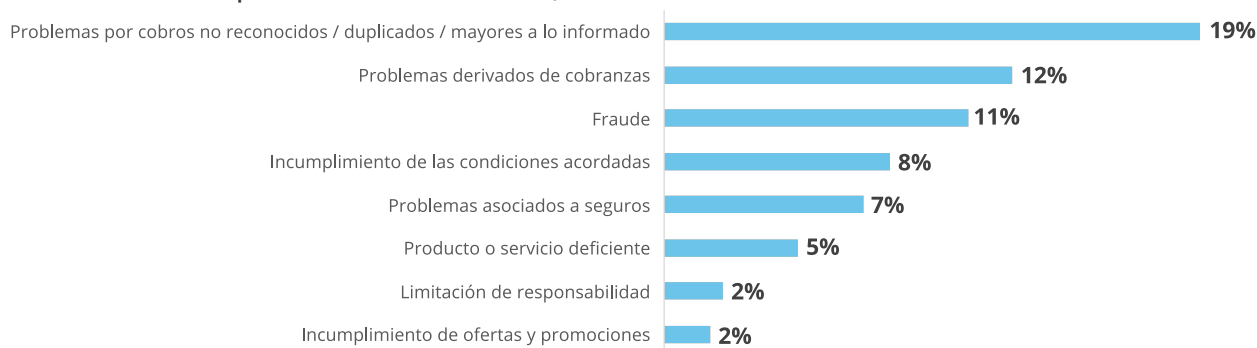
Según la Encuesta de Capacidades Financieras en Chile, un 10% de la población ingresó algún reclamo a las instituciones financieras en el último año, muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%); y un 16% de las personas desistió de realizar operaciones con alguna entidad financiera por mal trato del personal, también muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%) (CAF-CMF, 2023).

El Informe Anual 2023 de la CMF revela que entre el 2017 y el 2023 el número de reclamos más que se duplicaron¹⁴. En tanto, Sernac informa que, con relación a los reclamos recibidos en los últimos cuatro años, existe heterogeneidad en las materias reclamadas, siendo el desconocimiento de cobros el de mayor relevancia (ver Gráfico N°1). El alto nú-

mero de reclamos requiere de procedimientos de resolución más ágiles y efectivos para atender este volumen de quejas.

En ese sentido, la tecnología puede ser aprovechada para facilitar el diseño efectivo de estos mecanismos, como los así denominados sistemas de gestión de disputas en línea (ODR por su sigla en inglés), que no deben significar costos irrazonables, retrasos o cargas para los consumidores. Las necesidades de los consumidores, incluidos quienes experimentan vulnerabilidad, debieran tenerse en cuenta al diseñar y publicitar los mecanismos que ponen a su disposición para la tramitación de las reclamaciones y la reparación de daños (G20/OCDE, 2022).

Gráfico N°1: Principales causales de reclamo, 2019 - 2023



Fuente: Sernac.

SA 1.4. Conocimiento sobre el sistema financiero

América Latina destaca por su falta de confianza en las instituciones financieras, en comparación a otras regiones en desarrollo (OCDE/CAF, 2020). Para Chile, un análisis de la confianza de los consumidores por rama de actividad económica muestra sector financiero con el indicador más bajo (en 2,6 sobre 5 puntos, PWS/UDP, 2024). Por ello, un desafío es que la población conozca el funcionamiento del sistema financiero, el rol de las instituciones reguladoras y los derechos y responsabilidades de los consumidores para promover una interacción más informada y efectiva.

Por su parte, el sistema de finanzas abierta permite, a través de la disponibilidad de información de fuentes confiables, realizar una cada vez más correcta evaluación del perfil y necesidades de los clientes (CAF-CMF, 2023). Para su habilitación y operacionalización se requiere infraestructura financiera que posibilite la conexión y el traspaso de informaciones entre instituciones, y también el consentimiento de las personas de compartir sus datos. No obstante, solo un 15% de las personas permitiría a otras entidades compartir su información financiera con las entidades del sistema financiero para acceder a mejores condiciones al solicitar un producto financiero. Incluso entre los menores de 25

años y la población con educación superior, la aprobación de esta práctica es baja (CAF-CMF, 2023). Esto sugiere la necesidad de dar a conocer el sistema de finanzas abierta y lo que implica compartir los datos financieros para que puedan decidir con conocimiento.

A. 2: Infraestructura financiera¹⁵

Las primeras evaluaciones respecto de la infraestructura financiera y su impacto en la inclusión financiera correspondían a la dotación de canales físicos habilitados por las entidades financieras para la prestación de sus servicios. Esto, dado que una de las barreras de la inclusión financiera por el lado de la oferta tenía relación con la accesibilidad física, esto es, la disponibilidad de espacios o instalaciones que permiten abrir cuentas, solicitar créditos y realizar operaciones (Roa y Carvallo, 2018).

No obstante, en los últimos años en Chile ha existido un avance importante en el desarrollo de productos y servicios financieros basados en tecnología, que también debe incluirse en la medición (CMF, 2024c).

SA. 2.1. Canales de atención presencial

Las sucursales bancarias, las corresponsalías y los cajeros automáticos se pueden identificar como los canales presenciales más frecuentes y relevantes. A marzo de 2024, había 17 instituciones bancarias activas en Chile, con un total de 1.502 oficinas distribuidas entre casa matriz, sucursales, cajas auxiliares y oficinas de apoyo. Esto representa una disminución frente a las 1.593 oficinas existentes a marzo de 2023, y una tendencia de la última década, en la que el número de sucursales bancarias disminuyó en un 35%. A nivel nacional, por cada 100.000 adultos el número de oficinas bancarias, en promedio, es 9 (CMF, 2024c; Silva y Yáñez, 2024).

En el caso de los cajeros automáticos, en 2013 habían 9.500 en el país aproximadamente, pero esta cifra se redujo y en los últimos años el parque se ha mantenido cercana a los 7.500, lo que se explica en parte por el aumento en los costos de proveer cajeros como consecuencia de actos delictuales, y del costo asociado al cumplimiento de las medidas de seguridad dispuestas por la autoridad de seguridad pública (principalmente el Decreto N°222 de 2013 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública). A marzo de 2024 habían 7.649 de estos dispositivos, concentrados en 11 instituciones. Cabe señalar que los dos bancos con más cajeros han aumentado su participación desde 45% a 65%. En tanto, el número de instalaciones es, en promedio, 47 por cada 100.000 adultos, y existen 20 comunas sin cajeros, lo que equivale al 6% del total de comunas del país. A su vez, se observa que los cajeros tienden a estar en comunas con un menor porcentaje de población en situación de pobreza (BCCh, 2022; CMF, 2024c; BCCh, 2024).

A nivel nacional, el índice de disponibilidad¹⁶ de los cajeros en 12 meses fue de 95,4%. Entre los factores con mayor incidencia en la indisponibilidad destacan los asociados a fallas operacionales y situaciones que afectan a los establecimientos administrados por terceros, donde se emplazan los cajeros automáticos. Asimismo, se observa que la indisponibilidad no se distribuye de manera homogénea en el país, y las regiones que presentan tasas de indisponibilidad que superan la media nacional se explican por incidencias que afectan a cajeros emplazados en establecimientos no dependientes de la administración de la propia institución financiera (CMF, 2024c).

Es importante señalar que, como subraya CMF (2024c), los cajeros automáticos son una parte clave de la infraestructura financiera actual, ya que ofrecen acceso rápido y seguro a servicios financieros básicos. Permiten retirar efectivo, operar fuera del horario bancario y ayudan a los bancos a reducir cos-

15. El concepto de "infraestructura financiera" está asociado a canales de acceso como sucursales, corresponsalías, POS y cajeros automáticos; no a infraestructuras financieras como usualmente se utiliza en regulación financiera y vinculado a funcionamiento del sistema de pagos.

16. Se refiere al tiempo, respecto de un período de funcionamiento predefinido, en que los cajeros automáticos estuvieron habilitados para efectuar giros de dinero, basado en lo dispuesto en la Sección V del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos.

tos operativos al sustituir transacciones que antes requerían ir a una sucursal.

Por otra parte, cabe mencionar que pese a su progresiva penetración las corresponsalías no bancarias¹⁷ tienen un tratamiento acotado en la regulación, consistente fundamentalmente en la Recopilación Actualizada de Normas para bancos (RAN) Capítulo 20-7, sección IV.2 de la CMF. En términos simples, las corresponsalías no bancarias son establecimientos comerciales que ofrecen servicios financieros básicos (de manera fundamentalmente presencial, pero también con experiencias híbridas), por cuenta de una entidad bancaria. Los servicios financieros provistos suelen incluir: giros, depósitos, transferencias, pago de créditos, avances en efectivo, etc. El número de corresponsalías no bancarias por cada 100 mil habitantes pasó de 59 a 204 durante el periodo 2012-2023. El 76% de la red de corresponsales no bancarios se encuentra fuera de la Región Metropolitana (RM), brindando una cobertura poblacional significativamente más alta en regiones (CMF, 2024c).

La CMF (2024c) destaca que la importancia de los canales presenciales radica en ofrecer soporte adecuado para transacciones complejas, servicios especializados no disponibles en plataformas digitales, y una resolución eficaz de problemas. Además, atienden a segmentos de la población que requieren asistencia personalizada o que asocian la presencialidad con mayor seguridad y confianza. En este contexto, las corresponsalías no bancarias juegan un papel clave al proporcionar acceso financiero a usuarios y usuarias menos digitalizados y a quienes residen en áreas alejadas de los canales tradicionales de atención.

SA. 2.2. Canales digitales

En Chile, el 94,3% de los hogares tiene acceso a internet pagado, y el teléfono móvil es el dispositivo más utilizado para conectarse, con un 99,1% de preferencia (“CADEM”, 2023). Este entorno ha sido clave para que las instituciones financieras desarrollen y adopten canales digitales. Actualmente, todos los

bancos ofrecen servicios como transferencias electrónicas con un tiempo promedio de menos de tres segundos. Además, el 71% de las instituciones financieras permite contratar productos digitalmente, destacando las tarjetas de pago con provisión de fondos como los más comunes (Silva y Yáñez, 2024).

En la industria de los seguros, el mismo documento señala que se ofrecen servicios digitales que buscan aumentar la eficiencia operativa y ampliar el acceso. Las soluciones digitales implementadas incluyen comparadores, seguros *on-demand*, aplicaciones móviles para gestión de pólizas y procesos digitalizados de gestión de denuncios y liquidación de siniestros. En el ámbito de inversiones, se han desarrollado plataformas de *trading online*, robo-advisors y aplicaciones para la gestión de fondos, lo que facilita la accesibilidad y personalización.

Sin embargo, el verdadero desafío radica en avanzar aún más hacia una madurez tecnológica que responda mejor a las necesidades de los clientes. Según Deloitte (2022), Chile presenta un nivel de madurez digital inferior al promedio global, salvo en la etapa del “viaje del usuario” asociada a “expandir la relación”, en la que se sitúa en un nivel equivalente al promedio. Las etapas en que se advierten las mayores brechas se encuentran en la apertura de cuentas y fin de la relación. Adicionalmente, la evaluación indica que las funcionalidades con mayor rezago están asociadas a gestión de cuentas y productos, gestión de tarjetas, y ecosistema y agregación de cuenta.

SA. 2.3. Interoperabilidad

Según el último Informe de Sistemas de Pago del Banco Central de Chile (BCCh, 2024), para responder a la evolución y tendencia de estos últimos años, se requiere un nivel de interoperabilidad mínimo que impulse la competencia en los servicios de pago, fomentando de esa manera tanto la innovación como la inclusión financiera al ampliar la cobertura, acceso, utilización y disponibilidad de instrumentos de pago.

¹⁷ Con esto se diferencia de la banca corresponsal en la que un banco presta servicios a otro banco para, por ejemplo, efectuar remesas internacionales.

En el caso de las tarjetas de pago el país opera bajo el Modelo de Cuatro Partes (M4P), lo que ha permitido la entrada de un gran número de adquirentes y sub-adquirentes. Esto ha ampliado significativamente el número de comercios que aceptan tarjetas, promoviendo una mayor interoperabilidad. Si bien hubo desafíos iniciales, como la aceptación limitada de ciertos tipos de tarjetas o problemas contractuales, estas dificultades han sido resueltas mediante medidas regulatorias y de supervisión, así como la resolución de litigios judiciales de larga duración, logrando un sistema más integrado y funcional.

Las transferencias electrónicas de fondos (TEF) presentan altos niveles de interoperabilidad, permitiendo transferencias entre bancos y emisores no bancarios, con un volumen anual que supera el 80% del PIB. Aunque hay avances en su uso para pagos en comercios, por ejemplo, basados en códigos QR, estos están limitados a sistemas cerrados o semi-cerrados.

Ampliar las TEF para pagos en comercios, incluyendo procesos interoperables de confirmación de pagos, podría ofrecer una alternativa eficiente al uso de efectivo y tarjetas, reduciendo costos para los negocios y ofreciendo acceso más rápido a los fondos. Esto también fortalecería la resiliencia del sistema de pagos al diversificar las opciones disponibles. Para lograrlo, se necesita una integración efectiva entre redes de comercios y sistemas financieros, así como una mayor coordinación entre el sector público y privado. Esto podría incluir estándares comunes y protocolos de interoperación que faciliten el desarrollo de nuevos modelos de negocio sin inhibir su crecimiento.

A. 3: Acceso y uso de productos financieros de la población

De acuerdo con el Banco Mundial (2022), el acceso a servicios financieros simplifica la vida diaria y permite a familias y empresas planificar tanto metas a largo plazo como responder a emergencias inesperadas. Te-

ner una cuenta facilita el uso de otros servicios financieros, como crédito y seguros, lo que ayuda a iniciar o expandir negocios, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y afrontar crisis económicas.

SA. 3.1. Administración de efectivo

La literatura muestra que el acceso a una cuenta bancaria suele ser el primer paso, permitiendo a las y los agentes administrar riesgos, ingresos, pagos y transferencias de forma segura y a un menor costo (Beck, 2015). En Chile, los productos de administración de efectivo se caracterizan por tener una cobertura poblacional del 100%, siendo la cuenta vista o tarjeta de débito la que tiene mayor participación, con un 89%, y la sigue la cuenta corriente con un 45%. Respecto a las cuentas corrientes, cabe señalar que durante la pandemia del COVID-19, la CMF flexibilizó la RAN 2-24 para cuentas corrientes. Con esto, los bancos ofrecen cuentas corrientes digitales sin chequera (que requiere, entre otras cosas, inscripción presencial de huella dactilar y firma ológrafa) y esta puede ser una de las razones de su continuo incremento, ya que los datos muestran que, entre marzo de 2023 y marzo de 2024, aumentaron su cobertura poblacional en el segmento personas en todas las regiones del país (“CMF”, 2024c; “BCCh”, 2022).

Igualmente, se observan buenas cifras respecto al uso de los productos de administración de efectivo. En la Encuesta Financiera de Hogares 2021, se señala que la tarjeta de débito la utiliza el 89% de los hogares, mientras el último Informe de Sistemas de Pago del BCCh destaca que el número de transacciones y los montos procesados por los pagos con tarjetas y TEF han ido creciendo, y que la mayoría de las transacciones se realiza con tarjeta de débito, aunque los montos involucrados más altos corresponden a los pagos realizados con TEF.

En cuanto a los avances tecnológicos, últimamente han surgido esquemas de innovadores, como las billeteras electrónicas, los códigos QR y los pagos sin contacto, que agilizan

el proceso de pago y promueve un mayor uso de medios electrónicos (“BCCh”, 2024).

Por el lado de las tarjetas no bancarias de prepago, si bien existen más de 8 millones, solo representan el 1% de los pagos digitales, tanto en términos de número de transacciones como de montos involucrados, lo cual se podría deber a que son un producto relativamente nuevo que compite con productos que tienen amplia utilización (“BCCh”, 2024). Esto pudiere aumentar luego de que la Corte Suprema mandatará su aceptación universal (Rol N°105.997-2022 del 7 de junio de 2024).

Respecto al conocimiento y uso de estos productos financieros, la cuenta corriente (79%) y la tarjeta de débito (65%) son altamente conocidas en comparación con el porcentaje de la población que afirma utilizarlas (31% en ambos productos). En tanto, entre quienes las utilizan, la proporción de quienes lo hacen de manera habitual es notablemente alta en comparación con otros productos financieros. Por otro lado, productos como las billeteras digitales, a pesar de ser reconocidos por el 42% de los participantes, son utilizados solo por un 12%, lo que sugiere una brecha entre el conocimiento y el uso. Esto subraya la necesidad de fortalecer y expandir el conocimiento y la confianza para fomentar su uso efectivo (ver Tabla N° C.1 en Anexo C) (“CAF-CMF”, 2023).

SA. 3.2. Crédito

El crédito facilita la adquisición de bienes y servicios, permite inversiones en educación y emprendimientos, y puede contribuir al crecimiento económico al proporcionar el capital necesario para iniciativas empresariales (Beck, Demirgüç-Kunt, & Levine, 2007). Además, puede ayudar a suavizar el consumo a lo largo del ciclo de vida, permitiendo a las personas gastar más de manera anticipada y luego pagar a lo largo del tiempo (Banerjee & Duflo, 2011).

No obstante, el sobreendeudamiento tiene un efecto negativo en el bienestar financiero de las personas, limitado la capacidad de cubrir gastos esenciales y de ahorrar, perpetuando

un ciclo de deuda difícil de romper. Además, al contrario del ahorro, reduce la libertad financiera y la capacidad de planificar para el futuro, impactando la calidad de vida y la estabilidad económica de largo plazo.

El Informe de Endeudamiento 2023 da cuenta que un 97,2% de los deudores tiene algún tipo de deuda de consumo. De éstos, 47,6% mantiene deuda en tarjetas de crédito bancarias, 9,3% en emisores de tarjetas no bancarias y 64,8% en tarjetas de sociedades de apoyo al giro bancario. En términos de montos, dicha deuda representa un 26,2% del total de la deuda de los hogares, siendo los productos de mayor incidencia los créditos en cuotas (14,7%), tarjetas de créditos bancarias (5,5%) y tarjetas de sociedades de apoyo al giro bancario (4,7%).

En cuanto al nivel de conocimiento, uso y frecuencia de uso de diversos productos financieros asociados al crédito, de la información reportada por las personas encuestadas, la tarjeta de crédito bancaria es el producto más conocido (61%) y utilizado (16%), con un 49% de usuarios que afirman usarla “siempre o casi siempre”. Le siguen las líneas de crédito con un 59% de conocimiento y un 16% de uso, aunque sin datos de frecuencia específica. El crédito de consumo en cuotas bancarias es conocido por el 49% y utilizado por el 7%, mientras que el crédito para la vivienda bancario tiene un 47% de reconocimiento y 4% de uso. En contraste, los productos menos conocidos y utilizados incluyen el crédito para la vivienda en compañías de seguros (mutuarias), con solo un 21% de conocimiento, y el crédito de consumo en cuotas de compañías de seguro, con un 25% de conocimiento y un 1% de uso. Los datos resaltan una diferencia significativa entre el conocimiento de los productos y su uso real (ver Tabla C.2 en Anexo C) (“CAF-CMF” 2023).

El comportamiento con relación al crédito muestra que la deuda¹⁸, medida en términos reales, disminuyó en 2023, al igual que la carga financiera y el apalancamiento. Sin embargo, persiste una fracción relevante de personas con indicadores que superan los

índices recomendados de deuda (carga financiera mayor al 50%). Respecto a la deuda impaga (con atrasos desde 1 día), en junio de 2023 había 382 mil deudores bancarios con deudas vencidas de uno o más días (320 mil en 2022), lo que representa el 7,1% del total de deudores. De estos, alrededor de 94 mil registraron atrasos de 90 días o más (66 mil en 2022), lo que equivale al 1,7% del total de deudores y deudoras (1,3% en 2022) (“CMF”, 2024a). A pesar de estas cifras, la preocupación por mantenerse al día con las cuentas es generalizada: un 82% de la población se declara “al día” con sus obligaciones, similar a los resultados de la encuesta de 2016 y superior al promedio de la OCDE (79%). Incluso entre la población desempleada, solo el 6% opta por atrasarse en el pago de sus deudas (“CAF-CMF”, 2023).

La evaluación del Banco Mundial y el FMI (“FSAP”, 2021) releva los riesgos en las relaciones de consumo financiero en Chile, similares a los identificados por Sernac. Destacan el sobreendeudamiento derivado de la oferta de crédito tradicional, créditos preaprobados y seguros asociados que no siempre responden a las necesidades de los clientes.

Un 25% de la población nacional se siente sobreendeudada. La percepción de sobreendeudamiento disminuye con el nivel de educación, alcanzando 39% en la población sin educación formal y 19% en aquellos con educación superior, a la vez que tiende a disminuir con el ingreso, aunque no de manera monótona. Y es mayor en las mujeres (28%) que en los hombres (22%) (“CAF - CMF”, 2023).

El FSAP 2021 señala, además, que, a pesar de los esfuerzos regulatorios, persisten desafíos para garantizar decisiones informadas sobre el crédito, especialmente por la falta de habilidades para evaluar la idoneidad. Este tema se trata en el sub-ámbito 1.1, que enfatiza la responsabilidad de las instituciones en la evaluación de la solvencia del consumidor. Además, recomiendan restringir los créditos

no solicitados por canales digitales, dado el riesgo de sobreendeudamiento generado por estrategias de marketing agresivas.

En 2023 la CMF lanzó el portal Conoce tu Deuda. La nueva plataforma es resultado del trabajo conjunto desarrollado por la propia institución, el Laboratorio de Gobierno y la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, y busca entregar el detalle de las obligaciones crediticias de las personas (institución, tipo de crédito, y estado de mora), y permite acceder a herramientas de planificación financiera y recomendaciones destinadas a mejorar la gestión financiera.

Se considera oportuno seguir educando financieramente respecto de las responsabilidades, características e implicancias de acceder a financiamiento, considerando las facilidades que ha traído la digitalización en

Un 25% de la población nacional se siente sobreendeudada. La percepción de sobreendeudamiento disminuye con el nivel de educación, alcanzando 39% en la población sin educación formal y 19% en aquellos con educación superior, a la vez que tiende a disminuir con el ingreso, aunque no de manera monótona. Y es mayor en las mujeres (28%) que en los hombres (22%) (CAF - CMF, 2023).

18. Se refiere a deuda a todo préstamo de dinero que la institución bancaria o no bancaria otorgue a una persona natural requirente, tanto para fines de consumo como de vivienda.

la obtención de créditos, y a la luz de la información que entrega la Encuesta de Capacidades Financieras, que da cuenta que un 11% de las personas tomó un crédito completamente en línea, un 29% declara ser más propenso a contratar un producto financiero por canales digitales que de manera presencial, y que un 24% reconoce ser más propenso a comprar impulsivamente cuando paga en línea que en persona.

SA. 3.3. Ahorro

El ahorro proporciona seguridad ante imprevistos, permite planificar el futuro, reduce la dependencia a la deuda y ofrece mayor libertad y flexibilidad en la toma de decisiones. En Chile, las formas de ahorro más habituales son “juntar efectivo en la casa (alcancía, ‘debajo del colchón’) o en la billetera” (58%) y “depositar dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo” (44%). Los productos de inversión financiera, tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc., tienen una baja penetración (11%) (“CAF-CMF”, 2023). En tanto que, los tres principales motivos por los que los hogares ahorran son para hacer frente a gastos inesperados (55%), comprar una propiedad (11%) y financiar vacaciones o viajes (5%) (“BCCh”, 2022).

Un 20% de la población señala tener productos de ahorro bancario (más importante en las mujeres, con 22% vs 17% en los hombres), y un 39% declara haber estado ahorrando en el último año, resultado por debajo del promedio OCDE (69%). Este porcentaje aumenta con el nivel de ingreso y educación, y disminuye con la edad. Se agrega que, un 23% abrió una cuenta de ahorro o depósitos a plazo completamente en línea (“CAF-CMF”, 2023).

Los depósitos a plazo de personas naturales disminuyeron su cobertura en todas las regiones del país en 2024, exceptuando la Metropolitana, entre marzo de 2023 y marzo de 2024; en las cuentas de ahorro a plazo se observó un aumento y que persiste una amplia cobertura poblacional (892 por cada 1.000 personas adultas); mientras que las cuentas de ahorro para la vivienda también

experimentaron un incremento de cobertura a nivel nacional (“CMF”, 2024c).

Con relación a resiliencia financiera, el porcentaje de la población que tiene metas de ahorro a largo plazo disminuyó entre el 2016 y el 2023 desde un 69% a un 52%. Además, la disposición al ahorro aumenta con el nivel de educación, es mayor entre los empleados independientes, las mujeres y la población con ingresos entre 1 y 1,8 millones de pesos; y es especialmente baja en la población rural, inactiva y sin educación formal (“CAF-CMF”, 2023). A lo que se agrega que, la mayoría de las personas declara que sus ahorros han disminuido desde que estalló la pandemia, según datos expuestos por un estudio de Deloitte (2023).

En cuanto al conocimiento y uso de los productos de ahorro no relacionados con el sistema previsional, las cuentas de ahorro para la vivienda destacan por ser las más conocidas (55%) y las más utilizadas (13%), no obstante, la frecuencia de uso sugiere que el conocimiento no siempre se traduce en una adopción efectiva. En el caso de las cuentas de ahorro a plazo y los depósitos a plazo, aunque ambos productos tienen un nivel de conocimiento similar (46% y 45%, respectivamente), el uso es significativamente más bajo (8% y 7%, respectivamente). Así, en general, aunque los productos financieros de ahorro cuentan con un nivel moderado de conocimiento entre la población, su uso efectivo y frecuente sigue siendo limitado (ver Tabla C.3 en Anexo C) (“CAF-CMF”, 2023).

En lo que respecta a activos de inversión, en 2021 el 37% de los hogares tenía algún tipo de activo financiero, en tanto, del total de activos considerando los activos reales (vivienda y autos) y financieros, estos últimos corresponden solo al 6% (“BCCh”, 2022). Sobre el conocimiento y uso de los productos de inversión, los fondos mutuos son los más conocidos (44%) y utilizados (4%), seguidos por las acciones (34% de conocimiento y 1% de uso), mientras que las criptomonedas (28%) y las divisas (20%) muestran niveles similares de reconocimiento, pero un uso igualmente

limitado (1%). Esto evidencia una baja adopción general, incluso en productos con cierto grado de familiaridad. En el caso de instrumentos más específicos como el factoring, el leasing financiero y el *crowdfunding*¹⁹, sus niveles de conocimiento son muy bajos (17%, 20% y 8%, respectivamente) y ninguno registra un uso significativo. Además, el uso de estos productos de inversión tiende a concentrarse en personas con estudios superiores y en tramos de renta superiores a un millón de pesos, lo que da cuenta de una segmentación en su adopción (ver C.4 en Anexo C) (“CAF-CMF”, 2023).

Analizando el ahorro previsional, se suele ver que las personas mayores experimentan un impacto significativo en su situación económica cuando inician su retiro laboral y comienzan a recibir su pensión, la que, en general, es considerablemente menor a sus ingresos laborales previos. Según el Estudio desarrollado por la Superintendencia de Pensiones (“SP”) y la Dirección de Presupuestos (“Dipres”) (2024) sobre tasas de reemplazo²⁰ en el sistema de pensiones chileno y sus proyecciones bajo distintos escenarios, la mediana de la tasa de reemplazo autofinanciada para todas las personas que se pensionaron por vejez entre 2015 y 2022 es del 17%; 27% en el caso de los hombres y 11% en el de las mujeres. Este escenario se agrava con el incremento de gastos relacionados con enfermedades o necesidades médicas, y con el hecho de que este grupo tiende a tener menos conocimiento en materia previsional, de acuerdo con los resultados de la Encuesta de Previsión Social 2020.

Un estudio para el Consejo Consultivo Previsional (Corporación CIEDESS, 2018) analiza en profundidad la relación entre la educación previsional y la densidad de contribuciones, revisando la experiencia tanto nacional como internacional. El estudio proporciona evidencia de que, en Chile, tanto la educación previ-

sional como la financiera, han contribuido a incrementar los ahorros previsionales en un sentido amplio al considerar el incremento del ahorro previsional obligatorio, el ahorro voluntario o la postergación de la edad de retiro. En general, se observa que la entrega de información personalizada, utilizando un lenguaje amigable, sobre la situación previsional y las alternativas de mejora, tiene una mayor probabilidad de fomentar el ahorro previsional.

En relación con el conocimiento y uso de los productos para ahorro previsional, de acuerdo con información que reportan las personas, el ahorro previsional obligatorio es el producto más utilizado, con un 20% de usuarios y usuarias. Además, un 51% de estos lo emplea de manera regular (“siempre o casi siempre”), lo que refleja una adopción relativamente constante. Sin embargo, pese a su nivel moderado de uso, solo un 37% de las personas conoce este producto, lo que sugiere que una proporción significativa de las y los usuarios podría estar utilizándolo sin un conocimiento profundo de sus características o beneficios. En tanto, el ahorro previsional Voluntario (APV), a pesar de que un 31% de las personas está familiarizada con este instrumento, su nivel de uso es bajo (4%). Por último, la Cuenta 2 de AFP presenta los niveles más bajos tanto de conocimiento (23%) como de uso (3%) (ver Tabla N°3 en Anexo) (“CAF-CMF”, 2023).

SA. 3.4. Seguros

Los seguros tienen un rol importante en el bienestar financiero de las personas al proporcionar una red de seguridad que protege contra riesgos imprevistos. Al cubrir eventos como enfermedades, accidentes, desastres naturales y fallecimientos, los seguros ayudan a mitigar el impacto financiero de estos eventos, permitiendo a las personas mantener su estabilidad económica y planificar a largo plazo.

19. La Ley Fintec se refiere a aquel como “plataforma de financiamiento colectivo”, y lo define como lugar físico o virtual por medio del cual quienes tienen proyectos de inversión o necesidades de financiamiento difunden, comunican, ofertan o promocionan esos proyectos o necesidades, o las características de éstos, y se contactan u obtienen información de contacto de quienes cuentan con recursos disponibles o la intención de participar en esos proyectos o necesidades o satisfacerlos; a fin de facilitar la materialización de la operación de financiamiento.

20. La tasa de reemplazo se refiere a la relación entre el nivel de pensión que recibe el beneficiario y su remuneración durante su etapa activa.

En cuanto a tenencia, el total de asegurados en el país alcanza a 11,7 millones de personas, cifra equivalente al 59% de la población nacional. La cobertura poblacional de productos de compañías de seguros de vida (54,4%) es superior a la de compañías de seguros generales (32,8%) (“CMF”, 2024c). Sobre el uso, casi un tercio de la población declara tener algún tipo de seguros, fracción que supera el 50% en las personas con educación superior y las rentas mayores a 1 millón de pesos.

En cuanto al conocimiento en torno a seguros, la Encuesta de Capacidades Financieras (“CAF-CMF”, 2023) muestra que existen niveles moderados de conocimiento sobre el seguro de vida y el de cesantía, con un 52% y un 56%, respectivamente. A su vez, revela que es bajo el nivel de uso de éstos. La Tabla C.5 (ver Anexo C) refleja que, aunque algunos productos financieros de seguros tienen un nivel moderado de conocimiento, su uso efectivo es bajo en la mayoría de los casos.

El FSAP 2021 recomendó supervisar la oferta y contratación de seguros asociados a los productos de crédito, con foco en que la cobertura ofertada cumpla con las necesidades de las personas y empresas consumidoras. En similar sentido, el informe sugirió evaluar las actuales exclusiones a la exigencia de ratificar la contratación de seguros contratados de manera conjunta con el otorgamiento de una operación de crédito de dinero (art. 538 bis del Código de Comercio).

El Informe Microscopio Global del grupo The Economist, que evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera en 55 países y en cinco dimensiones, en su edición del 2019 situó a Chile en el 8° lugar entre los países de América Latina y el Caribe, y entre las áreas de mejora destacó que el país debía avanzar en lo que tiene relación con los seguros inclusivos. Al respecto, la Ley Fintec²¹ encomienda a la CMF a desarrollar normativa sobre seguros inclusivos y masivos.

A. 4: Retos de inclusión financiera en poblaciones prioritarias

El Banco Mundial destaca en su informe Global Findex 2021 que la inclusión financiera tiene beneficios significativos, especialmente para grupos vulnerables. La crisis del COVID-19 puso de manifiesto aquello, y los gobiernos pusieron a la inclusión financiera en el centro de las prioridades para poder llegar a quienes estuvieron más afectados por el confinamiento. En el caso de Chile, el gobierno canalizó fondos a través de la CuentaRUT, que cubre a la mayoría de las personas de bajos ingresos (Microscopio global, 2020), lo que evidenció la importancia de que todos los segmentos de la población ingresen al sistema financiero formal.

SA. 4.1. Mujeres

La inclusión financiera es fundamental para la autonomía de las mujeres en la vida privada y pública (“Cepal”, 2016). La literatura internacional sobre inclusión financiera y género señala, en el lado de la oferta, que la falta de autonomía en el manejo de ingresos y gastos, las menores oportunidades laborales y salariales, y la prevalencia de la informalidad o tareas domésticas no remuneradas limitan el acceso de las mujeres a productos financieros.

Varios estudios muestran cómo las mujeres tienen una mayor dificultad para conseguir una identificación oficial; sufren discriminación directa/indirecta en la institución financiera; no tienen colaterales o no los pueden utilizar como tal, aunque los tengan; y necesitan el permiso o firma del esposo o un familiar para acceder a un producto financiero. En cuanto a las barreras de demanda, la exclusión financiera está vinculada con una menor autoestima en sus habilidades en general, menores niveles de educación financiera y general, mayor aversión al riesgo y desconfianza en las instituciones financieras (Roa, 2021).

21. La Ley Fintec en su artículo 40, modificó el artículo 11 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 (DFL N°251), incorporando un nuevo inciso, el cual señala que la CMF determinará, mediante NCG, la regulación aplicable a las compañías de seguros y auxiliares del comercio de seguros respecto de la comercialización, distribución, liquidación expedita de siniestros relativos a seguros inclusivos, microseguros y seguros masivos, entendidos como “aquellos destinados a sectores excluidos o sub atendidos del mercado independientemente de su nivel de ingresos económicos, aquellos destinados a sectores de la población de bajos ingresos, o aquellos susceptibles de ser distribuidos por medios de comercialización masivos, respectivamente”.

En general, la población en Chile presenta bajos niveles de ahorro. Las mujeres tienen una situación algo mejor que los hombres. De acuerdo con la Encuesta de Capacidades Financieras (CAF-CMF, 2023), un 22% de las mujeres tiene productos de ahorro bancario (en el caso de los hombres es un 17%), y un 54% indica tener metas de ahorro de largo plazo y esforzarse por cumplirlas (hombres 50%). No obstante, el monto acumulado y el saldo promedio de ahorro es inferior para ellas, consistente con los menores ingresos y las menores tasas de participación y ocupación laboral de las mujeres (CMF, 2024b).

En cuanto a productos de inversión, la participación de las mujeres es menor a la de los hombres (6% vs 8%, respectivamente) (CAF-CMF, 2023), aun cuando el uso de productos de ahorro y la motivación para ahorrar es mayor. Las mujeres, además, presentan preferencia por instrumentos de menor riesgo, como los depósitos a plazo y fondos mutuos a través de algún banco (87%). Los principales desafíos a los que se enfrentan al momento de invertir son la falta de dinero (65.3%), falta de conocimiento (62.1%) y temor a las pérdidas (47.5%) (Vicente y Paz, 2024). Se observa también que un 45% se siente poco o nada segura respecto a su planificación para la tercera edad (34% en el caso de los hombres) (CAF-CMF, 2023), por lo que se acentúa más la relevancia de abordar la brecha en la participación de las mujeres en inversión y los desafíos que enfrentan para invertir.

Respecto a seguros, datos administrativos de la CMF muestran que la cobertura poblacional de seguros de mujeres es inferior a la observada en hombres, tanto para los productos provistos por compañías de seguros de vida (-5,2 puntos porcentuales, pp.), como para los asociados a compañías de seguros generales (-8,0 p.p.) (CMF, 2024b).

En acceso a financiamiento, según Montoya et al. (2020) las mujeres tienen un 14,8% menos probabilidades de que sus solicitudes de crédito sean aprobadas, a pesar de registrar tasas de reembolso más altas.

SA. 4.2. Jóvenes

En la actualidad, la población joven presenta diversos desafíos vinculados a la obtención de ingresos y, por ende, en el desarrollo de su autonomía. Datos de la Décima Encuesta Nacional de Juventudes 2022 del Instituto Nacional de la Juventud muestran que las personas jóvenes poseen mayores responsabilidades económicas en sus hogares con relación a estudios previos, y que evalúan peor sus posibilidades de conseguir un buen empleo. Se agrega que el salario y los ascensos laborales son las dimensiones donde se sienten más insatisfechos, en contexto de altos índices de informalidad laboral relacionados a peores posiciones en los puestos de trabajo (Becker-Bozo, 2022; Becker-Bozo & Boccardo, 2021). Lo anterior conlleva además consecuencias diferenciadas por nivel socioeconómico y género, donde las mujeres de niveles medios y bajos declaran mayores complejidades para acceder al empleo e ingresos regulares, sobre todo quienes poseen responsabilidades de cuidados (“Injuv”, 2024).

Por su parte, 1 de cada 3 personas jóvenes indica poseer una deuda a su nombre, cifra que se ha mantenido estable en 7 años. La principal deuda que adquieren es con casas comerciales o supermercados. También ocupa un lugar destacado en la trayectoria del endeudamiento juvenil la deuda educativa (Crédito con Aval del Estado, principalmente), como también el acceso desde los planteles educativos a carteras de cuentas vista o de otro tipo de créditos (ver Gráfico N°2) (“Injuv”, 2022).

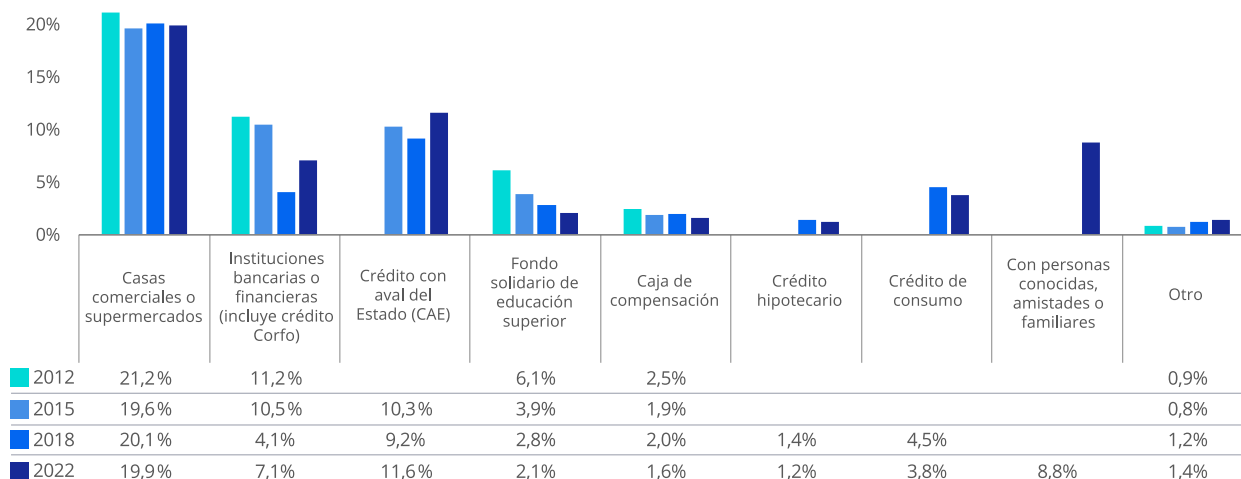
En cuanto a comportamiento financiero, existe una alta prevalencia de deuda y morosidad en la población joven. Datos más recientes de la CMF dejan ver que esta última situación no ha cambiado, pues entre los tramos de edad con un mayor monto impago sobre la deuda total, se encuentra el de los jóvenes menores de 25 años con un 8% (CMF, 2024a). Lo cual genera preocupación en contexto que se evidencia que la sensación de estar endeudado

en las personas jóvenes genera problemas en la salud mental a medida que aumenta su edad (Injuv, 2022).

En este sentido, la formación y educación financiera aparece como un aspecto relevante y prioritario desde la temprana edad de las personas jóvenes, lo que hace imprescindible fortalecer sus habilidades financieras. La educación financiera ocupa un lugar destacado entre las prioridades de estudiantes y comunidades educativas, enfatizando la importancia de enseñarles gestión financiera responsable desde el inicio. Además, datos de la CMF muestran que solo un tercio de la población entre 18 y 25 años posee un puntaje de comportamiento financiero alto, reflejando problemas en torno a desconocimiento y gestión de sus finanzas (CAF-CMF, 2023).

En acceso a financiamiento, según Montoya et al. (2020) las mujeres tienen un 14,8% menos probabilidades de que sus solicitudes de crédito sean aprobadas, a pesar de registrar tasas de reembolso más altas.

Gráfico N°2: Jóvenes según tipo de deuda a su nombre (porcentaje)



Fuente: INJUV, 10ma. Encuesta Nacional de Juventudes 2022.

En cuanto a ahorro, se observa conciencia de aquello en las personas jóvenes. En 4 años, aumenta de manera significativa el porcentaje de jóvenes que declara ahorrar (pasando desde el 40 al 51% entre 2018 y 2022) (“Injuv”, 2022). Sin embargo, cuando se trata de ahorro para la jubilación, un 40% de los jóvenes se siente poco o nada seguros respecto a su planificación para la tercera edad, un 12% no tiene un plan y un 29% es indiferente (CAF-CMF, 2023). Datos de la Décima Encuesta Nacional de Juventudes 2022, muestran que, una de las posibles razones a este fenómeno se relaciona con la informalidad laboral a la que se enfrentan, ya que un 40% de las personas jóvenes ocupadas indicó no haber cotizado en el mes de referencia, teniendo como principal razón la falta de contrato en su trabajo (40%), no tener trabajo estable (10%), mientras que un 9% indicó no interesarle el cotizar en el sistema previsional.

En definitiva, en un contexto de rápida evolución tecnológica y financiera, donde las personas jóvenes tienen acceso como nunca a información, nuevos productos y servicios, es fundamental implementar estrategias que reduzcan las brechas existentes.

SA.4.3. Personas mayores

Según las Perspectivas de la Población Mundial 2022, de la Organización de las Naciones Unidas, la población de más de 65 años está creciendo más rápidamente que la de menos de esa edad. Como resultado, se prevé que la proporción de la población mundial de 65 años o más aumentará del 10% en 2022 al 16% en 2050. Dado esto, señala que los países con poblaciones en proceso de envejecimiento deberían adoptar medidas para adaptar los programas públicos al creciente número de personas mayores, entre ellas establecer sistemas universales de atención de la salud y de cuidados a largo plazo y mejorar la sostenibilidad de los sistemas de seguridad social y pensiones.

En Chile se observa que las personas deudoras mayores a 80 años tienen una tasa de deuda impaga del 16,6%, mientras que en el tramo entre 75-80 años esta deuda impaga alcanza a 8,3% (CMF, 2024a). Una de las causas de estos resultados pudiera estar relacionado con que las personas mayores, en general, experimentan una disminución de ingresos cuando transitan de la etapa activa en el mercado de trabajo al retiro.

En ese sentido, el acceso a fuentes de financiamiento que se ajusten a sus necesidades resulta aún más importante para este segmento de la población, considerando que enfrentan restricciones significativas en las opciones de crédito convencionales (ver Recuadro N°3).

Las personas mayores también presentan menores índices tanto en educación financiera en general, como en conocimientos digitales, por lo que resulta relevante crear programas que le permitan mejorar estas habilidades.

RECUADRO 3

Cajas de Compensación de Asignación Familiar

En Chile, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, que forman parte del sistema de seguridad social, son una de las principales fuentes de financiamiento formal para las personas mayores. A través de los denominados “créditos sociales”, que son préstamos descontados en cuotas de la pensión y tienen características adaptadas a este segmento, estas cajas brindan una solución accesible y universal.

Para proteger a este grupo vulnerable en términos de inclusión y alfabetización financiera, la regulación se ha orientado específicamente a sus necesidades. La Superintendencia de Seguridad Social ha desarrollado una serie de normas para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, estableciendo mínimos que aseguren mayor

protección, claridad y transparencia en la industria. Este marco normativo ha establecido controles y límites para los montos, plazos y condiciones de los créditos sociales otorgados por las Cajas de Compensación a las personas mayores. Esta regulación busca garantizar que los créditos sean manejables y adecuados, evitando el riesgo de sobreendeudamiento y promoviendo un acceso financiero informado y con condiciones claras (Raddatz, 2023).

Sin embargo, ante los nuevos desafíos de la población, es esencial que estas normativas se adapten para entender y atender las particularidades de este segmento, situación que será abordada en la implementación de esta Estrategia.

SA.4.4. Personas en situación de discapacidad

La inclusión financiera de personas con discapacidad sigue siendo una prioridad pendiente a nivel mundial, afirma la AFI (2023). En ese sentido, agrega que se debieran incluir en la ENIF planes focalizados en el acceso, uso y calidad de los servicios financieros para personas con algún tipo de discapacidad, y así prevenir la discriminación.

En Chile, la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia 2022 (“ENDIDE”) muestra que hay un total de 3.291.602 personas con discapacidad. De este total, 587.709 son niños, niñas y adolescentes (14,7%) y 2.703.893 (17,6%) son adultos o adultas (a partir de los 18 años). La proporción de mujeres con discapacidad (21,9%) es mayor en comparación a la de hombres (13,1%). También revela que las personas adultas con discapacidad sien-

ten mayor dificultad en la utilización de servicios, en relación con las y los adultos sin discapacidad.

Al respecto, en 2021 se promulgó la Ley N°21.303 que modifica la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, incorporando las definiciones de “Persona con discapacidad auditiva”, “Persona sorda”, y la de “Comunidad sorda”. En tal modificación el Estado reconoce la lengua de señas chilena como lengua oficial de las personas sordas, obligándose a promover, respetar y a hacer respetar, de conformidad con la Constitución, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, los derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas, fomentándoles el acceso a servicios públicos y privados, a la educación, al mercado laboral, la salud y

demás ámbitos de la vida en sociedad en lengua de señas.

Por otro lado, el 2023 se publicó la Ley 21.545, que establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y de educación. Para la aplicación de esta Ley, se contempla una serie de deberes generales del Estado, entre los que se encuentra el asegurar el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad, en especial, su inclusión social y educativa, con el objeto de disminuir y eliminar las barreras para el aprendizaje, la participación y la socialización.

Particularmente en el ámbito financiero, la CMF en la NCG N°502 que regula el registro, autorización y obligaciones de los prestadores de servicios de la Ley Fintec, y la NCG N°514 que regula el sistema de finanzas abiertas, señalan que las instituciones financieras deben disponer de mecanismos que permitan a personas en situación de discapacidad tanto a acceder a información relativa a productos y servicios, así como interfaces para gestionarlos sin dificultad.

Si bien existe un avance importante en la materia, tanto en términos legales como regulatorios, y se ve que algunas instituciones privadas y públicas están realizando esfuerzos en el ámbito, es importante dar seguimiento a su implementación.

SA.4.5. Personas con bajos ingresos

El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP, por sus siglas en inglés) afirma que el acceso a los servicios financieros puede ayudar a las personas de menores ingresos a obtener acceso a importantes servicios que necesitan, incluidos la atención médica, la educación y los servicios públicos, tales como la electricidad, el agua y el saneamiento. En Chile, las personas con menores ingresos y educación tienen un menor índice de bienestar financiero, así como un menor

puntaje en comportamiento, actitud y conocimiento financiero. También, gran parte de este segmento de la población enfrenta dificultades para cubrir sus gastos y tiene un acceso limitado a productos de crédito. Además, un porcentaje significativo declara tener demasiadas deudas, y una proporción muy baja ha estado ahorrando en los últimos 12 meses. Asimismo, pocos integrantes de este grupo pueden afrontar un imprevisto sin recurrir a un crédito o a préstamos de familiares o amigos. Solo alrededor del 15% de este segmento tiene conocimiento de productos y servicios financieros, y en promedio poseen 1,2 productos financieros. Este segmento presenta el menor índice de inclusión financiera. (CAF-CMF, 2023; "BCCh", 2022).

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha identificado a un grupo prioritario de personas en condición de pobreza extrema que son parte del programa "Chile Seguridades y Oportunidades". Este grupo está compuesto principalmente por hogares monoparentales de jefatura femenina con los que se ha logrado avanzar en cuanto a acceso a productos de administración de efectivo, como es la CuentaRUT del BancoEstado, a través de la cual pueden recibir y realizar transferencias. Sin embargo, no tienen acceso ni a productos de crédito ni de seguros para poder hacer frente a distintos shocks financieros.

Atender a las personas con bajos ingresos con productos y servicios financieros alineados a sus necesidades y contexto contribuye a mejorar su bienestar financiero y social, además que promueve inclusión, permitiéndoles afrontar emergencias financieras, gestionar recursos y mejorar su calidad de vida, en línea con los principios de la Agenda 2030²². En este sentido, se espera que el sistema de finanzas abiertas brinde mayores oportunidades a las personas que, por su nivel de ingreso, no pueden acceder a productos y servicios financieros que se ajusten a sus necesidades. Pero, para que pueda materializarse este cambio de paradigma, es necesario crear programas de educación

financiera que brinden los conocimientos y herramientas necesarias para tomar decisiones que impacten su bienestar financiero.

SA.4.6. Microempresas

La inclusión financiera es esencial para el desarrollo de las microempresas, ya que facilita su acceso a servicios financieros, permitiéndoles gestionar sus flujos de ingresos y gastos, desarrollar planes de largo plazo e invertir en capital para ampliar el negocio y mejorar su productividad. De acuerdo con un estudio de la Cepal, 2024, la falta de inclusión financiera puede inhibir de manera significativa el desarrollo empresarial de las Mipymes y limitar su inserción en el tejido productivo.

Según la Encuesta de Microemprendimiento (“Minecon”, 2023), en 2022 se registraron 1.977.426 personas micro emprendedoras en Chile, de los cuales el 59,3% son hombres y el 41,7% mujeres. La mayoría trabaja por cuenta propia²³(88,8%), mientras que solo el 11,2% actúa como empleadores²⁴. Además, un 58,3% de los microemprendimientos opera de manera informal²⁵, reflejando desafíos significativos en la formalización del sector.

En cuanto a capacidades financieras, la OCDE/INFE entiende por alfabetización financiera de una Mipyme como “la combinación de conciencia, conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de un potencial empresario, propietario o gestor de una micro, pequeña o mediana empresa; con el fin de tomar decisiones financieras eficaces para poner la empresa en marcha, dirigirla y, en última instancia, garantizar su sostenibilidad y crecimiento”. Según la Encuesta de Capacidades de las micro, pequeñas y medianas empresas en Chile, los gestores de microempresas presentan índices de capacidad financiera más bajos que los de empresas de mayor tamaño, siendo especialmente notorias las brechas en comportamiento y actitud financiera. Además, en estos dos últimos índices, las Mipymes se ubican significativamente por debajo del pro-

medio de la OCDE y los países de la región. Se señala que el porcentaje de personas gestoras con alta capacidad financiera es menor en las microempresas que en las empresas de mayor tamaño y que, en todos los índices, las mujeres presentan un menor desempeño. En comportamiento, destaca que sólo un 28% de las personas gestoras tienen cuentas separadas para el hogar y el negocio, y, en actitud, que solo un 33% prefiere hacer planes detallados en lugar de seguir su instinto (CAF-CMF, 2024).

En cuanto a la tenencia de cuentas de administración del efectivo, un 83% tiene algún tipo de cuenta, mientras que un 93% declara conocer los productos financieros y un 75% los utiliza. Sin embargo, el porcentaje de uso es menor que el de las empresas de mayor tamaño. Los productos más utilizados incluyen el préstamo comercial de un banco, el microcrédito, el seguro de vida para el propietario y el sobregiro bancario o línea de crédito (CAF-CMF, 2024).

22. La inclusión financiera es un componente esencial para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente en los relacionados con la erradicación de la pobreza (ODS 1), la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10).

23. 42,4% mujeres y 57,6% hombres.

24. 27,1% mujeres y 72,9% hombres.

25. 63,2% de las mujeres y 54,9% de los hombres.

En cuanto a la tenencia de cuentas de administración del efectivo, un 83% tiene algún tipo de cuenta, mientras que un 93% declara conocer los productos financieros y un 75% los utiliza. Sin embargo, el porcentaje de uso es menor que el de las empresas de mayor tamaño. Los productos más utilizados incluyen el préstamo comercial de un banco, el microcrédito, el seguro de vida para el propietario y el sobregiro bancario o línea de crédito (CAF-CMF, 2024).

En relación con la digitalización de productos y servicios financieros, las Mipymes chilenas muestran niveles inferiores al promedio del G-20. Alrededor de un 25% de las microempresas abrió una cuenta bancaria, firmó un contrato de financiamiento y contrató un seguro completamente en línea, y un 36% utilizó open banking para administrar pagos y finanzas comerciales. En cuanto a ventas y otras operaciones comerciales, sólo el 9% realiza ventas por el sitio web de la empresa y un 6% realiza ventas a través de una plataforma compartida para sus ventas. En contraste, los pagos en línea representan un 24% del total de pagos realizados por los clientes y un 29% del total de pagos a proveedores (CAF-CMF, 2024).

La situación de las microfinanzas orientadas a las microempresas en Chile refleja diferencias significativas entre las instituciones reguladas y no reguladas en términos de acceso al crédito y perfiles de atención. Según el informe 2023 de la Red para el Desarrollo de las Microfinanzas²⁶, el número de clientes atendidos por instituciones no reguladas, que operan principalmente bajo una metodología grupal y orientada a créditos menores a 50 UF, es un 70% mayor al de las reguladas, que emplean metodologías individuales para créditos promedio superiores a 50 UF.

A diciembre de 2022 había más de 466 mil clientes atendidos con la adquisición de un crédito, los que representan en torno a un 24% del segmento de las microempresas.

Por su parte, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (“Fosis”) como el Servicio de Cooperación Técnica (“Sercotec”) ofrecen diversas iniciativas y programas destinados a apoyar a las microempresas en Chile, no obstante, se diferencian en que el primero trabaja con personas no formalizadas y el segundo con emprendimientos formales²⁷. Fosis ofrece el programa “Emprendamos”, que apoya la creación y fortalecimiento de microemprendimientos con capacitación, asesoría y financiamiento anual. En tanto, Sercotec impulsa a las microempresas con financiamiento, digitalización, asociatividad, asesorías personalizadas y programas específicos como Capital Semilla, Capital Abeja y Barrios Comerciales, entre otros. Estos programas están sujetos a convocatorias y requisitos específicos que pueden variar según la región y el año.

BancoEstado desarrolla atención con financiamiento a microempresas y otros programas no financieros enfocados a este segmento, a través de capacitaciones y otras herramientas. En el 2023 atendió a 988.661, lo que representa a casi el 50% de las microempresas. Atiende a personas naturales (71%) que mantienen emprendimientos informales²⁸ o semiformales²⁹ y personas jurídicas (29%). Destaca la plataforma de conexión CreceMujer, que realiza capacitación y encadenamiento a todas las mujeres emprendedoras, sean clientas o no.

26. Esta Red está compuesta por BancoEstado Microempresas, Coopeuch, Oriencoop, Fondo Esperanza; Fundación Banigualdad; Fundación Crecer

27. Fosis pertenece al Ministerio de Desarrollo Social y Familia y se enfoca en el trabajo con personas. Sercotec pertenece al Ministerio de Economía que por Ley trabaja con las empresas formalizadas.

28. Clientes y clientas que no tienen patente ni inicios de actividades.

29. Clientes y clientas que no tienen inicio de actividades, no obstante, pagan permisos o patente para ejercer su negocio.

4.1. Principales desafíos

A partir del diagnóstico presentado, se identifican las principales brechas y desafíos asociados a cada ámbito, las que están asociadas por el lado de la oferta al acceso y la calidad, y por el lado de la demanda al uso y el bienestar financiero.

A. 1: Confianza en el sistema financiero

Han existido importantes avances en materia legislativa y regulatoria que permiten reforzar la confianza de la población en el sistema financiero. Sin embargo, es necesario continuar realizando esfuerzos para fortalecer la supervisión de proveedores de crédito de menor tamaño. También se requiere perfeccionar la entrega de información financiera que proporciona la industria a la población, con herramientas digitales interactivas y un lenguaje sencillo que permita una mejor comprensión. A nivel educativo, un desafío relevante es que las personas conozcan el funcionamiento del sistema financiero, el rol de las instituciones reguladoras y los derechos y responsabilidades de los consumidores financieros para promover una interacción más informada y efectiva.

Dado que el volumen de reclamos ha aumentado, se requiere de mecanismos que permitan una resolución de estos más ágil y eficiente. Es prioritario, además, promover la actualización oportuna de registros financieros negativos tras procesos concursales.

Se agrega el desafío de informar a la población sobre el sistema de finanzas abiertas, para que conozcan su funcionamiento y puedan decidir de manera informada si comparan sus datos con otras instituciones financieras.

A. 2: Infraestructura financiera

La infraestructura financiera en Chile presenta adelantos que la posiciona en niveles comparables con economías avanzadas. Se destaca el aumento de productos y servicios y canales digitales, impulsados por la alta penetración de internet y el uso de dispositivos móviles. Esto ha permitido que los bancos ofrezcan transferencias rápidas y servicios digitales accesibles, y que, en otros sectores, como en seguros e inversiones, se desarrollen herramientas innovadoras como robo-advisors y aplicaciones móviles. A su vez, se observan oportunidades de mejora en la experiencia usuaria, especialmente en procesos relacionados con la apertura de cuentas y gestión de productos.

En el ámbito de los canales presenciales, la reducción de sucursales bancarias y cajeros automáticos concentrados en áreas con menor pobreza evidencia limitaciones en la cobertura. No obstante, las corresponsalías no bancarias han crecido significativamente, mejorando el acceso en zonas rurales y para personas menos digitalizadas. Esto subraya la importancia de fortalecer los puntos de contacto presenciales para permitir acceso a la población menos digitalizada.

En términos de interoperabilidad, los avances regulatorios han fomentado un sistema más integrado en pagos con tarjetas, aunque quedan desafíos para expandir las TEF en comercios. Este último sería un paso clave para reducir costos, diversificar opciones de pago y fortalecer la resiliencia del sistema financiero. Iniciativas como pagos con códigos QR ofrecen un potencial importante, pero requieren mayor coordinación público-privada y la adopción de estándares comunes.

A. 3: Acceso y uso de productos financieros de la población

Los productos de administración de efectivo tienen alta penetración, destacando las cuentas vistas y cuentas corrientes, impulsadas en parte por la flexibilización regulatoria durante la pandemia. El uso de medios electrónicos, como tarjetas de débito y TEF, muestra un crecimiento sostenido, donde los montos más altos se procesan mediante TEF. Innovaciones como billeteras digitales y pagos sin contacto han promovido la digitalización, pero enfrentan retos en la protección al consumidor y la transparencia en términos y condiciones.

Respecto al crédito, un porcentaje importante de la población se encuentra y se siente sobreendeudada, especialmente mujeres y personas de menor educación. Además, persisten desafíos regulatorios y educativos para asegurar decisiones informadas y responsables, considerando la influencia de la digitalización y estrategias de marketing agresivas.

El bajo nivel de ahorro y el predominio del ahorro informal dan cuenta de la necesidad de desarrollar en la población mejores actitudes financieras. En tanto que, la segmentación por ingreso y educación profundiza las desigualdades en el uso de estos instrumentos. En el ámbito previsional, las bajas tasas de reemplazo muestran la insuficiencia de las pensiones. Además, el porcentaje de las personas que mantienen metas de ahorro a largo plazo se ha reducido en los últimos años.

Por último, en cuanto al acceso a seguros, aunque existe un nivel moderado de conocimiento sobre estos, su uso sigue siendo bajo, especialmente entre personas con menores ingresos y educación, lo que refleja brechas de acceso. Estas barreras se amplían al considerar la baja adopción de tecnologías digitales en su contratación. Se agrega que es necesario fortalecer la supervisión de seguros asociados a productos de crédito, junto con desarrollar normativa para promover seguros inclusivos, ampliando su alcance a sectores tradicionalmente excluidos.

A. 4: Acceso a productos financieros de los distintos segmentos de la población

Las mujeres enfrentan menor acumulación de ahorro, baja participación en inversiones y menor cobertura en seguros. Además, presentan inseguridad financiera para la vejez.

La población joven enfrenta alta prevalencia de deuda y problemas de morosidad, especialmente con casas comerciales y créditos avalados por el Estado. Aunque el porcentaje de personas jóvenes que ahorra refleja una positiva conciencia financiera, está práctica no se traduce en planificación y ahorro para la vejez.

Las personas mayores enfrentan restricciones de financiamiento y altas tasas de deuda impaga, junto con bajos niveles de educación financiera y digital. Esto resalta la necesidad de diseñar productos financieros específicos y programas educativos adaptados.

La inclusión para personas con discapacidad es un tema relevante, por ello se dictaron leyes que buscan una mayor integración. En ese marco, la CMF emitió normativas que exigen garantizar accesibilidad a información y servicios. El desafío radica en su implementación y seguimiento para eliminar barreras y cumplir con este objetivo.

Las personas de menores ingresos enfrentan bajo bienestar financiero, limitado acceso a crédito y seguros, y dificultad para cubrir gastos imprevistos. Aunque las finanzas abiertas representan una oportunidad, su aprovechamiento requiere educación financiera para que este grupo pueda tomar decisiones informadas y mejorar su resiliencia económica.

Las personas gestoras de microemprendimientos enfrentan brechas en alfabetización financiera, digitalización y formalización, limitando su acceso y uso de servicios financieros y oportunidades en el mundo productivo. Además, se observa una brecha en microempresas que no son atendidas con productos de crédito lo que limita su capacidad de expansión y oportunidades.

5. Objetivos fundamentales (OF) y Lineamientos estratégicos (LE)

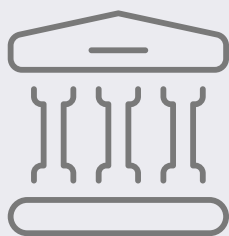
En esta sección se definen los objetivos fundamentales (OF) y los lineamientos estratégicos (LE) asociados a cada uno, que abordan las brechas y desafíos detectados, estableciendo una visión concreta del estado al que se quiere llegar.

OF.1 - Aumentar la confianza en el sistema financiero de la población



- Le. 1.1** Promover una conducta de mercado responsable y una adecuada protección al cliente financiero.
- Le. 1.2** Perfeccionar la entrega de información al consumidor financiero.
- Le. 1.3** Impulsar procedimientos más expeditos y claros para la gestión de reclamos.
- Le. 1.4** Fomentar la educación financiera sobre el sistema financiero, las instituciones reguladoras, y los derechos y responsabilidades de las personas.

OF.2 - Robustecer la infraestructura financiera



- LE. 2.1** Fortalecer los canales de atención presencial.
- LE. 2.2** Promover mejor experiencia usuaria en canales digitales.
- LE. 2.3** Mejorar la interoperabilidad.

OF.3 - Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros



- Le. 3.1** Fortalecer el uso de productos de administración de efectivo.
- LE. 3.2** Promover financiamiento responsable.
- LE. 3.3** Promover el ahorro.
- LE. 3.4** Aumentar el acceso a seguros.

OF.4 - Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de la población



- LE. 4.1** Promover la inversión y el acceso a seguros en mujeres.
- LE. 4.2** Incentivar el financiamiento responsable y fortalecer el ahorro en los jóvenes.
- LE. 4.3** Incrementar el acceso a financiamiento en personas mayores.
- LE. 4.4** Fortalecer el acceso y uso a productos financieros en general a personas en situación de discapacidad.
- LE. 4.5** Fortalecer las capacidades financieras de las personas con menores ingresos.
- LE. 4.6** Fortalecer capacidades financieras y el financiamiento a microempresas.

6. Ruta de implementación

Se presentan las 44 iniciativas que contribuirán al logro de los objetivos planteados, en un plazo de 4 años, asegurando un enfoque práctico y orientado a resultados.

OF.1 - Aumentar la confianza en el sistema financiero de la población

Iniciativa	Responsable(s) ³⁰	Contribución al logro del objetivo
Revisar la regulación aplicable a la oferta de productos, de manera que éstos se ajusten a las necesidades, expectativas y nivel de riesgo deseado por los clientes.	Primaria: CMF Secundaria: Minecon; Sernac, Suseso	Protege a las y los usuarios de riesgos innecesarios en relación con productos que no se ajusten a sus requerimientos, reduciendo conflictos entre estos e instituciones financieras.
Fortalecer la regulación y supervisión de las prácticas de cobranza de obligaciones en mora.	Primaria: Minecon Secundaria: Sernac	Garantiza que las instituciones financieras actúen dentro de un marco regulatorio que proteja los derechos de los consumidores.
Conformar mesas de trabajo para promover, en el marco del sistema de finanzas abiertas, la habilitación de comparadores web de productos y servicios financieros, por parte de instituciones públicas como privadas (1).	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (1) Secundaria: CMF; Sernac	Promueve la transparencia y la toma de decisiones informadas, facilitando la comparación de costos y condiciones comerciales.
Conformar mesas de trabajo público-privado para evaluar un marco de autorización común o estandarizado para todas las entidades proveedoras de crédito que no están reguladas ni fiscalizadas por instituciones regulatorias.	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (1) Secundaria: Minecon; Suseso; MH	Previene prácticas irregulares, reduce riesgos asociados al crédito informal y prácticas delictivas.
Reforzar la supervisión y elaborar campañas de difusión sobre la protección de los derechos de personas deudoras bajo la Ley 20.720.	Primaria: Superir	Fomenta la reintegración al sistema financiero sin discriminación.
Propender a mejorar la entrega de información sobre los productos y servicios financieros.	Primaria: Minecon, Secundarias: Sernac; CMF	Establece lineamientos claros y basados en evidencia que permiten que las y los usuarios reciban información adecuada.
Elaborar iniciativas de educación financiera para mejorar la comprensión de informes, conceptos financieros, como son los cobros y comisiones permitidas bajo el marco regulatorio vigente.	Primaria: Sernac, Secundarias: CMF	Ayuda a las y los usuarios a interpretar correctamente la información relevante sobre productos y servicios financieros, y, a conocer los cobros permitidos según normativa, reduciendo las asimetrías de información.

30. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

OF.1 - Aumentar la confianza en el sistema financiero de la población (continuación)

Iniciativa	Responsable(s)	Contribución al logro del objetivo
Conformar mesas de trabajo para fomentar buenas prácticas de campañas de marketing en la industria financiera (1).	Primaria: Minecon, Secretaría Técnica de la Capif (2) Secundaria: CMF; Sernac; Suseso	Previene prácticas comerciales engañosas o abusivas que pueden llevar a un endeudamiento no responsable.
Revisar normativas relacionadas con la gestión de reclamos por parte de las instituciones financieras.	Primaria: CMF Secundaria: Sernac	Proporcionar vías expeditas para la gestión de reclamos y consultas.
Elaboración de estadísticas públicas de reclamos en contra de las instituciones financieras.	Secundaria: Sernac	Promueve la transparencia e incentiva el mejoramiento de la gestión de reclamos.
Diseñar iniciativas de educación financiera sobre el funcionamiento del sistema financiero, las instituciones que lo componen, y sobre los derechos y deberes de los consumidores financieros.	Primaria: Sernac, CMF Secundaria: Suseso	Educar a las personas respecto a las funciones, responsabilidades y atribuciones de los distintos actores del sistema financiero.
Desarrollar iniciativas de educación financiera para dar a conocer a las personas el sistema de finanzas abiertas, y poner especial atención al consentimiento de cara al usuario.	Primaria: CMF	Contribuir a que las personas conozcan el sistema de finanzas abiertas, y el procedimiento para obtener mejores ofertas de productos y servicios financieros.

(1) En sección 5 se aborda aspectos de gobernanza donde se explican estas mesas de trabajo.

(2) La Secretaría Técnica de la Capif tiene como función habilitar instancias de coordinación, además de apoyar la articulación entre instituciones, la formalización de acuerdos y la definición de cursos de acción.

OF.2 - Robustecer las infraestructuras financieras

Iniciativa	Responsable(s) ³¹	Contribución al logro del objetivo
Establecer mesas de trabajo público-privado para fortalecer y promover medidas mínimas de seguridad aplicables a la infraestructura financiera (Ej. Decreto 222/2013) (1).	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (2) Secundaria: BCCh, CMF	Protege a las y los usuarios de riesgos innecesarios en relación con productos que no se ajusten a sus requerimientos, reduciendo conflictos entre estos e instituciones financieras.
Evaluar la forma de fortalecer y extender los servicios y canales de atención a lugares más apartados.	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (2) Secundaria: CMF	Habilitar canales para quienes tienen preferencia por canales presenciales y también para quienes viven en zonas apartadas, y así promover el acceso e incentivar el uso de los productos financieros.
Promover lineamientos a la industria respecto a experiencia usuaria.	Primaria: CMF Secundaria: Secretaría Técnica de la Capif (2)	Eliminar barreras que hacen que las y los usuarios desistan de procesos o herramientas que les permiten mejorar su bienestar financiero.
Establecer mesas de trabajo público-privado para promover una mayor digitalización de los servicios financieros, permitiendo la introducción de nuevos modelos de pagos y así mitigar algunas fricciones actuales.	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (2) Secundarias: BCCh	Aprovechar tanto el nivel de penetración de celulares, como el desarrollo de las tecnologías móviles, y el sistema de pagos instantáneos existente en el país hace años para aumentar la eficiencia en las formas de pago, como, por ejemplo, en modelos de negocios P2B.
Impulsar prácticas de seguridad y ciberseguridad en las personas usuarias de la industria a través de iniciativas de educación financiera, especialmente en el cuidado de claves de seguridad y sobre modalidades comunes de fraudes a personas y empresas.	Primaria: Sernac, CMF	Proteger a la ciudadanía ante ataques criminales que se realizan por medios digitales, permitiendo que utilicen de manera segura la infraestructura que se pone a su disposición.

(1) En sección 5 se aborda aspectos de gobernanza donde se explican estas mesas de trabajo.

(2) La Secretaría Técnica de la Capif tiene como función habilitar instancias de coordinación, además de apoyar la articulación entre instituciones, la formalización de acuerdos y la definición de cursos de acción.

31. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

OF.3 - Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros³²

Iniciativa	Responsable(s) ³³	Contribución al logro del objetivo
Diseñar y difundir una guía de buenas prácticas para promover un consumo responsable de productos y servicios financieros.	Primaria: Sernac	Contribuye en la divulgación de información relevante que debe conocer la población para lograr un financiamiento responsable (1).
Diseñar y disponer de un sitio web con lenguaje claro e inclusivo para difundir contenidos asociados a inclusión y educación financieras.	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (2)	Contribuye al acceso de la población a información sobre iniciativas que apoyan la inclusión y la educación financieras (1).
Potenciar y adaptar los módulos existentes de educación financiera de las Cajas de Compensación y Asignación Familiar para fortalecer el buen uso de productos y servicios financieros básicos, incluidos los digitales, y fomentar el ahorro formal.	Primaria: Suseso Secundaria: Cajas de Compensación y Asignación Familiar	Contribuye al fortalecimiento del uso de servicios financieros básicos y fomenta el ahorro formal en una población que enfrenta barreras de acceso a servicios financieros.
Elaborar una guía para desarrollar proyectos de educación financiera con perspectiva de género, de acuerdo con estándares internacionales.	Primaria: MMEG Secundaria: Sernac; BCCh	Contribuye a contar con programas más efectivos al considerar las necesidades diferenciadas por género de las personas usuarias y eliminar sesgos.
Desarrollar charlas y talleres educativos con mujeres, de distintos segmentos, para promover la educación previsional y facilitar espacios de formación y desarrollo en la materia.	Primaria: Mintrab, MDSF Secundaria: MMEG	Responde al desafío de inseguridad financiera en la vejez, un problema particularmente relevante para las mujeres.
Promover la incorporación de la educación financiera en la educación superior, a través de proyectos educativos y/o cursos de formación integral.	Primaria: Mineduc Secundaria: Secretaría Técnica de la Capif (2)	Fomentar el conocimiento y buen uso de productos y servicios financieros en estudiantes de educación superior.
Elaborar orientaciones para el diseño de materiales y recursos pedagógicos relativos a educación financiera.	Primaria: Mineduc Secundaria: Sernac	Facilitar la comprensión y aplicación de habilidades financieras básicas.
Realizar y/o apoyar el desarrollo de cursos de formación y capacitación para docentes vinculados a la enseñanza de la educación financiera, resguardando el alineamiento curricular y la cobertura de los distintos tipos de profesores y profesoras, a partir del diagnóstico de los cursos ya existentes relacionados con esta temática.	Primaria: Mineduc	Fortalecer la capacidad de los docentes para transmitir conocimientos conceptuales y actitudinales.
Incorporar aprendizajes de educación financiera en la Actualización de las Bases Curriculares para las distintas modalidades y diferenciaciones.	Primaria: Mineduc	Contribuye a la formación de nuevas generaciones en capacidades financieras con impacto a largo plazo sobre la inclusión financiera.

(1) En sección 5 se aborda aspectos de gobernanza donde se explican estas mesas de trabajo.

(2) La Secretaría Técnica de la Capif tiene como función habilitar instancias de coordinación, además de apoyar la articulación entre instituciones, la formalización de acuerdos y la definición de cursos de acción.

32. Algunas medidas que contribuyen a este objetivo se encuentran contenidas en la tabla asociada al objetivo fundamental 1.

33. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

OF.3 - Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros³² (continuación)

Iniciativa	Responsable(s) ³³	Contribución al logro del objetivo
Elaborar recursos para el desarrollo de aprendizajes de educación financiera en el marco de las Bases Curriculares de distintas modalidades y diferencias.	Primaria: Sernac	Contribuye al desarrollo de capacidades financieras del estudiantado a través del uso de recursos didácticos.
Aplicar el módulo sobre Educación Financiera de la prueba internacional PISA 2025 a estudiantes de 15 años ³⁴ .	Primaria: Sernac	Contribuye a la medición y evaluación del avance sobre el nivel de alfabetización financiera de los estudiantes.
Diseñar y difundir material informativo sobre prevención de violencia y autonomía económica en los programas de educación financiera.	Primaria: MMEG	Contribuye a prevenir la violencia económica hacia las mujeres, fortalecer su autonomía económica y bienestar financiero.
Diseñar iniciativas de educación financiera para dar a conocer a la población información respecto de productos de seguros, y lo que deben considerar al momento de contratarlos.	Primaria: CMF Secundaria: Sernac	Contribuye a aumentar el acceso y uso informado de seguros, abordando la baja adopción de tecnologías digitales en su contratación y fortaleciendo la capacidad de las personas para evaluar opciones de seguros de manera responsable.

32. Algunas medidas que contribuyen a este objetivo se encuentran contenidas en la tabla asociada al objetivo fundamental 1.

33. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

34. Programme for International Student Assessment.

OF.4 - Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de la población

Iniciativa	Responsable(s) ³⁵	Contribución al logro del objetivo
Conformar mesas público-privado para fomentar espacios de análisis y revisión de experiencias sobre innovación en productos y servicios financieros, así como modelos de negocios basados en microfinanzas, con el objetivo de identificar oportunidades que faciliten el acceso financiero a la población de menores ingresos, tales como personas mayores y mujeres (1).	Primaria: Secretaría Técnica de la Capif (2) Secundaria: CMF, MDSF, Suseso	Abordar las necesidades específicas de la población de menores ingresos y las personas mayores, incluyendo la restricción de acceso a financiamiento y seguros, en especial en mujeres.
Elaborar una guía orientadora que promueva prácticas equitativas en la evaluación crediticia y capacite a ejecutivos y ejecutivas de cuentas.	Primaria: MMEG Secundaria: Sernac, CMF	Contribuir a la promoción de prácticas equitativas en evaluación crediticia para aumentar el acceso de las mujeres a financiamiento.
Promover y difundir sitio web para la educación previsional (Aula Previsional) entre mujeres y jóvenes con un enfoque interseccional.	Primaria: Mintrab Secundaria: SP; Injuv; MDSF; MMEG	Facilita el acceso a información previsional, abordando la inseguridad financiera para la vejez de las mujeres y la falta de planificación en jóvenes.
Generar un plan de difusión comunicacional de las principales herramientas del mercado financiero para la población joven.	Primaria: Injuv Secundaria: MMEG; Sernac; CMF	Busca educar y concienciar a la población joven sobre el buen uso de los servicios y productos financieros utilizando herramientas financieras.
Desarrollar charlas y talleres a jóvenes para promover la educación previsional y facilitar formación en la materia.	Primaria: Injuv Secundaria: SP	Fomenta habilidades críticas para mejorar la planificación financiera a largo plazo.
Desarrollar charlas y talleres para jóvenes a nivel regional, de distintos segmentos, sobre Educación Financiera con foco en problemáticas identificadas integrando actividades evaluativas.	Primaria: Injuv Secundaria: MMEG; Sernac	Promover el desarrollo de habilidades para la planificación financiera, el uso responsable de productos y la prevención de problemas como el sobreendeudamiento.
Implementar iniciativas dirigidas a personas mayores, con el fin de aumentar sus niveles de alfabetización financiera digital.	Primaria: Sernac Secundaria: CMF; MDSF; Suseso	Mejorar competencias financieras digitales en este grupo para promover su inclusión.
Desarrollar iniciativas de educación financiera dirigidas a personas de menores ingresos con énfasis en la seguridad y resiliencia ³⁶ y comportamiento financiero.	Primaria: MDSF Secundaria: CMF; Sernac	Contribuir a mejorar el bienestar financiero de este segmento de la población y aprovechar las ventajas de la implementación del sistema de finanzas abiertas.

(1) En sección 5 se aborda aspectos de gobernanza donde se explican estas mesas de trabajo.

(2) La Secretaría Técnica de la Capif tiene como función habilitar instancias de coordinación, además de apoyar la articulación entre instituciones, la formalización de acuerdos y la definición de cursos de acción.

35. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

36. La resiliencia financiera es necesaria para garantizar que las personas puedan hacer frente a las decisiones financieras habituales y esperables, como ahorrar lo suficiente para la jubilación que desean tener; y a las dificultades de la vida, como shocks financieros inesperados asociados, por ejemplo, a la pérdida de trabajo, accidentes o enfermedades.

OF.4 - Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de la población (continuación)

Iniciativa	Responsable(s)³⁵	Contribución al logro del objetivo
Desarrollar iniciativas de educación financiera dirigidas a mujeres con énfasis en el desarrollo de actitudes y habilidades financieras.	Primaria: MMEG Secundaria: Sernac, CMF	Aumentar el conocimiento y habilidades financieras de las mujeres, para una mejor toma de decisiones, y contratación de productos que se ajusten a sus necesidades, y los usen de manera responsable.
Capacitar a mujeres jefas de hogar, con el fin de optimizar sus presupuestos familiares.	Primaria: Fosis	Desarrollo de habilidades para mejorar la planificación financiera a corto, mediano y largo plazo.
Realizar estudios para determinar las causas de las diferencias en el acceso y uso de los productos financieros entre hombres y mujeres, con foco en productos de inversión.	Primaria: MMEG	Contribuir en la generación de información que permita promover y diseñar soluciones efectivas que aporten a aumentar la participación de mujeres en productos de inversión.
Desarrollar investigación sobre educación financiera en la población joven, con foco en las nuevas tecnologías y dinámicas a las cuales están accediendo dentro del mercado financiero.	Primaria: Injuv Secundaria: Sernac	Comprender mejor las dinámicas que afectan a los jóvenes en contexto de las nuevas tecnologías financieras.
Conformar mesas de trabajo para evaluar en profundidad la oferta y uso de fuentes de financiamiento, y promover una coordinación de la oferta pública de atención a las microempresas (1).	Primaria: Minecon; Fosis Secundaria: Secretaría Técnica de la Capif.	Se busca alinear la oferta financiera con las necesidades de microempresas, para promover el acceso y fortalecer el financiamiento.
Desarrollar iniciativas de educación financiera focalizados en las microempresas que aborden el proceso de formalización, el fortalecimiento de las capacidades financieras y la digitalización.	Primaria: Minecon, Fosis Secundaria: CMF	Fortalecer las habilidades financieras y digitales permitirá a las microempresas cumplir requisitos para acceder a financiamiento y operar formalmente.

35. La(s) institución(es) responsable(s) primaria(s) asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento. En las rutas de trabajo del plan de monitoreo se presentará el rol definido de cada institución.

7. Marco de gobernanza

Según principios de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE³⁷ (OCDE/INFE,2020) las estrategias nacionales deben basarse en mecanismos transparentes de coordinación y gobernanza, con una autoridad líder identificada o mecanismo de gobierno, y roles y responsabilidades compartidos, pero claramente definidos, para las partes interesadas relevantes. El objetivo debe ser siempre generar estructuras relativamente formales que perduren durante el periodo de implementación.

Esta estrategia surge al alero de la Comisión Asesora Presidencial para la Inclusión Financiera, la que está integrada actualmente por el Ministerio de Hacienda, quien la preside, así como por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; el Ministerio de Educación; el Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Además, son invitados permanentes la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el Instituto de Previsión Social, el Instituto Nacional de la Juventud, y el Fondo de Solidaridad e Inver-

sión Social. Se agregarán como invitados permanentes a Senama y Senadis, en atención al logro del objetivo fundamental 4 que define retos particulares para las personas mayores y las personas con discapacidad. Por otro lado, son asesores permanentes el Banco Central de Chile, la Comisión para el Mercado Financiero y el Servicio Nacional del Consumidor en todas las áreas de su competencia (ver Esquema N°2).

La Capif sesiona a nivel de autoridades y define las acciones de política a llevar a cabo y los cursos de acción de la Comisión para el cumplimiento de su mandato. En tanto, es la secretaría técnica la encargada de liderar la ejecución en conjunto con los equipos técnicos de las instituciones. Estos se dividen en dos grupos de trabajo: Educación Financiera, y Acceso y Uso y Protección al consumidor.

Se agrega al esquema de gobernanza, la conformación de comités de expertos y expertas para dar respuesta a inquietudes concretas de la Comisión. Además de invitados de la comisión que pueden ser personas funcionarias del Estado o personalidades con reconocida competencia.

37. Red integrada por representantes de más de 100 economías, incluidos todos los miembros del G20 y las organizaciones internacionales pertinentes, de la cual Chile forma parte.

Esquema N°2: Composición de la Capif



Fuente: Elaboración Capif

Para la implementación de esta estrategia, se establece un marco de coordinación en el que la secretaría técnica articula tanto el trabajo de los grupos técnicos como los aportes de la industria. Esto se hará a través de la formalización y sistematización de la colaboración entre los sectores público y privado, buscando generar puntos de en-

cuentro entre las motivaciones de la industria financiera y los objetivos de la política pública. Estos espacios permitirán resolver consultas, reflexionar, analizar y evaluar las problemáticas identificadas en esta estrategia, y explorar distintas opciones viables que contribuyan a definir planes de acción concretos (ver Esquema N°3).

Esquema N°3: Marco de coordinación

Liderazgo y coordinación	Asesoría técnica	Articulación interinstitucional	Articulación público-privada
Secretaría Técnica Ministerio de Hacienda	Comité Consultivo Equipos técnicos de las instituciones asesoras permanentes BCCh, CMF, Sernac	Grupos de trabajo, integrados por: Instituciones miembros: Minecon, MDSF, Mineduc, Mintrab y MMEG Instituciones invitadas permanentes: Fosis, IPS, Injuv, SP, Suseso, Superir, Senama y Senadis	Mesas de trabajo temáticas, integradas por: Asociaciones gremiales de la industria, asociaciones de la sociedad civil vinculadas a la materia, ONG'S, y, equipos técnicos de la Capif
Liderar la implementación de la estrategia, coordinando la planificación, supervisión, articulación interinstitucional, y los procesos de monitoreo y evaluación.	Asesoría especializada para respaldar las decisiones estratégicas y garantizar que la implementación esté alineada con los estándares técnicos.	Estos grupos de trabajo se dividen en dos áreas temáticas principales: 1. Educación Financiera 2. Protección del consumidor Mesas temáticas ad-hoc	Trabajo colaborativo para generar puntos de encuentro, fortalecer la colaboración y concretar planes de acción y lineamientos comunes.
Ejecución de las iniciativas establecidas en las Rutas de Implementación (sección 6) + Ejecución de las Rutas de Trabajo del Plan de Monitoreo (subsección 8.a) + Ejecución del Plan de Evaluación (subsección 8.b)			

Fuente: Elaboración Capif

8. Marco de monitoreo y evaluación

Los mecanismos de monitoreo y evaluación de los programas son clave para supervisar el cumplimiento de los objetivos establecidos y orientar su evolución futura. Estos mecanismos permiten evaluar el grado de alcance de las metas planteadas y aprovechar las lecciones aprendidas para mejorar y ajustar las estrategias (OCDE/CAF, 2020).

a. Plan de Monitoreo

El plan de monitoreo busca dar seguimiento al grado de implementación de las iniciativas descritas en la sección 4.4. Para ello, la secretaría técnica trabajará colaborativamente con las instituciones responsables en la elaboración de una ruta de trabajo para cumplir con las iniciativas comprometidas, involucrando a las instituciones secundarias.

Esta ruta de trabajo deberá incluir medidas concretas, las que podrán ser cuantitativas y/o cualitativas, estas últimas como resultado del propio trabajo y de discusiones que se generen en los grupos técnicos.

Las instituciones responsables deberán reportar periódicamente el avance de sus rutas

a la secretaría técnica, con el fin de identificar aprendizajes, barreras y dificultades asociadas al proceso de implementación, y hacer los ajustes correspondientes en caso de ser necesario.

Cabe señalar que se elaborarán reportes periódicos sobre los avances de acuerdo con lo establecido en las rutas de trabajo que serán publicados en el sitio web de la Capif³⁸ para garantizar la transparencia.

b. Plan de Evaluación

Anualmente, se publicará un reporte del avance de la inclusión financiera, considerando los indicadores recomendados por organismos internacionales (GPFI, 2016; AFI, 2019) a la luz de los OF planteados en la presente ENIF (ver Tabla N°6).

La implementación de este plan de evaluación estará a cargo de la Secretaría Técnica de la Capif, la que será responsable de establecer los acuerdos de cooperación con las instituciones para proporcionar de manera sistemática la información necesaria.

38. www.capif.cl

Tabla N°6: Indicadores de Evaluación

N°	Objetivo fundamental	Dimensión	Indicador	Frecuencia	
1	Aumentar la confianza de la población en el sistema financiero	Calidad	1.1.a	Número total de reclamos en el mercado previsional por cada 100.000 personas	Anual
			1.1.b	Número de reclamos en el mercado bancario por cada 100.000 personas	Anual
			1.1.c	Número de reclamos en el mercado de seguros por cada 100.000 personas	Anual
			1.1.d	Número de reclamos en el mercado de valores por cada 100.000 personas	Anual
			1.1.e	Número de reclamos en retail por cada 100.000 personas	Anual
			1.1.f	Número de reclamos en cooperativas de ahorro y crédito por cada 100.000 personas	Anual
2	Robustecer la infraestructura financiera	Acceso	2.1	Número de sucursales por cada 100.000 personas	Anual
			2.2	Número de cajeros automáticos por cada 100.000 personas	Anual
			2.3	Número total de POS por cada 100.000 personas adultos	Anual
		Uso	2.4	Variación del número total de TEF respecto al periodo anterior y número total de TEF en un año	Anual
3	Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros	Acceso	3.1	Porcentaje de personas mayores de 15 años con una cuenta de administración de efectivo sobre la población total	Anual
		Uso	3.2	Porcentaje de mayores de 15 años que realizan al menos dos transacciones mensuales (retiro, depósitos, transferencias)	Anual
		Acceso	3.3	Porcentaje de la población asegurada sobre la población total	Anual
		Uso	3.4	Número de siniestros pagados sobre el total de pólizas contratadas	Anual
		Acceso	3.5	Porcentaje de personas con algún crédito vigente	Anual
		Acceso	3.5a	Porcentaje de personas adultas con algún crédito de consumo/comercial/hipotecario	Anual
		Uso	3.6	Porcentaje de personas sin deuda morosa pendiente	Anual
		Calidad	3.7	Porcentaje de personas con morosidad de 30, 60 o 90+ días	Anual
Calidad	3.8	Porcentaje de población sobreendeudada (carga financiera superior el 50%) ³⁹	Anual		

39. La carga financiera mide el porcentaje del ingreso líquido total que es destinado al pago de obligaciones financieras.

Nº	Objetivo fundamental	Dimensión	Indicador	Frecuencia
3	Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros	Acceso	3.9 Porcentaje de personas adultas que tuvieron algún producto de inversión en un periodo determinado (fondos mutuos, acciones u otro tipo de instrumento)	Anual
		Uso	3.10 Número promedio de transacciones de inversión realizadas por persona adulta en un periodo determinado	Anual
		Acceso	3.11 Porcentaje de personas adultas que optan por productos de inversión de largo plazo (apv)	Anual
		Acceso	3.12 Porcentaje de personas adultas con una cuenta de ahorro	Anual
		Uso	3.13 Porcentaje de cuentas de ahorro con al menos una transacción en los últimos 3 meses	Anual
		Calidad	3.14 Uptime para log in sitios web instituciones financieras	Anual
		Calidad	3.15 Uptime para transferencias	Anual
		Calidad	3.16 Uptime cajeros automáticos	Anual
4	Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que ajusten a las necesidades de la población	Acceso	4.1 Porcentaje de mujeres con producto de seguros, sobre el número total de pólizas	Anual
		Uso	4.2 Número de siniestros de mujeres sobre el total de seguros contratado	Anual
		Acceso	4.3 Porcentaje de mujeres que tuvieron algún producto de inversión en un periodo determinado (fondos mutuos, acciones u otro tipo de instrumento)	Anual
		Uso	4.4 Número promedio de transacciones de inversión realizadas por cada mujer en un periodo determinado	Anual
		Acceso	4.5 Porcentaje de mujeres que optan por productos de inversión de largo plazo (apv)	Anual
		Acceso	4.6 Porcentaje de personas mayores con algún crédito de consumo/comercial/hipotecario	Anual
		Uso	4.7 Porcentaje de personas mayores sin deuda morosa pendiente	Anual
		Calidad	4.8 Porcentaje de personas mayores con morosidad de 30, 60 o 90+ días	Anual
		Acceso	4.9 Porcentaje de jóvenes de entre 18 y 29 años con algún crédito de consumo/comercial/hipotecario	Anual
		Uso	4.10 Porcentaje de jóvenes de entre 18 y 29 años sin deuda morosa pendiente	Anual
		Calidad	4.11 Porcentaje de jóvenes de entre 18 y 29 años con morosidad de 30, 60 o 90+ días	Anual
		Acceso	4.12 Porcentaje de jóvenes de entre 18 y 29 años con una cuenta de ahorro	Anual

N°	Objetivo fundamental	Dimensión	Indicador	Frecuencia
4	Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que ajusten a las necesidades de la población	Uso	4.13 Porcentaje de cuentas de ahorro de jóvenes de entre 18 y 29 años con al menos una transacción en los últimos 3 meses	Anual
		Acceso	4.14 Porcentaje de microempresas con algún crédito	Anual
		Uso	4.15 Porcentaje de microempresas sin deuda morosa pendiente	Anual
		Calidad	4.16 Porcentaje de microempresas con morosidad de 30, 60 o 90+ días	Anual
		Acceso	4.17 Infraestructura adecuada para personas con discapacidad	Anual

Bibliografía

1. AFI (2023): **“Financial Inclusion for Persons with disabilities. Insights from AFI Members’ Strategies Policies.”** Recuperado de <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2023/11/Financial-Inclusion-for-Persons-With-Disabilities.pdf>
2. Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. & Martínez-Pería, M. S. (2016): **“The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. Journal of Financial Intermediation”**
3. Azar, K., Lara, E., & Mejía, D. (2018): **“Inclusión Financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política. Políticas públicas y transformación productiva”**; 30, Caracas: CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1162>
4. Banco Mundial (2014): **Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion.** Washington, DC: World Bank. doi:10.1596/978-0-8213-9985-9. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/225251468330270218/pdf/Global-financial-development-report-2014-financial-inclusion.pdf>
5. Banco Mundial (2022): **Inclusión Financiera. Panorama General.** Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
6. BCCh (2022): **“Encuesta Financiera de Hogares 2021”.** Recuperado de https://www.bcentral.cl/documents/33528/3660586/Documento_de_resultados_2021.pdf
7. BCCh (2024): **“Informe De Sistemas De Pago Agosto 2024”.** Recuperado de https://www.bcentral.cl/documents/33528/6156422/ISIP_2024.pdf/880f1337-7904-2386-c815-077cfc7896b?t=1726160913052
8. Beck, T. (2015): **“Microfinance – A critical Literature Survey”.**
9. Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007). **Finance, inequality and the poor. Journal of economic growth, 12,** 27-49.
10. Becker-Bozo, I. (2022). **Segmentación del mercado laboral juvenil en Chile: sus modalidades e implicancias.** Última década, 30(58), 143-185.
11. Becker-Bozo, I., & Boccoardo, G. (2022): **“Flexibilidad y mercado laboral juvenil en Chile: tendencias de la década 2010-2019”.** Revista Austral de Ciencias Sociales, (43), 215-236.

12. CADEM (2023), **“Estudio Décima Encuesta sobre acceso, usos y usuarios de Internet en Chile”**, Recuperado de https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2024/03/Informe_Final_Acceso_y_uso_Internet_2023_VF.pdf
13. Cepal (2016): **“Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible”**. (LC/G.2686/Rev.1), Santiago
14. CMF - CAF (2023): **“Encuesta de medición de capacidades financieras: Chile 2023”**. CMF, CAF. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205_doc_pdf.pdf
15. CMF, 2024a: **“Informe de endeudamiento 2023”**. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-77055_doc_pdf.pdf
16. CMF, 2024b: **“Informe de Género en el Sistema Financiero”**. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-77055_doc_pdf.pdf
17. CMF, 2024c: **“Informe anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero 2024”**. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-84463_recurso_1.pdf
18. Deloitte (2022): **“Estudio de Confianza en la Banca Chilena 2022”**. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/financial-services/Estudio-de-Confianza-en-la-Banca-Chilena-2022.pdf>
19. Deloitte. (2023): **“Tendencias del ahorro en Chile”**. Disponible en <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/financial-services/cl-Tendencias-del-ahorro-en-Chile-.pdf>
20. ENDIDE (2022): **“Encuesta de discapacidad y dependencia en personas adultas y personas mayores”**. Recuperado de [https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/230128_Presentacion_resultados_ENDIDE_2022\(Poblacion-adulta\).pdf](https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/230128_Presentacion_resultados_ENDIDE_2022(Poblacion-adulta).pdf)
21. Global Findex (2021): **The Global Findex Database 2021**. Recuperado de <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Data>
22. Global Microscope (2019): **“The enabling environment for financial inclusion”**. Recuperado de https://www.eiu.com/public/topical_report.aspx?campaignid=microscope2019
23. Global Microscope (2020): **“The role of financial inclusion in the Covid-19 response”**. Recuperado de <https://www.eiu.com/n/campaigns/global-microscope-2020/>
24. Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. (2020). **Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación**. Caracas: OCDE y CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1605>
25. INJUV (2020): **“Sondeo: Endeudamiento juvenil y educación financiera”**. Santiago, Chile: Instituto Nacional de la Juventud. Recuperado de https://www.injuv.gob.cl/sites/default/files/20201228_sondeo_educacion_financiera_para_web1.pdf.
26. INJUV (2022a): **“Décima Encuesta Nacional de Juventudes”**. Santiago, Chile: Instituto Nacional de la Juventud. Recuperado de https://extranet.injuv.gob.cl/documentos_gestor_recursos/uploads/formatos/1c563ae615a8a-29d7cb90df9bf9bec15.pdf.
27. INJUV (2022b): **“Informe de resultados Sondeo Percepciones juveniles a expectativas a futuro”**. Santiago, Chile: Instituto Nacional de la Juventud. Recuperado de
28. INJUV (2024): **“Juventudes cuidadoras: Percepciones, experiencias y dinámicas en Chile”**. Santiago, Chile: Instituto Nacional de la Juventud. Obtenido de https://extranet.injuv.gob.cl/documentos_gestor_recursos/uploads/formatos/5ac37e611fcf6a8613e88a37fd4370b5.pdf
29. Kamble, P.A., Mehta, A. & Rani, N. (2024): **“Financial Inclusion and Digital Financial Literacy: Do they Matter for Financial Well-being?”**. Soc Indic Res 171, 777–807. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03264-w>

30. Klapper, L., El-Zoghbi, M., Hess, J. (2016): **“Achieving the Sustainable Development Goals the Role of Financial Inclusion”**. Recuperado de https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Working-Paper-Achieving-Sustainable-Development-Goals-Apr-2016_0.pdf
31. Minecon (2023): **“Séptima Encuesta de Microemprendimiento (EME 7)”**. Recuperado de <https://www.economia.gob.cl/2023/06/16/septima-encuesta-de-microemprendimiento-eme-7.htm>
32. Mlachila, Park & Yabara (2013): **“Banking in Sub-Saharan Africa: The Macroeconomic Context. International Monetary Fund”**.
33. Montoya, A. M., Parrado, E., Solis, A., & Undurraga, R. (2020). **Documento de Trabajo: Discriminación de género en el mercado de créditos de consumo**.
34. OCDE (2013): **Promoting Financial Inclusion through Financial Education: Evidence, Policies and Practice**. Recuperado de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5k3xz6m88smp-en.pdf?expires=1710507379&id=i-d&accname=guest&checksum=241EB8DA18D867BF81C4F3DC3581D2FF>
35. OCDE/INFE (2023): **“Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice”**. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions No. 34. Recuperado de https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/promoting-financial-inclusion-through-financial-education_5k3xz6m88smp-en
36. OECD (2022): **“G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection”**. Recuperado de <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>
37. PWS/UDP, 2024: **“Estudio de Confianza 2024 de PwC Chile y UDP”**. Recuperado de <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/estudio-de-confianza-2024-de-pwc-chile.html>
38. Raddatz, C. (2023). **Financiamiento y Endeudamiento de Hogares en Chile**. Informe preparado para Cajas de Chile AG.
39. Rhyne E. (2023): **“Financial Health as a Consumer Journey: How a financial health framework provides deep value in illuminating the customers’ perspective”**, FINDEV BLOG, 11 April 2023.
40. Roa y Carvallo (2018): **“Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe”**.
41. Roa, M. (2021): **“Normas sociales: la barrera invisible para la inclusión financiera de la mujer”**, Documentos de Proyectos LC/TS.2021/184; LC/MEX/TS.2021/21), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
42. Sahay, R., Cihák, M., N´Diaye, P., Barajas, A. (2015): **“Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals?”**.
43. Silva, N. y Yáñez, A. (2024): **“Oferta y demanda de servicios financieros digitales en Chile”**. Recuperado de https://cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-86456_doc_pdf.pdf
44. United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2022): **“World Population Prospects 2022: Summary of Results”**. UN DESA/POP/2022/TR/NO. 3. Disponible en https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf
45. Vicente, F. y Paz, V. (2024): **“Estudio sobre si las mujeres invierten”**.

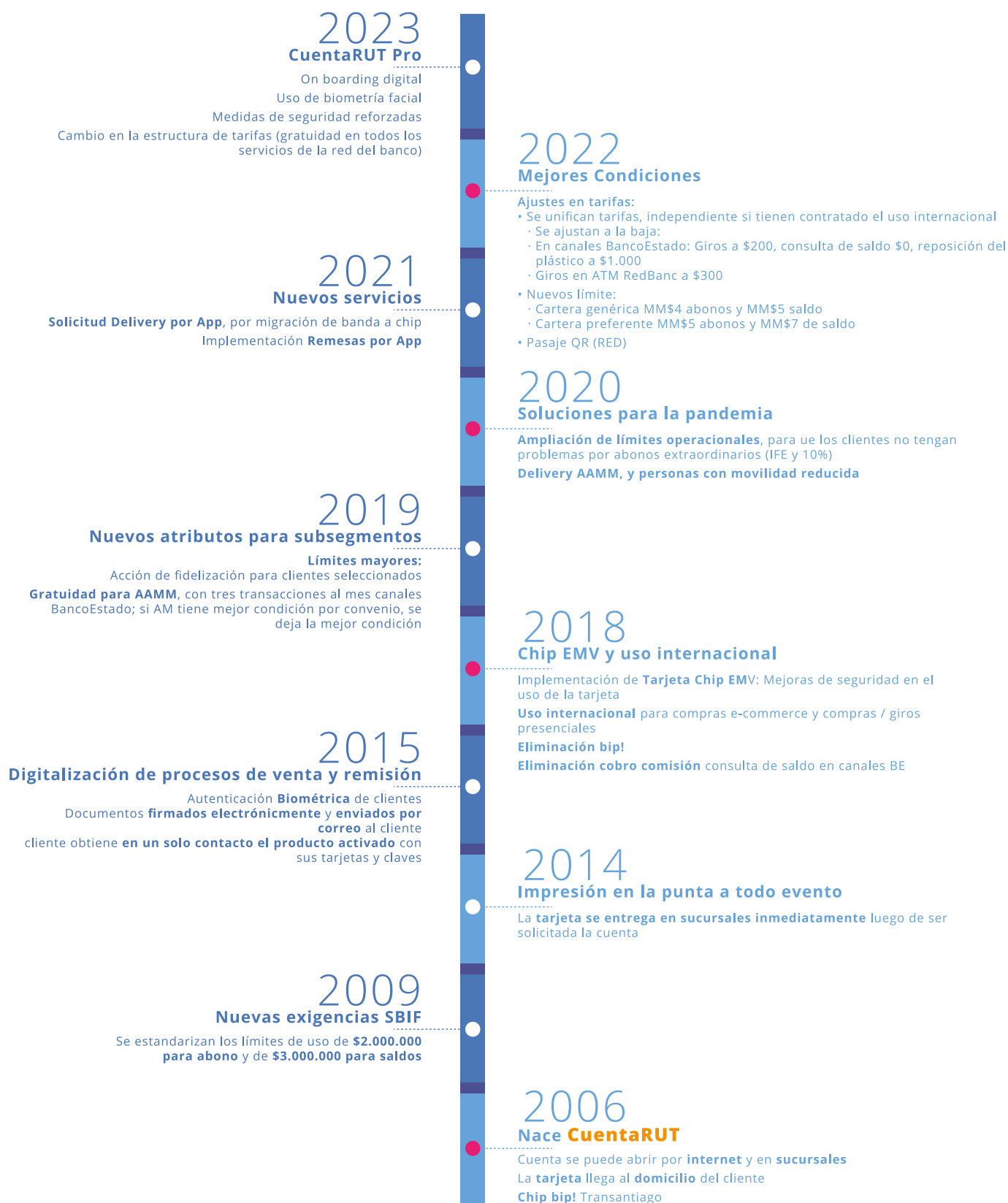


ANEXOS

Estrategia Nacional de **Inclusión Financiera**

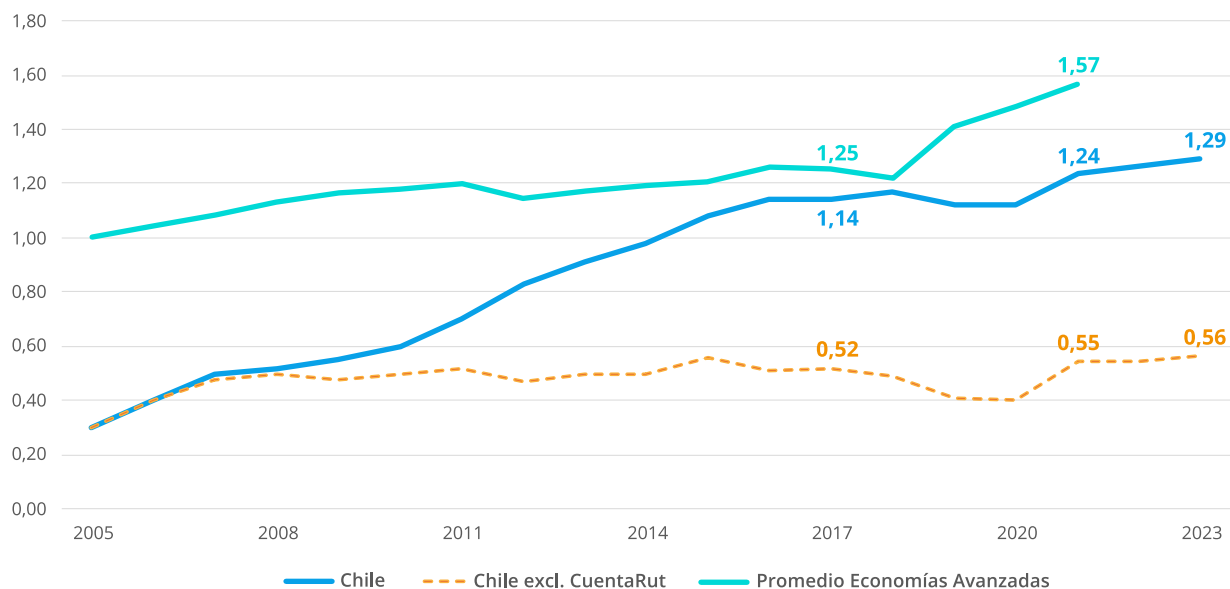
Anexo A. CuentaRUT de BancoEstado

Esquema N°A.1: Evolución de la CuentaRUT



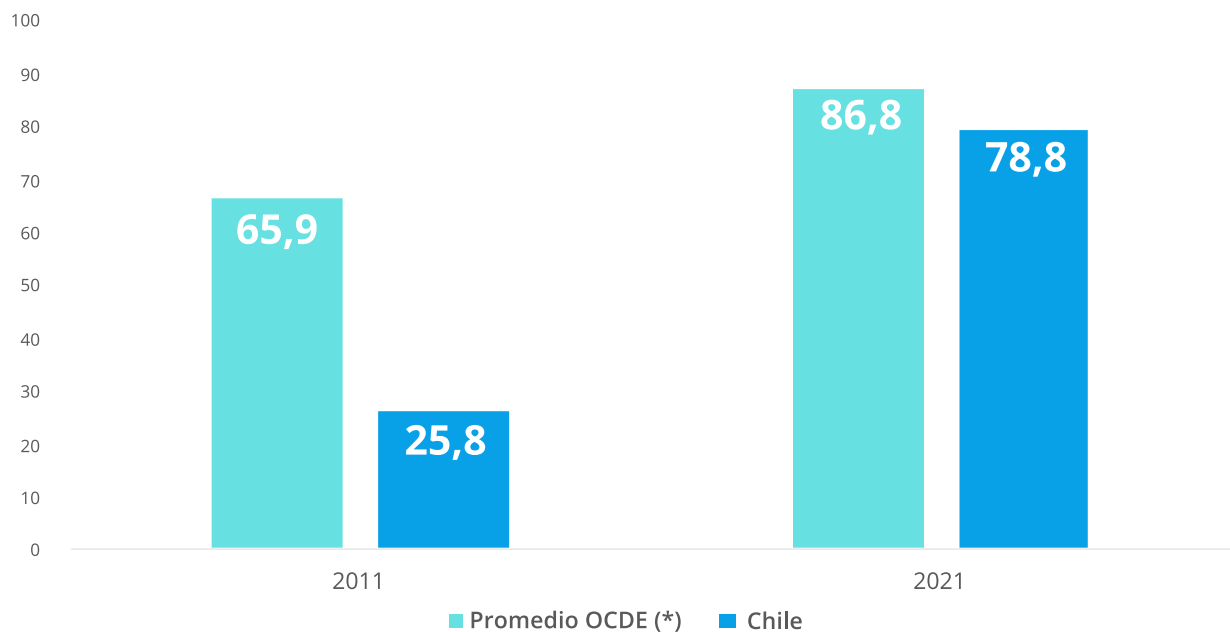
Fuente: BancoEstado

Gráfico N°A.1: Evolución de la tenencia de tarjetas de débito (1)
 (número de tarjetas por persona)



(1) Las economías avanzadas incluyen Australia, Bélgica, Canadá, Alemania, Italia, EEUU, Reino Unido, y Suiza.

Gráfico N°A.2: Tenencia de tarjetas de débito
 (porcentaje de mayores de 15 años)



Fuente: Elaboración propia sobre la base Encuesta Findex y datos del Banco Mundial.

Anexo B. Participación y vinculación del sector privado, la sociedad civil y la academia en el proceso de elaboración de la ENIF.

Tabla N°B.1: Detalle de presentaciones de sesiones con personas expertas

Grupo de trabajo	Sesión	Institución	Representantes
Educación Financiera	Sesión 1	Mesa de Inclusión y Educación Financiera del Deposito Central de Valores (DCV)	Javier Jara
Educación Financiera	Sesión 1	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF)	Matías Bernier
Educación Financiera	Sesión 2	Centro de Políticas Públicas UC	Gabriela Lara
Educación Financiera	Sesión 2	Universidad de Talca	Andrea Betancor
Educación Financiera	Sesión 2	Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC)	Pablo Rodríguez
Educación Financiera	Sesión 3	Instituto Milenio para la Investigación de Imperfecciones de Merced. y Políticas Públicas	Patricio Valenzuela
Educación Financiera	Sesión 3	Universidad de Chile	Lorena Pérez
Educación Financiera	Sesión 3	Banco Estado	Verónica Pinilla Gonzalo Urrutia Paula Rojas
Acceso y uso/Protección	Sesión 1	ABIF	Matías Bernier
Acceso y uso/Protección	Sesión 1	Banco Estado	Cecilia Arellano Jaime Sebastián
Acceso y uso/Protección	Sesión 1	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS)	Hernán Calderón
Acceso y uso/Protección	Sesión 2	Centro de Regulación y Competencia Facultad de Derecho, Universidad de Chile	Francisco Agüero
Acceso y uso/Protección	Sesión 2	Universidad de Chile	Jaime Ruiz Tagle
Acceso y uso/Protección	Sesión 2	Universidad de Chile	Juan Luis Goldenberg
Acceso y uso/Protección	Sesión 3		Fernando López
Acceso y uso/Protección	Sesión 3	CAF - Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe	Diana Mejía
Acceso y uso/Protección	Sesión 3	FinteChile	Ángel Sierra
Acceso y uso/Protección Educación Financiera	Sesión 4	CMF	Francisco Ormazábal
Acceso y uso/Protección Educación Financiera	Sesión 4	OECD	Andrea Grifoni

Fuente: Capif.

Tabla N°B.2: Instituciones participantes de las entrevistas

Institución	
1	CMF
2	Banco Central de Chile
3	Ministerio de Hacienda
4	Sernac
5	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras
6	Fintechile
7	Asociación de Retail Financiero
8	BancoEstado
9	Banco de Chile
10	Shinkansen
11	Equifax
12	Transbank
13	Banco Santander
14	CCA
15	Klap
16	Tapp
17	Redbanc
18	Banco BCI
19	IPS/ Chileatiende
20	Chile Pay

Fuente: Capif.

Anexo C. Datos de Conocimiento, Uso y Frecuencia de Uso de Productos Financieros
Tabla N°C.1: Conocimiento, uso y frecuencia de uso de productos para la administración del efectivo
 (fracción de personas que declaran conocer y utilizar cada producto).

Productos financieros	Conocimiento	Uso	Frecuencia de uso		
			Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Cuenta corriente	79%	31%	69%	18%	12%
Cuenta de depósito a la vista	65%	31%	64%	20%	16%
Billetera digital	42%	12%	49%	28%	24%
Tarjetas con provisión de fondos ⁴⁰	22%	3%	47%	32%	21%

Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras 2023 (CAF-CMF)

40. Conocidas también como tarjetas de prepago.

Tabla N°C.2: Conocimiento, uso y frecuencia de uso de productos de crédito
 (fracción de personas que declaran conocer y utilizar cada producto)

Productos financieros	Conocimiento	Uso	Frecuencia de uso		
			Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Tarjeta de crédito bancaria	61%	16%	49%	29%	22%
Líneas de crédito	59%	16%	--	--	--
Crédito de consumo en cuotas bancarias	49%	7%	--	--	--
Crédito para la vivienda bancario	47%	4%	--	--	--
Crédito de consumo en cuotas cajas de compensación	37%	3%	--	--	--
Tarjeta de crédito no bancaria	32%	6%	38%	32%	30%
Crédito automotriz con entidades especializadas (FORUM TANNER)	30%	2%	--	--	--
Crédito para la vivienda cooperativas	30%	0%	--	--	--
Crédito comercial para negocio	28%	1%	31%	63%	6%
Crédito para la vivienda Cajas de Compensación	28%	0%	--	--	--
Crédito de consumo en cuotas cooperativas	26%	1%	--	--	--
Crédito de consumo en cuotas compañías de seguro	25%	1%	--	--	--
Crédito para la vivienda Compañías de seguros (mutuarias)	21%	0%	--	--	--

Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras 2023 (CAF-CMF)

Tabla N°C.3: Conocimiento, uso y frecuencia de uso de productos de crédito
 (fracción de personas que declaran conocer y utilizar cada producto)

Productos financieros	Conocimiento	Uso	Frecuencia de uso		
			Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Cuentas de ahorro para la vivienda	55%	13%	38%	39%	23%
Cuentas de ahorro a plazo	46%	8%	30%	41%	29%
Depósito a plazo	45%	7%	50%	30%	20%
Vale Vistas	46%	3%	25%	56%	19%
Sistema Previsional					
Fondo de pensiones – AFP	37%	20%	51%	32%	17%
Ahorro previsional voluntario - APV	31%	4%	49%	46%	6%
Cuenta 2 de AFP	23%	3%	62%	23%	15%

Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras 2023 (CAF-CMF)

Tabla N°C.4: Conocimiento, uso y frecuencia de uso de productos de inversión
 (fracción de personas que declaran conocer y utilizar cada producto)

Productos financieros	Conocimiento	Uso	Frecuencia de uso		
			Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Fondos mutuos	44%	4%	43%	45%	12%
Acciones	34%	1%	--	--	--
Criptomonedas	28%	1%	--	--	--
Factoring	17%	0%	--	--	--
Leasing	20%	0%	--	--	--
Divisas	20%	1%	--	--	--
Crowdfunding	8%	0%	--	--	--

Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras 2023 (CAF-CMF)

Tabla N°C.5: Conocimiento, uso y frecuencia de uso de productos de seguro
 (fracción de personas que declaran conocer y utilizar cada producto)

Productos financieros	Conocimiento	Uso	Frecuencia de uso		
			Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Seguro oncológico	58%	3%	52%	38%	10%
Seguro de cesantía	56%	8%	--	--	--
Seguro de vida	52%	9%	--	--	--
Seguro vehicular	43%	8%	--	--	--
Seguro SOAP- vehicular	37%	10%	--	--	--
Seguro de desgravamen	36%	5%	--	--	--
Seguro para el hogar	33%	3%	--	--	--
Seguro de accidentes personales	33%	4%	--	--	--
Seguro complementario de salud	33%	5%	--	--	--
Seguros con ahorro	31%	2%	--	--	--
Seguro de viajes	30%	1%	--	--	--
Seguro de fraude	28%	3%	--	--	--
Seguro de Protección Personal	26%	3%	--	--	--
Seguro de protección bancaria	25%	2%	--	--	--
Seguro para estudios	25%	1%	--	--	--
Seguro de compra protegida	22%	1%	--	--	--
Seguro para mascotas	17%	1%	--	--	--
Micro seguros	10%	--	--	--	--

Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras 2023 (CAF-CMF)



Este documento fue elaborado por la Secretaría Técnica de la Capif, con el apoyo técnico de la Comisión para el Mercado Financiero y los aportes proporcionados por los grupos de trabajo de las instituciones que conforman la Capif.

Diseño y diagramación: Área de Comunicación e Imagen de la Comisión para el Mercado Financiero.

Diciembre 2024

