

Endeudamiento y protección del consumidor

Luis Opazo
Gerente General

26 agosto 2022



- Marco General

- Comentarios
 - Medición de endeudamiento

 - Registro consolidado de deudas

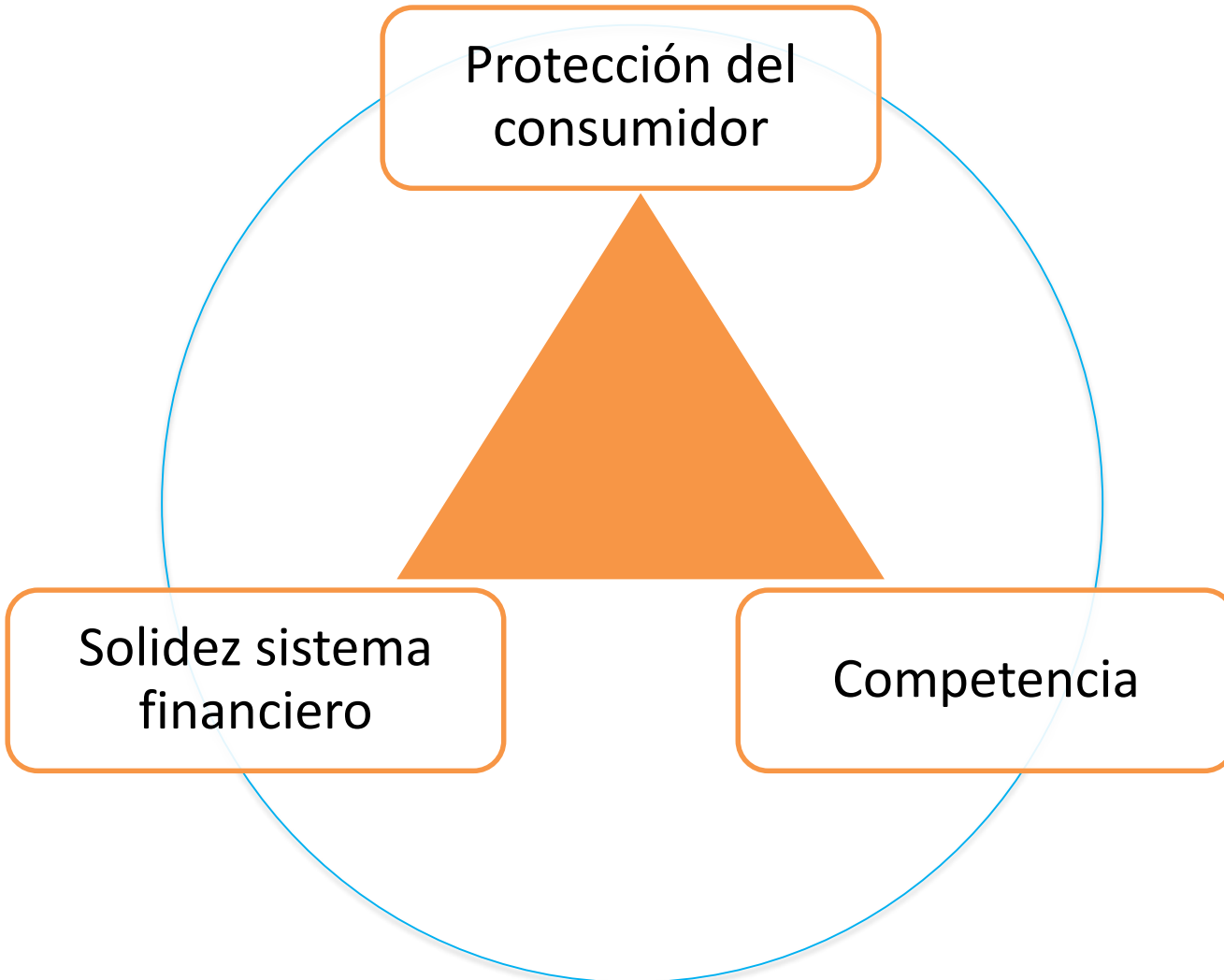
 - Evaluación de solvencia

 - Discriminación

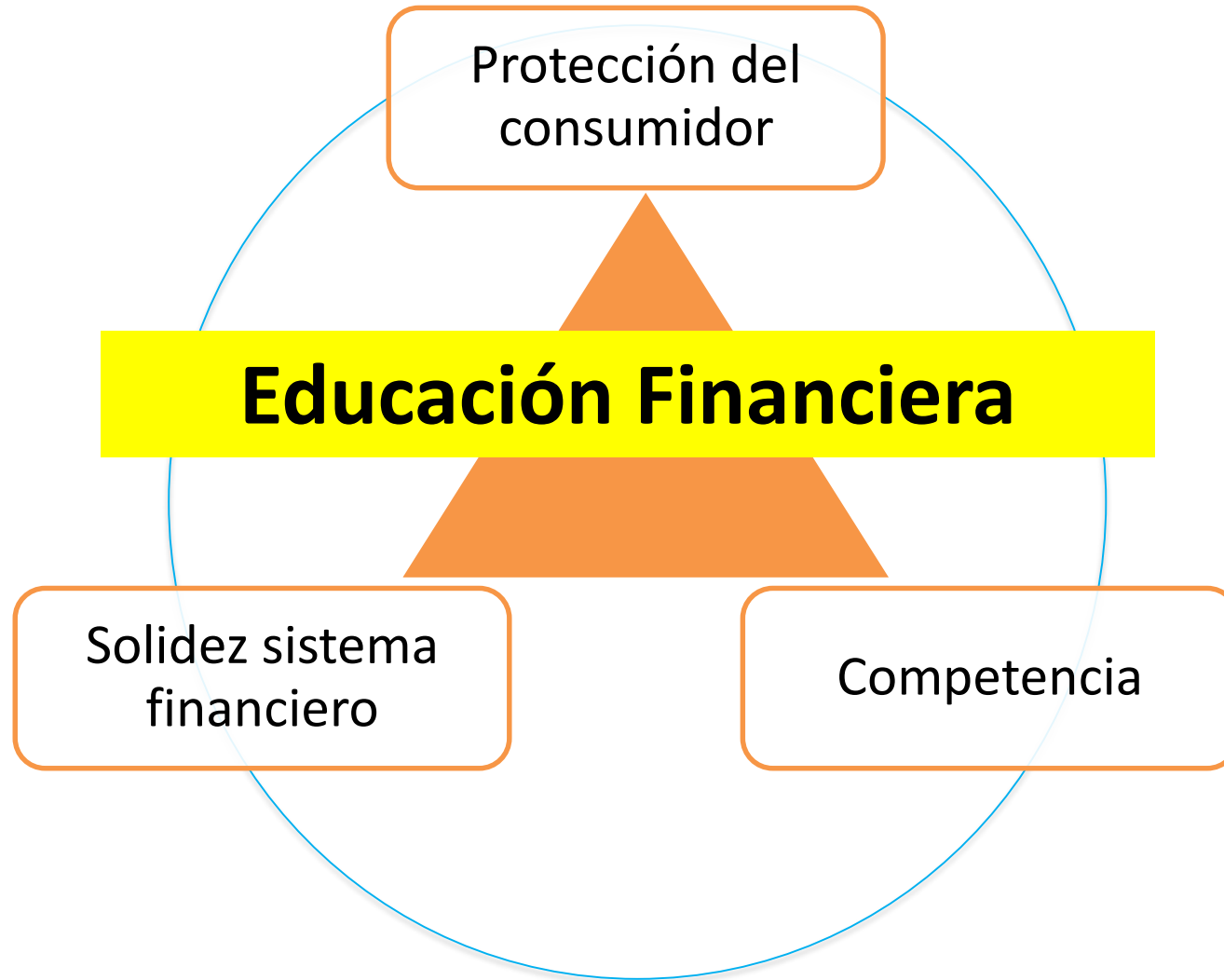
 - Educación Financiera

- Síntesis

Marco General: Principios básicos para reforzar un sistema financiero orientado a los clientes



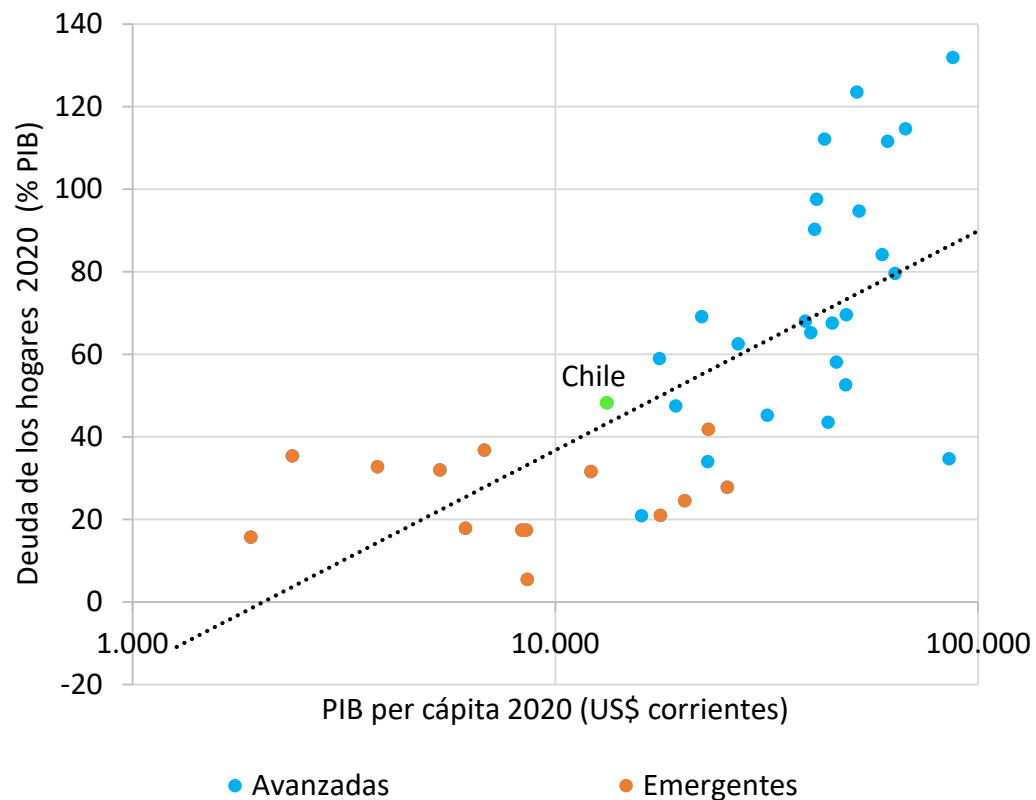
- La **protección al consumidor** es un pilar esencial a cautelar en el mercado financiero.
- Junto a este, es importante no perder de vista otros pilares que también inciden en el bienestar de los consumidores: un sistema financiero **robusto** y **competitivo**.
- Miradas de manera aislada, cada pilar podría generar efectos no deseados sobre las demás.
- Por tanto, el desafío es lograr un balance adecuado que permita que coexistan estos tres elementos en el sistema financiero.



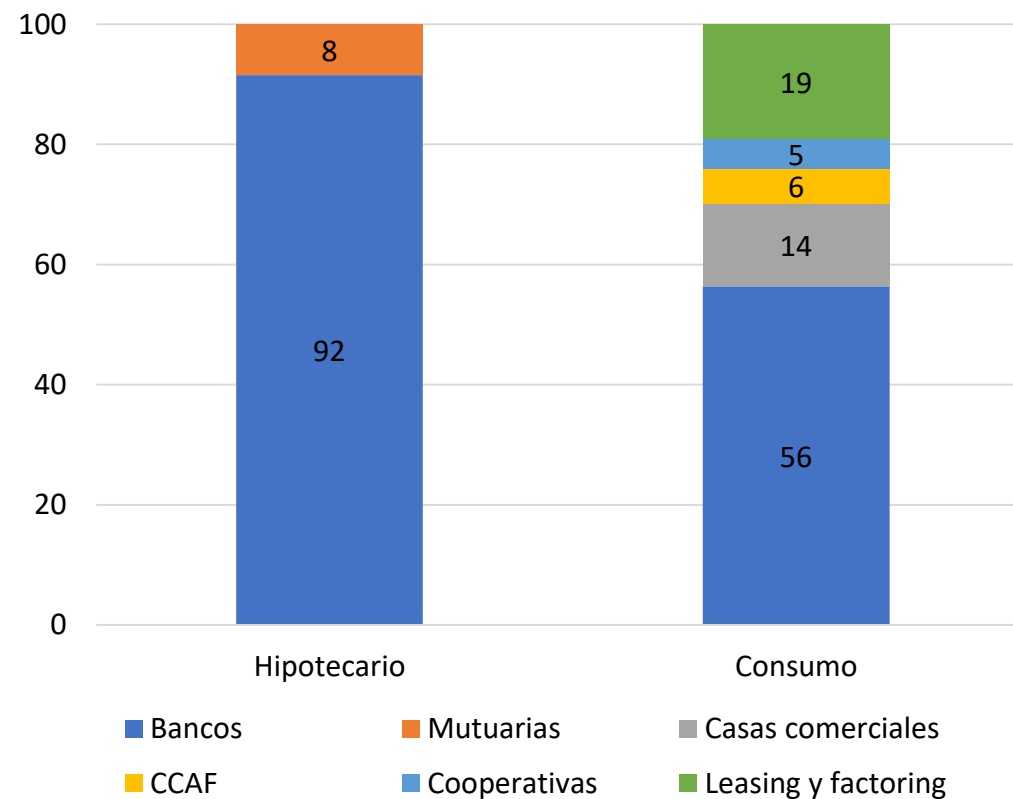
Comentarios

Nivel de deuda: acorde con su grado de desarrollo

Deuda de los hogares 2020 ^[1] (Porcentaje)



Composición de la Deuda por Oferente Formal ^[2] (Porcentaje)

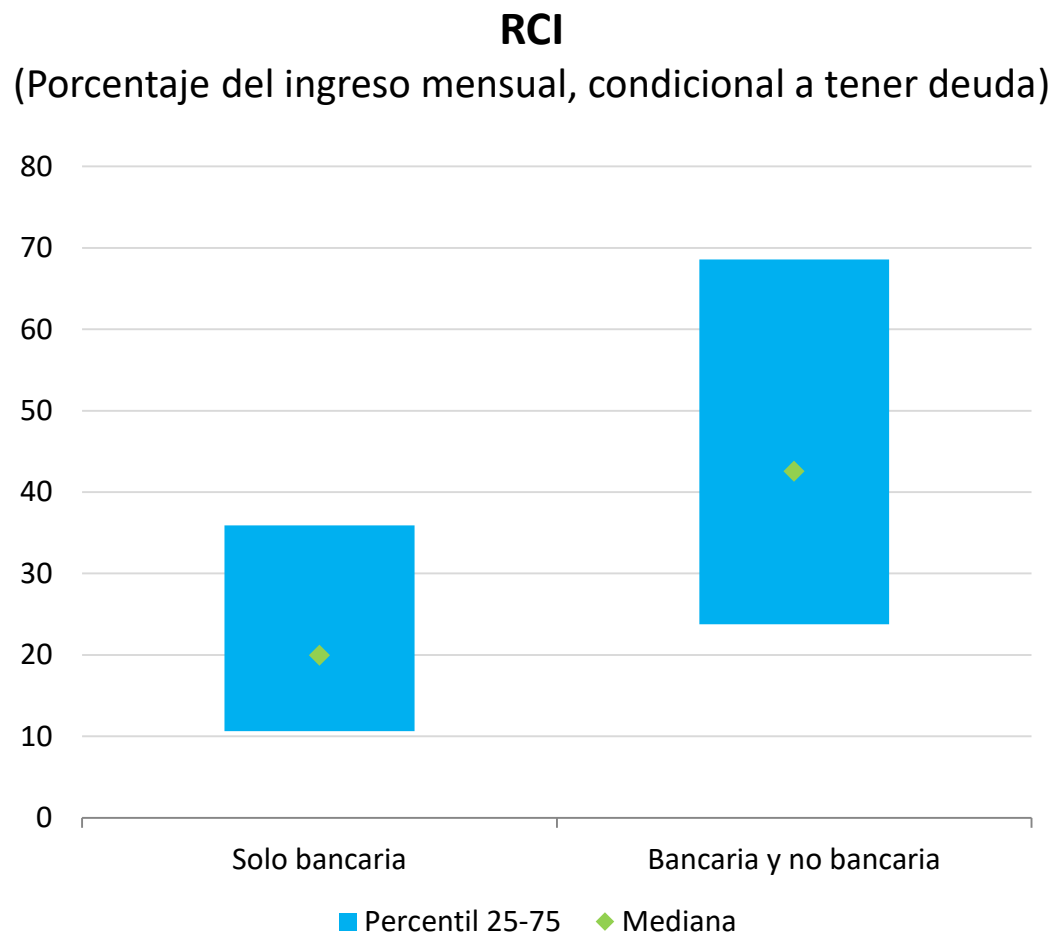


Fuente: Asociación de Bancos en base a Banco Central (IEF primer semestre 2022) y FMI (Global Debt).

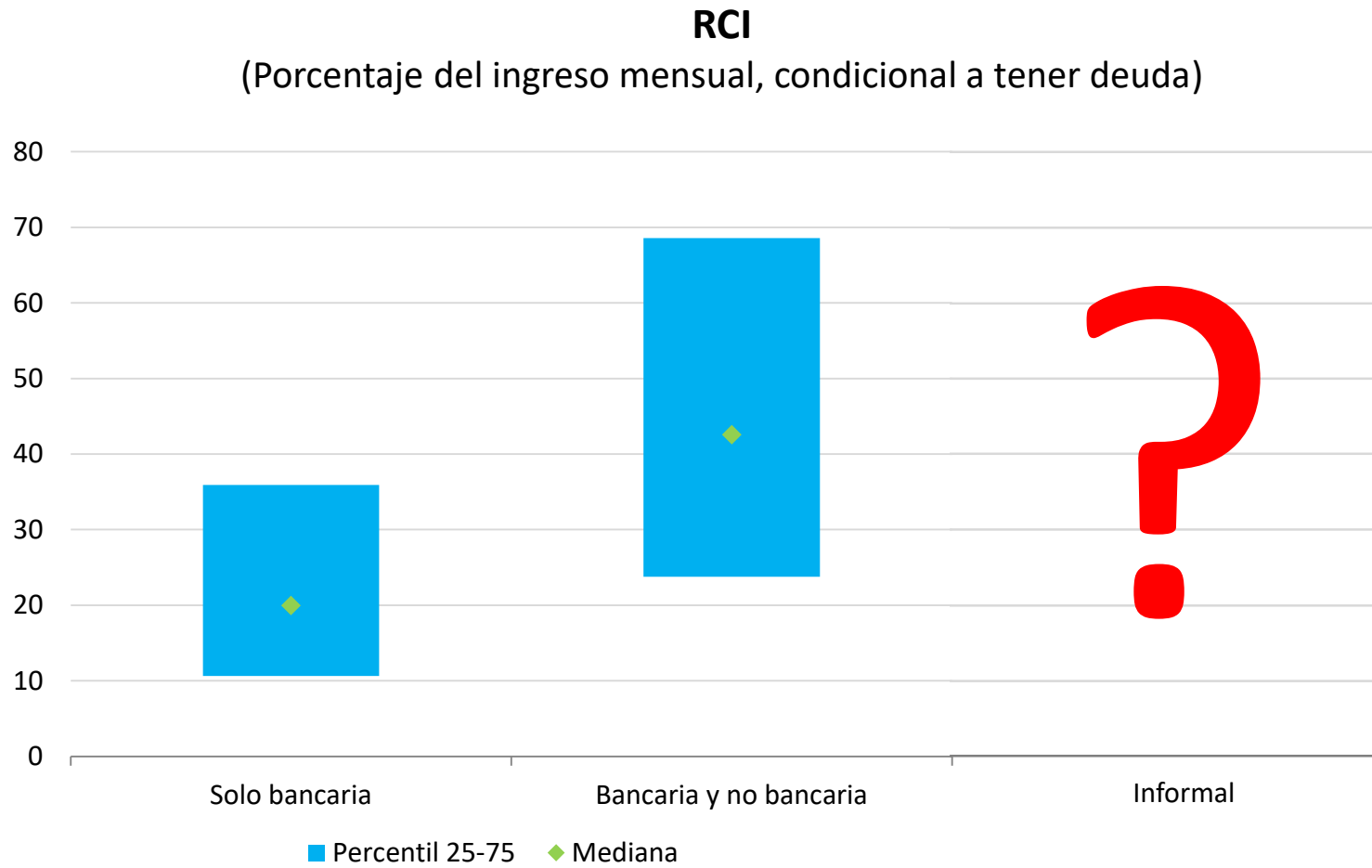
[1] La muestra comprende 35 países OCDE y países latinoamericanos seleccionados. Cifras se refieren a 2020 o último año disponible para cada país.

[2] Información a marzo de 2022, excepto para Mutuarias (mar. 2021).



Nivel de deuda: diferencias a través de oferentes y hogares




Nivel de deuda: diferencias a través de oferentes y hogares



¿Cómo medir el sobreendeudamiento de los hogares?

- Existen dificultades para establecer objetivamente cuándo un hogar está o no sobreendeudado
- La literatura ha empleado distintos enfoques, pero los resultados cuantitativos no son concluyentes 
- En este sentido, el cumplimiento o no de los compromisos financieros es un indicador clave de endeudamiento 
- El gran tema pendiente es la **informalidad**: ¿Cuánto es el crédito informal? ¿Cuál es la mora informal?

- Más y mejor información **mitiga la asimetría** existente entre acreedores y deudores.
 - **Impactos positivos de contar con información crediticia:** mayor acceso al crédito; menor costo del crédito; menor morosidad (BCCh 2019).
 - **Facilita la movilidad entre oferentes**, fomentando la competencia en el mercado de crédito.
 - Permite al supervisor financiero contar con **una herramienta adicional de supervisión**.
- 
- En contraste, **Chile presenta una brecha relevante y creciente** respecto a otras economías
 - En efecto, el PdL de Sistema de Obligaciones Económicas estuvo 11 años en trámite y, el PdL del Registro de Deuda Consolidada lleva 8 meses.
 - En contraste, han habido **iniciativas tendientes a eliminar registros** de información crediticia negativa.
 - Deuda educacional (febrero 2020)
 - “Borrónes” (junio 2002 y febrero 2012)
 - Borrón en trámite (abril 2022)
 - Borrón 2012:
 - Madeira (2020): Acceso al crédito restringido para un segmento importante de deudores e **incremento en tasas de interés hasta 1,5 pp** [1]
 - Liberman et al (2018) **Crédito agregado cayó 3,5%, y 4,2% en los segmentos de menores ingresos** [2]

[1] Madeira (2020). “The impact of information laws on consumer credit access: evidence from Chile” Documento de Trabajo N°873. Banco Central de Chile. Abril.

[2] Liberman A., Neilson C., Opazo L. y S. Zimmerman (2018). “The Equilibrium Effects of Information Deletion: Evidence from Consumer Credit Markets”. National Bureau of Economics Research, Working Paper 25097.

- Evaluar el **riesgo de crédito es fundamental en la gestión bancaria**, y es **factor esencial en la competencia** del sector.
- La banca, adicionalmente, cuenta con regulación específica sobre esta materia:
 - Exigencia a los bancos a seguir principios de **sana gestión de los riesgos** que comprenden el proceso crediticio. (Cap. 1-13 RAN)
 - Obligación de constituir oportunamente las **provisiones necesarias y suficientes** para cubrir las pérdidas esperadas asociadas a las características de los deudores y sus créditos. (Cap. B-1 del CNC)
 - Obligación de constituir **capital regulatorio asociado al riesgo de crédito**. (Cap. 21-6 RAN) – **83% de los APR**
- Por su parte, los productos y servicios financieros son ofrecidos sobre la base de **condiciones objetivas**:
 - Los consumidores tienen derecho a conocer las **condiciones objetivas** para acceder al crédito y otras operaciones (art. 3 Ley N° 19.496).
 - Los consumidores cuentan con información de las **razones objetivas del rechazo** para operaciones de crédito, las cuales se fundan en condiciones objetivas (Decretos N° 42 y 43, de 2012, del Ministerio de Economía).

Regulación de Análisis de Solvencia: Protección Consumidor vs Competencia

- Artículo 17N de la Ley N° 19.496 estableció requisitos de evaluación de solvencia en base a información suficiente, obtenida a través de medios oficiales.
- Reglamento dictado por Ministerio de Economía suscrito además por Ministerio de Hacienda, determinará la **forma y condiciones** → pendiente de publicación
- No es trivial reglamentar estas formas y condiciones, por sus **implicancias en competencia y gestión**
 - ¿Qué se entiende por regular la evaluación de solvencia? → establecer modelos específicos vs lineamientos –útil *benchmarking* internacional
 - Información obtenida a través de medios oficiales → ¿qué significa?
- El informe cita el caso de la Unión Europea, en que se plantean lineamientos generales más que instrucciones específicas, de forma de **no afectar la innovación ni las políticas específicas definidas por cada institución.**
- Evaluación de riesgo, en conjunto con definición de política de cada institución, define la oferta de valor de cada institución, constituyendo un elemento clave en la competencia del sector financiero.

- El informe recomienda prohibir cualquier discriminación de clientes sobre bases inapropiadas, como por ejemplo, factores étnicos, y si existen normas que ya prohíban estas prácticas, fortalecer su supervisión.
- El acceso a los productos financieros de la banca se establece **en base a condiciones objetivas** (art. 3 de la Ley N° 19.496).
- La masividad de solicitudes de créditos que ingresan a los bancos obliga a que la **evaluación sea realizada a través de procesos automatizados, basados en modelos cuantitativos y objetivos**, ninguno de los cuales incorpora el género, etnia u otra variable en esta línea.
- Por ejemplo, **dos solicitudes en las que se puedan acreditar los mismos antecedentes** de ingresos, obligaciones financieras, patrimonio, comportamiento de pago, entre otros, **tendrán una evaluación crediticia equivalente**.
- En este tipo de materia, es clave contar con información para objetivar el diagnóstico y, en consecuencia, la agenda de políticas públicas.
- El Informe de Género CMF aporta **valiosa información para detectar eventuales brechas, y analizar cursos de acción de políticas públicas**.
- Importante desafío de **extender el foco en nuevas dimensiones a medida que nuevas brechas vayan emergiendo**.



- El Informe plantea la necesidad de comunicar apropiadamente las condiciones, y principales características de los productos financieros.
- Art. 17 C de la Ley N° 19.496 establece la obligación de incluir hoja resumen estandarizado con principales cláusulas, incluyendo cotizaciones para facilitar comparación por parte de consumidores (desde 2011).
- Decretos Ns. 42 y 43 del Ministerio de Economía establece al menos 12 aspectos a abordar en el contrato de crédito hipotecario y de consumo, que el cliente debe conocer –por ejemplo, la Carga Anual Equivalente, condiciones de prepago y costos por atraso.
- Evaluar el aporte efectivo de dicha información – es clave evaluar la capacidad de internacionalización por parte del cliente (*benchmark* de tasas, por ejemplo) .
- Importante **rol de educación financiera** para que cliente pueda entender el funcionamiento de los productos financieros, la información útil para la toma de decisiones y el significado de las distintas cláusulas de los contratos.
- **Chile tiene de los más bajos niveles de alfabetización financiera en la OCDE** (OCDE, International Survey of Adult Financial Literacy)



- Iniciativas locales de Educación Financiera
 - **Min. Hacienda:** Estrategia Nacional de Educación Financiera (2014). Entre las dos últimas sesiones pasaron más de tres años (nov-18/ene-22).
 - **Instituciones financieras:** múltiples iniciativas
 - **Banco Central y CMF**
 - **ABIF – FEN (U.Chile)**
- Rol de coordinación entre reguladores, industria, academia y organizaciones civiles para **articular iniciativas permanentes y de largo plazo.**
- Conceptos claves:
 - Mayor difusión
 - Diseño e iniciativas de largo plazo
 - Coordinación distintos actores
 - De la norma la acción
 - La Ley 21.092 (mayo 2018) incorporó contenidos de educación financiera en el currículum de enseñanza media, sin embargo **todavía existe una carencia importante de conocimiento por parte de docentes** –sólo un 25,7% de docentes ha recibido capacitación en educación financiera (CPPUC, 2019)



- Protección al consumidor: eje necesario para materializar los beneficios de un sistema financiero competitivo y sólido, así como lo es un sistema financiero competitivo y sólido para beneficiar efectivamente a los clientes.
- Balance de regulaciones es clave y no es fácil, especialmente por la ausencia de *benchmarks* más estandarizados (por ejemplo, BIS III y capital)
- En este sentido, el Informe de Endeudamiento Hogares y Protección al Consumidor, preparado por la misión conjunta del FMI-BM en diciembre de 2021, es un buen apoyo para este desafío.
- En este contexto, los principales comentarios son:
 - Agenda para avanzar en formalidad financiera – políticas públicas que promuevan inclusión y formalidad.
 - Mayor información (Registro de Deuda Consolidada).
 - Educación financiera
 - Mayor información de CMF – objetivando el análisis para fundamentar políticas públicas
 - Perímetro regulatorio: Normas y regulaciones simétrica y proporcionales, no solo en materia de riesgos de crédito, operacionales, y mercado, sino que en protección a los clientes.

Endeudamiento y protección del consumidor

Luis Opazo
Gerente General

26 agosto 2022



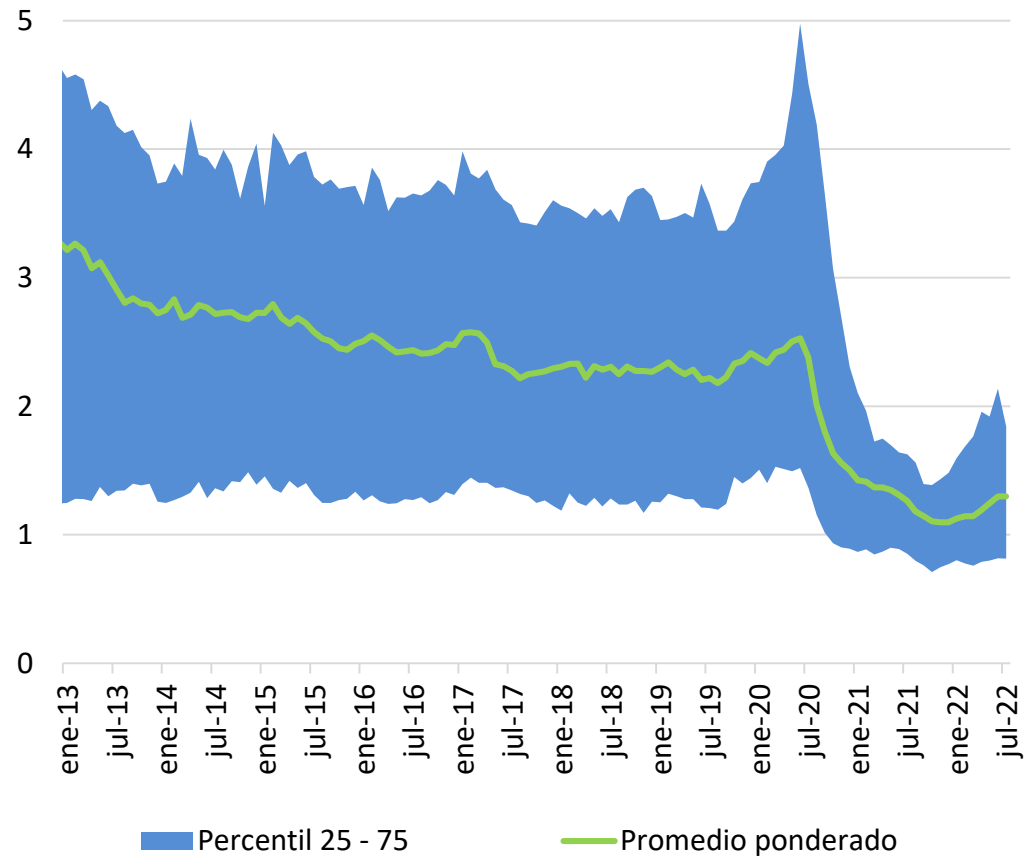
¿Cómo medir el sobreendeudamiento de los hogares?

- Difícil establecer una definición operativa y única para el sobreendeudamiento.
- No existe consenso respecto de algún indicador que sea superior al otro –variables sociodemográficas, financieras, etc.- o que sea crítico para considerar sobre endeudamiento (IEF, 2012).
- En esa misma línea, Ruiz Tagle et al. (2013) investigan los determinantes de endeudamiento y sobreendeudamiento de los hogares.
 - El análisis no permite concluir que exista un indicador único de endeudamiento y/o sobre endeudamiento que reúna las condiciones necesarias para ser elegido por sobre el resto para el monitoreo de la situación financiera de los hogares.
 - Tampoco detecta valores críticos estadísticamente relevantes.

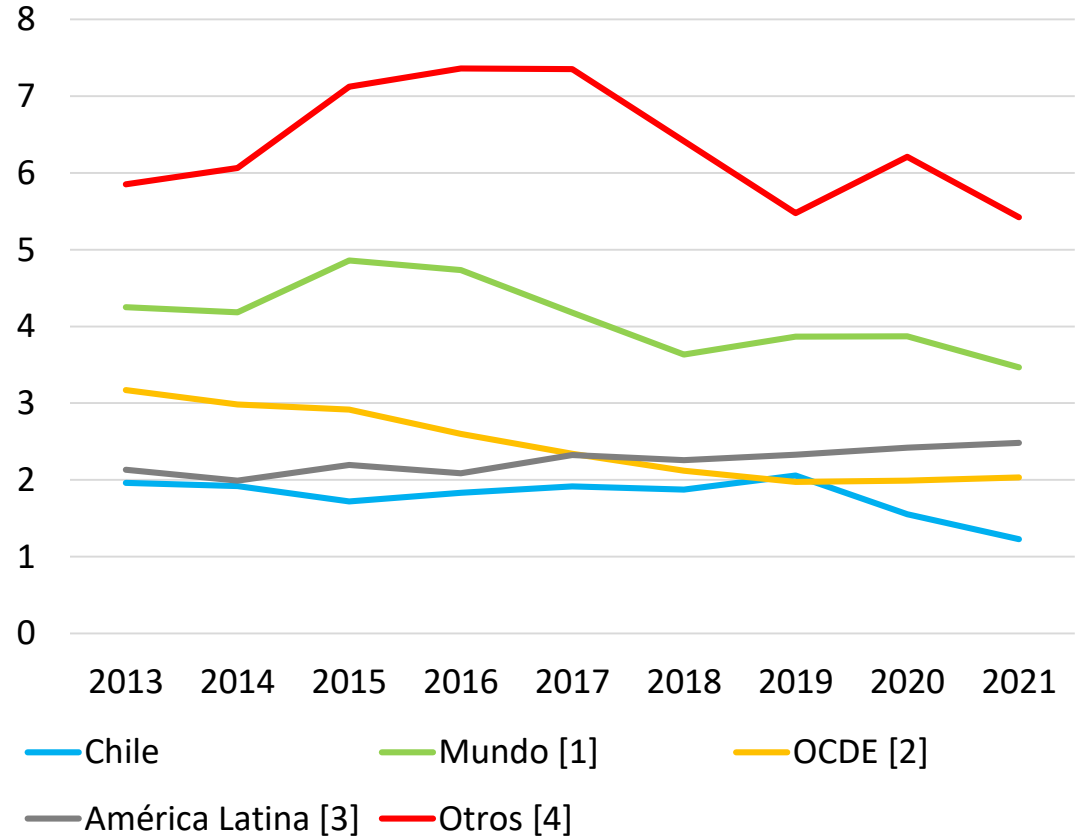


Relevancia de la morosidad como principal indicador de sobreendeudamiento

Morosidad personas mayor a 90 días (Porcentaje de las colocaciones de consumo y vivienda)



Morosidad mayor a 90 días: mediana por grupo de países (Porcentaje de las colocaciones totales)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Fondo Monetario Internacional (Financial Soundness Indicators) y CMF. [1] La muestra considera entre 116 y 141 países (desarrollados y emergentes), según disponibilidad de información para cada año. [2] Considera 32-35 países OCDE con información disponible. [3] Considera 15-17 países latinoamericanos con información disponible. [4] Considera 70-90 países asiáticos, africanos, del este de Europa, de Oceanía y del Caribe, que no son OCDE ni pertenecen a Latinoamérica.



- Ocupación informal= 27% de los ocupados^[1]
- Microemprendimientos= 53% informales^[2]
- Migración= 1,5 millones el 2020, casi cuadruplicándose en la última década ^[3]
- Casuística generalizada= Organizaciones comunales
- Crédito Gota a Gota= expandiendo, pero no se conoce su magnitud (Colombia: 14% de los micronegocios que solicitaron un crédito en 2019) ^[4]

Fuente: Asociación de Bancos en base a Centro de Microdatos – Universidad de Chile, INE y ONU.

[1] Tienen una Ocupación Informal todos los trabajadores dependientes que no cuentan con acceso a la seguridad social (salud y AFP) por concepto de su vínculo laboral. Para el caso de los trabajadores independientes, se considera que poseen una Ocupación Informal si la empresa, negocio o actividad que desarrollan pertenece al Sector Informal. [2] El total de microemprendimientos fue de 2.057.903 en 2019. [3] Según el INE, al 2020 la población extranjera se estima en 1.462.103. Al 2010, de acuerdo con cifras de la ONU esta alcanzaba 375.388. [4] Banca de las Oportunidades. “Demanda de los productos financieros en los micronegocios colombianos.”

[5] La deuda informal aumenta en marzo de 2022 porque se pregunta por deudas o créditos informales en vez de solo deudas. Además, se agregó una opción adicional: fiado.



- Ocupación informal= 27% de los ocupados^[1]
- Microemprendimientos= 53% informales^[2]
- Migración= 1,5 millones el 2020, casi cuadruplicándose en la última década ^[3]
- Casuística generalizada= Organizaciones comunales
- Crédito Gota a Gota= expandiendo, pero no se conoce su magnitud (Colombia: 14% de los micronegocios que solicitaron un crédito en 2019) ^[4]

Fuente: Asociación de Bancos en base a Centro de Microdatos – Universidad de Chile, INE y ONU.

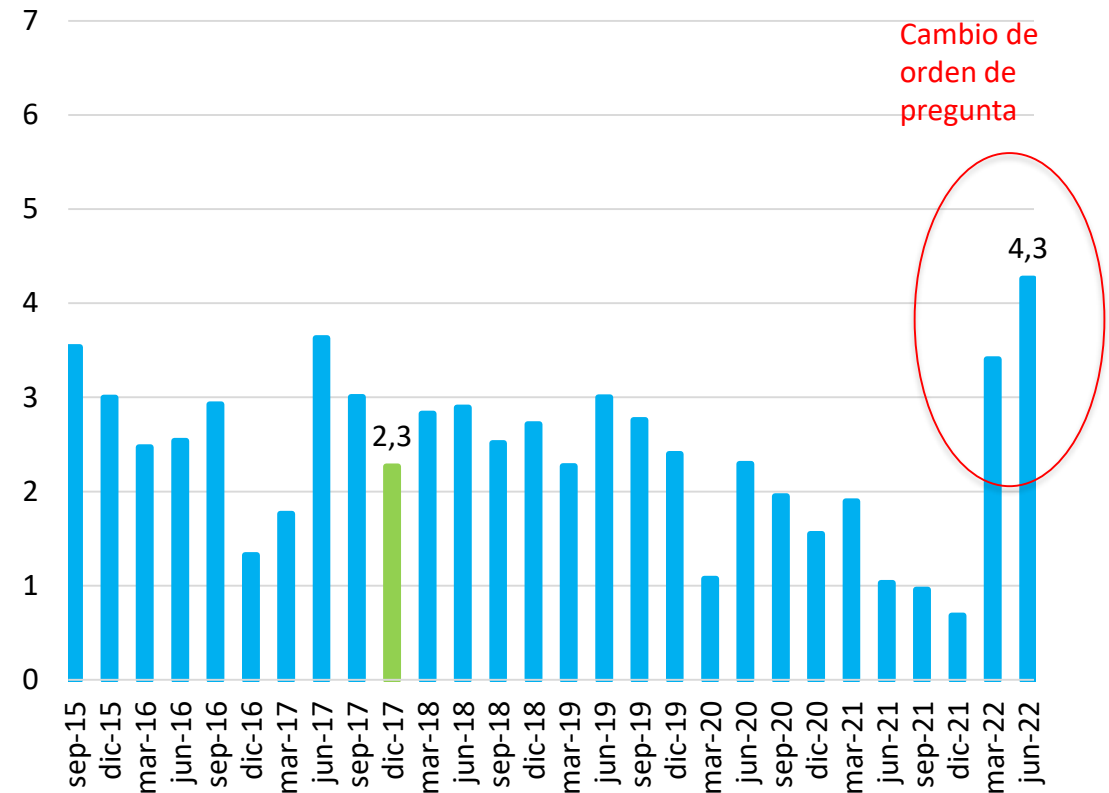
[1] Tienen una Ocupación Informal todos los trabajadores dependientes que no cuentan con acceso a la seguridad social (salud y AFP) por concepto de su vínculo laboral. Para el caso de los trabajadores independientes, se considera que poseen una Ocupación Informal si la empresa, negocio o actividad que desarrollan pertenece al Sector Informal. [2] El total de microemprendimientos fue de 2.057.903 en 2019. [3] Según el INE, al 2020 la población extranjera se estima en 1.462.103. Al 2010, de acuerdo con cifras de la ONU esta alcanzaba 375.388. [4] Banca de las Oportunidades. “Demanda de los productos financieros en los micronegocios colombianos.”

[5] La deuda informal aumenta en marzo de 2022 porque se pregunta por deudas o créditos informales en vez de solo deudas. Además, se agregó una opción adicional: fiado.



- Ocupación informal= 27% de los ocupados^[1]
- Microemprendimientos= 53% informales^[2]
- Migración= 1,5 millones el 2020, casi cuadruplicándose en la última década ^[3]
- Casuística generalizada= Organizaciones comunales
- Crédito Gota a Gota= expandiendo, pero no se conoce su magnitud (Colombia: 14% de los micronegocios que solicitaron un crédito en 2019) ^[4]
- No es fácil medir – encuestados tienden a no reportar ^[5]
- Iniciativa de medición con Centro de Microdatos
- Trabajo en curso

Deuda informal RM ^[2]
(% hogares, EOD)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Centro de Microdatos – Universidad de Chile, INE y ONU.

[1] Tienen una Ocupación Informal todos los trabajadores dependientes que no cuentan con acceso a la seguridad social (salud y AFP) por concepto de su vínculo laboral. Para el caso de los trabajadores independientes, se considera que poseen una Ocupación Informal si la empresa, negocio o actividad que desarrollan pertenece al Sector Informal. [2] El total de microemprendimientos fue de 2.057.903 en 2019. [3] Según el INE, al 2020 la población extranjera se estima en 1.462.103. Al 2010, de acuerdo con cifras de la ONU esta alcanzaba 375.388. [4] Banca de las Oportunidades. “Demanda de los productos financieros en los micronegocios colombianos.”

[5] La deuda informal aumenta en marzo de 2022 porque se pregunta por deudas o créditos informales en vez de solo deudas. Además, se agregó una opción adicional: fiado.



- **Chile ha perdido competitividad relativa**, producto de la inacción en materia regulatoria sobre registros de deuda en una década.

Doing Business – Banco Mundial
Número de países con Índice de Profundidad de Información Crediticia mejor que Chile ^[1]

| | 2014 | 2020 |
|---------------|---------------|---------------|
| Latinoamérica | 9 | 13 |
| OECD | 7 | 11 |
| Otros | 5 | 29 |
| Total | 21/189 | 53/189 |

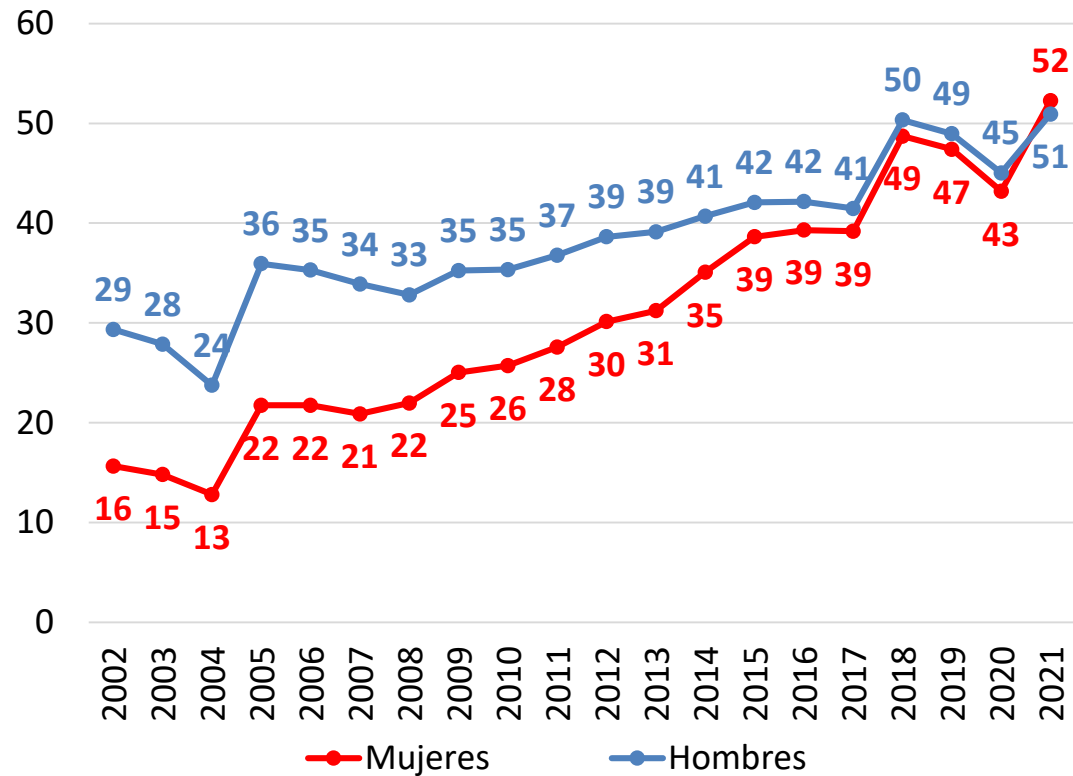
- **Entre 2014 y 2020, Chile no tuvo cambios** en dicho Índice, sin embargo, **muchos países superaron a Chile en el mismo periodo.**
- Países que se encontraban en la misma posición que Chile en 2014 o más atrasados, ahora cuentan con registros de deuda y mejores burós (i.e., Australia, Brasil, China, Indonesia, Nueva Zelanda, Uruguay, Vietnam, Malasia, Nicaragua, Turquía, Kenya, Nigeria).

[1] Doing Business, World Bank.



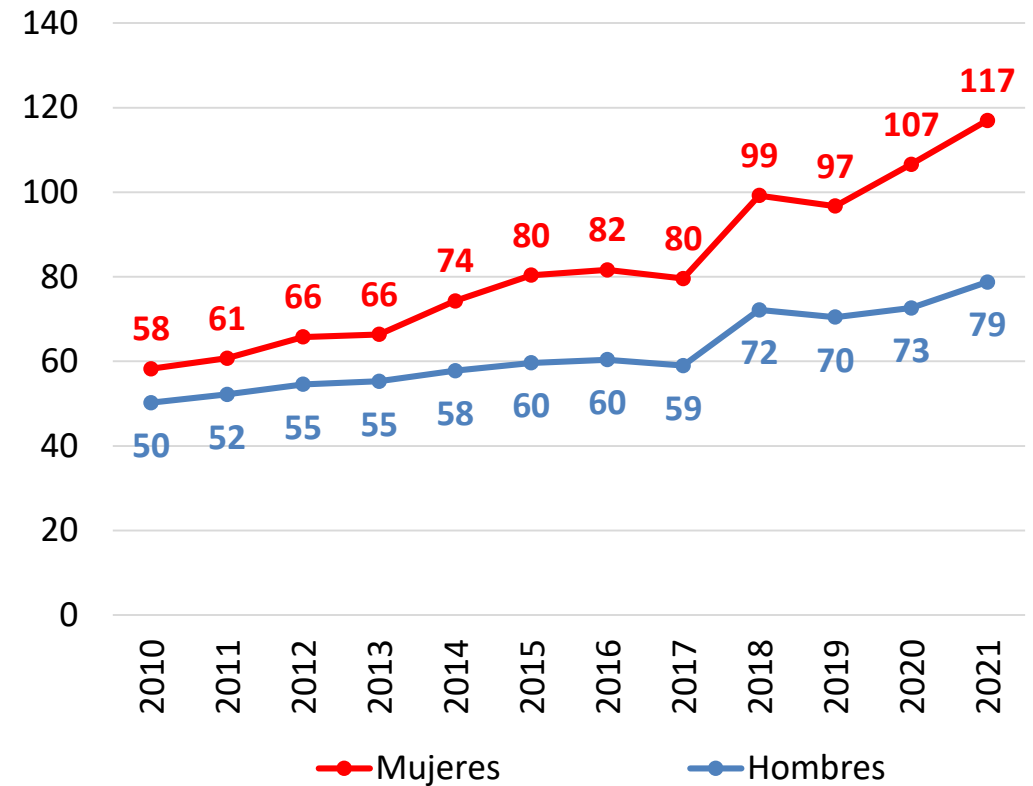
Cobertura poblacional: crédito bancario

(Número de deudores como porcentajes de la población mayor de 15 años)

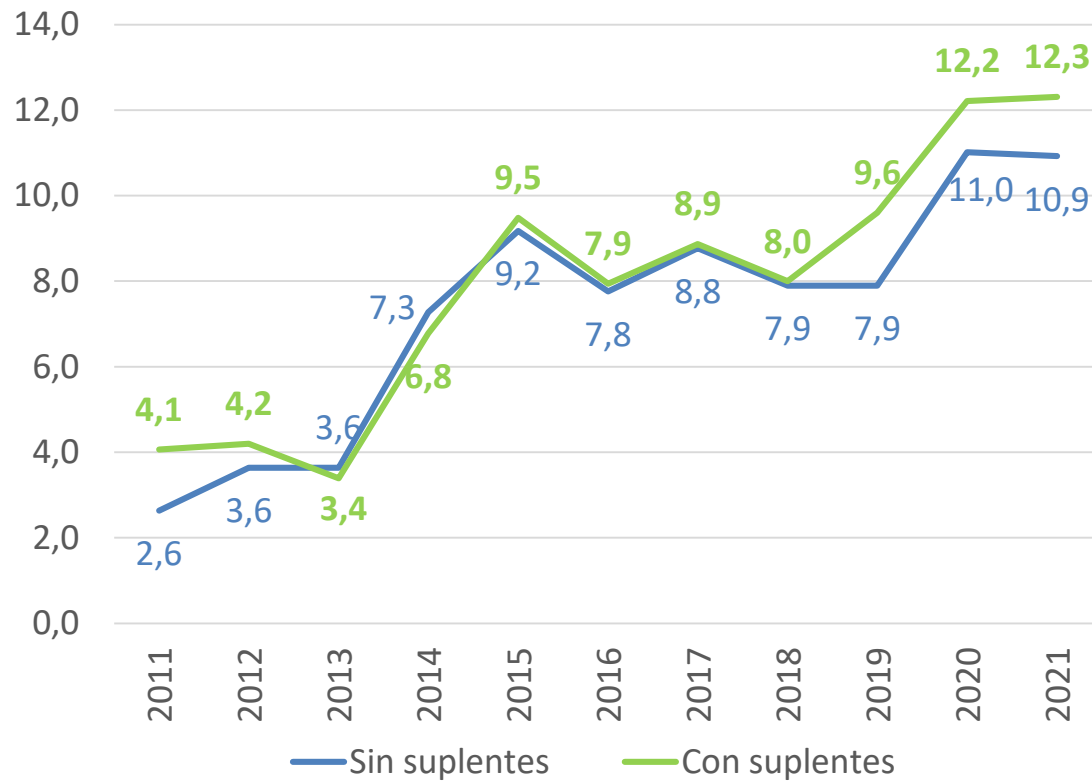


Cobertura ocupados: crédito bancario

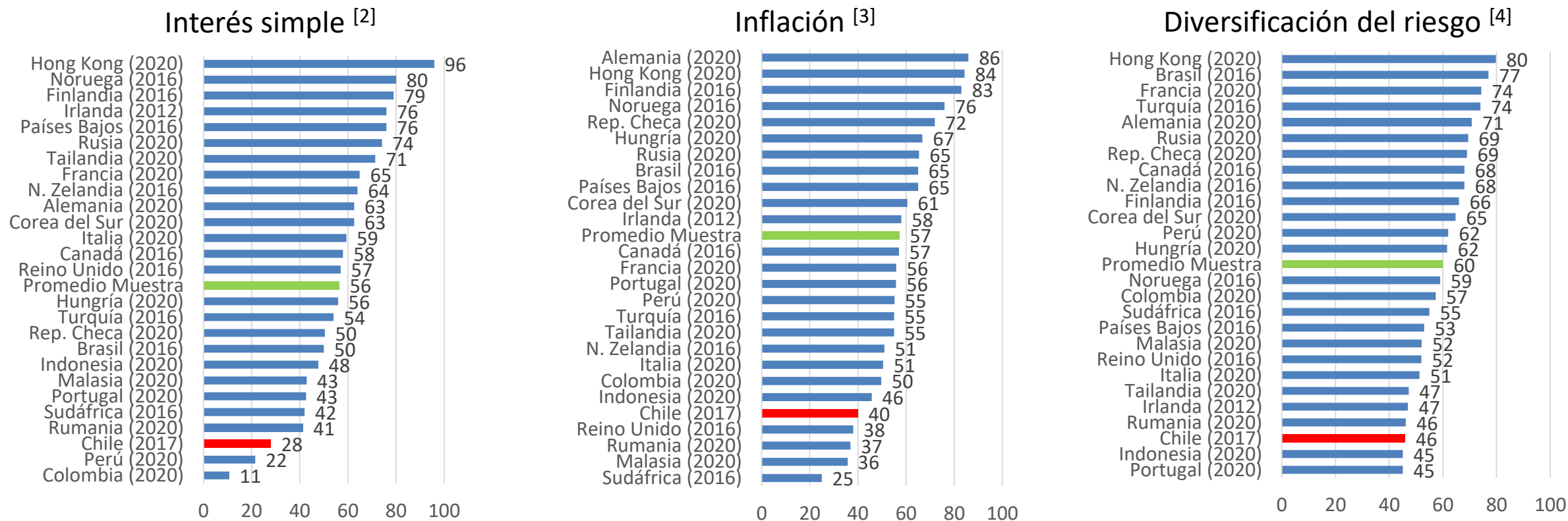
(Número de deudores como porcentaje de la población ocupada)



**Participación femenina en directorios de empresas
bancarias: total bancos
(porcentaje)**



Alfabetización financiera en adultos [1] (Porcentaje de encuestados que responden correctamente)



Fuente: OCDE, International Survey of Adult Financial Literacy (diversos años) y Centro UC Políticas Públicas (2017): "Estudio de alfabetización y comportamiento financiero en Chile" (para Chile).

[1] La formulación de las preguntas en los estudios de la OCDE puede variar levemente entre países y entre las diferentes versiones (años) de la encuesta. En el caso de Chile, que no forma parte de la muestra del estudio de la OCDE, se usa la pregunta equivalente de la encuesta del Centro de Políticas Públicas de la UC.

[2] Interés simple: Busca medir la capacidad del entrevistado para calcular el monto de interés que genera una cuenta de ahorro en el plazo de un año, dada la tasa de interés anual y el monto de la inversión inicial.

[3] Inflación: Busca medir la comprensión por parte del entrevistado de la disminución del poder adquisitivo del dinero a lo largo del tiempo a causa de la inflación.

[4] Diversificación del riesgo: Busca medir si el entrevistado es consciente de que la diversificación de una cartera de inversiones tiende a reducir el riesgo.



Algunos ejemplos de educación financiera desde instituciones

sanodelucas.cl

Itaú Fundación

Eddu
Te da consejos para cuidar tu plata

BANCO security

ConLetraGrande
una iniciativa Bci

corta
y clara
maneja mejor tu bolsillo

BANCO  BICE

En Fácil 
y En Chileno
de BancoEstado

Scotia Impulsa 

CUENTAS
CON
EL Chile





Escolares: Economía + Cerca; Juego Económicamente; Talleres Online

Docentes: La ciudad de las oportunidades

Público General: Charlas Online.



Estudiantes: Videos, Interactivos, Folletos, Museo Virtual

Público General: Folletos, Calculadora presupuesto, Recomendaciones



MI BARRIO FINANCIERO

Escolares: App, Juego online (próximamente)

Docentes: Curso para docentes, Red de Docentes

Emprendedores: Taller “Manos a la Obra”

Público General: Cápsulas, Glosario, Planificador Presupuestario, Trivia

