Estrategia Institucional de **Inclusión Financiera**

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

Estrategia Institucional de Inclusión Financiera

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

I. Introducción 4

II. Bases legales de la estrategia institucional de inclusión financiera 5

III. Alcance de la estrategia institucional de inclusión financiera 6

IV. Objetivos prioritarios de la estrategia institucional de inclusión financiera 8

1. Visibilizar y evaluar las brechas en inclusión financiera 8

2. Facilitar el acceso y uso de productos y servicios financieros 8

3. Incentivar mejoras en infraestructura, cobertura de servicios y canales de atención 9

4. Generar mayor confianza en el sistema financiero 9

5. Fortalecer la educación financiera 10

V. Indicadores de la estrategia institucional de inclusión financiera 10

VI. Referencias 11

Anexo N°1: Diagnóstico para identificar desafíos en inclusión financiera 15

Anexo N°2: Objetivos Fundamentales (OF) de la ENIF de Chile 19

I. Introducción

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) reconoce la importancia de que las personas y empresas puedan acceder y usar productos y servicios financieros, no solo por el efecto que esto puede tener en su bienestar, sino también porque la inclusión financiera es parte integral de su mandato de desarrollo de mercado.

En armonía con sus otros mandatos y funciones, la CMF puede impactar tanto en la oferta como en la demanda de productos, servicios y plataformas/infraestructura financiera. Por el lado de la oferta, los procesos de regulación y de licenciamiento pueden facilitar el desarrollo de productos y servicios que estén acorde a las necesidades de las personas y empresas. Por el lado de la demanda, la CMF puede contribuir con iniciativas que fomenten la educación e inclusión financiera y la difusión de información, tanto estadística y sancionatoria, como alertas sobre entidades no reguladas que ponen en riesgo a los clientes (CMF, 2024).

Diversos organismos internacionales, y varios estudios han analizado y divulgado los resultados virtuosos que se obtienen al incrementar la inclusión financiera en la población (Allen et al., 2016; Mlachila et al., 2013; Beck, 2015; Sahay et al., 2015). El Banco Mundial (2022) señala que la inclusión financiera es un elemento facilitador para reducir la pobreza y fomentar la prosperidad, al proporcionar acceso a productos y servicios financieros, permitiendo a las familias y empresas planificar, gestionar riesgos y mejorar su calidad de vida.

La inclusión financiera es un concepto multidimensional, que tiene elementos tanto de oferta como de demanda; cuyas dimensiones básicas son el acceso, el uso y la calidad de los productos y servicios financieros, con el objetivo último de impactar positivamente sobre el bienestar financiero de las personas y empresas (Azar et. al., 2018).

Por lo tanto, el acceso a productos y servicios financieros es solo el punto de inicio en el camino de la inclusión financiera, como lo han planteado también la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2013) y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés, 2019). Para que este acceso beneficie en mayor medida a la población, se requiere de productos fáciles de entender y usar, en especial tratándose de los servicios más básicos, como es el realizar depósitos, pagos y transferencias, que habilitan a los usuarios a obtener productos más complejos, como son algunos tipos de seguros o instrumentos de inversión (Banco Mundial, 2022). En ese sentido, la educación financiera cumple un papel fundamental, ya que entrega los conocimientos necesarios para que se eviten, por ejemplo, cargos por morosidad, ejecución de bienes por no pago, fraudes, pérdidas de rentabilidad por retiro anticipado, y la subutilización de seguros por desconocimiento de cobertura.

Un enfoque gradual y progresivo facilita una transición segura para todos, construyendo así una estructura financiera inclusiva y sostenible (Demirguc-Kunt, et. al, 2018; Kandpal, et. al., 2023; Madgavkar, et al, 2023). Las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera de diferentes jurisdicciones comúnmente contienen hojas de ruta que abordan esta transición, con principal foco en el acceso, que corresponde al primer acercamiento al sistema financiero formal (Grifoni et. al., 2020)[1].

En Chile, durante el 2014 se creó la Comisión para la Inclusión Financiera (CAPIF) que asesora al Presidente de la República para

La inclusión financiera es un concepto multidimensional, que tiene elementos tanto de oferta como de demanda; cuyas dimensiones básicas son el acceso, el uso y la calidad de los productos y servicios financieros, con el objetivo último de impactar positivamente sobre el bienestar financiero de las personas y empresas (Azar et. al., 2018).

1/ En América Latina y el Caribe (ALC), 12 países cuentan con una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), y algunos ya muestran muy buenos resultados. En el caso de México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reporta que la ENIF ha contribuido a la reducción de la pobreza en un 5% mediante la inclusión financiera (INEGI, 2023).

el diseño y formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)[2] de la que, a contar de abril de 2024, la CMF participa como asesor permanente.

La CMF lleva más de dos décadas publicando estadísticas de acceso y uso de servicios financieros diferenciado por género, participando en grupos de trabajo nacionales e internacionales, desarrollando conferencias y elaborando informes y documentos que promuevan la inclusión financiera. Tal es el caso del informe de "Acceso y Uso de Servicios Financieros" (CMF, 2013) y el Informe de Inclusión Financiera (CMF, 2016). Mas recientemente, la CMF reformuló su Informe Regional de Estadísticas Financiaras para darle un foco de inclusión financiera.

Adicionalmente, en 2016 en asociación con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), la CMF aplicó por primera vez la encuesta nacional de medición de capacidades financieras de la OCDE, para identificar los conocimientos, comportamientos y actitudes de los chilenos con relación a los temas financieros (CMF-CAF, 2016). Esta encuesta se repitió en 2023 (CMF-CAF 2023), entregando información adicional sobre capacidades financieras digitales y una evaluación de bienestar financiero de la población adulta.

Con el objetivo de aportar a la medición del estado actual de la alfabetización financiera de las MIPYMEs, nuevamente la CAF y CMF se asociaron para financiar y auspiciar la aplicación de la primera encuesta nacional de medición de capacidades financieras de MIPYMEs en Chile, la cual fue publicada en noviembre de 2024.

La CMF también ha promovido iniciativas legales con el objeto de contribuir al desarrollo de un mercado financiero inclusivo. Tal es el caso de la Ley N°21.521 (en adelante, Ley Fintec) de 2023[3], que regula servicios fintech y crea el sistema de finanzas abiertas.

La presente Estrategia Institucional de Inclusión Financiera forma parte de los desafíos y líneas de acción que sobre la materia fueron divulgadas por la CMF en su Documento de Política sobre el mandado de desarrollo del mercado financiero. Esta Estrategia representa el esfuerzo más reciente de la institución por establecer un marco general de actuación, propendiendo al desarrollo de un mercado financiero más eficiente, accesible, profundo y resiliente, que fomente un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

II. Bases legales de la estrategia institucional de inclusión financiera

La CMF es un servicio público de carácter técnico, que tiene la misión de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública (artículo 1 del Decreto Ley N°3.538).

Para cumplir con su misión, se focaliza en el cumplimiento de sus tres mandatos institucionales: prudencial, de conducta y de desarrollo del mercado financiero. El primero tiene como foco la solvencia, liquidez y gestión de riesgos de las instituciones financieras, para evitar que problemas de inestabilidad financiera impacten en el bienestar de las personas. El mandato de conducta busca proteger a los inversionistas y usuarios de servicios financieros, promoviendo la transparencia e integridad del mercado financiero y un trato justo de los usuarios por parte de las instituciones. El mandato de desarrollo del mercado financiero busca mejorar la eficiencia, accesibilidad, profundidad y resiliencia del sistema financiero, para fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

Dado que la inclusión financiera se explicita dentro del mandato de desarrollo de mercado, se formaliza la necesidad de evaluar cómo las decisiones que adopta la CMF contribuyen a

2/ La primera Estrategia Nacional de Chile se aprobó en diciembre de 2024, y en enero de 2025 fue su lanzamiento y publicación.
3/ Véase "Lineamientos Generales para la Regulación del Crowdfunding y Servicios Relacionado", documento de política, CMF (2019).

su logro. Cabe señalar que las facultades de la CMF en materia de inclusión financiera se han ido plasmando en forma cada vez más explícita en distintas leyes que le confieren mayores potestades y responsabilidad, como es el caso de la Ley Fintec.

Adicionalmente, la CMF, en cuanto órgano de la Administración del Estado, en el ejercicio de sus facultades debe contribuir a crear las condiciones para la mayor realización de las personas[4], en especial en aquellos ámbitos bajo su regulación y supervigilancia, en los cuales tales personas actúan en calidad de inversionistas, depositantes y asegurados.

III. Alcance de la estrategia institucional de inclusión financiera

En esta Estrategia Institucional, siguiendo la definición de la OCDE (2013), se entenderá por Inclusión Financiera:

"dar acceso efectivo a las personas y empresas al sistema financiero formal, esto es, a costos que pueda sufragar y con requisitos de contratación, mantención y término que reconozcan sus condiciones y características particulares, respecto de productos y servicios regulados que se ajustan a las necesidades, condiciones y nivel de riesgos deseado por ellos, para que los usen de manera frecuente, correcta y responsable, generando un impacto positivo en su bienestar financiero".

En esta definición se encuentran implícitas las distintas dimensiones de la inclusión que, por el lado de la oferta incluyen el acceso (contratación, mantención y término, con costos razonables) y calidad (productos que se ajustan a las necesidades, condiciones y nivel de riesgo deseados). Por su parte, por el lado de la demanda incluyen el uso frecuente, correcto y responsable de los productos, lo que requiere de un apropiado nivel de educación financiera y de mecanismos de protección al cliente financiero.

El **acceso**[5] se refiere a la capacidad para utilizar los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras. La determinación de los niveles de acceso puede requerir identificar y analizar las posibles barreras para abrir y usar una cuenta bancaria, tales como el costo o la proximidad física de los puntos de servicio bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.).

La **calidad** es la dimensión que evalúa cómo los servicios financieros satisfacen las necesidades de sus usuarios desde diferentes perspectivas, incluyendo la asequibilidad, la conveniencia, la posibilidad de escoger, así como otros aspectos relacionados con la protección al consumidor y la educación financiera.

El **uso** hace referencia a la regularidad y frecuencia de utilización de los productos y servicios financieros.

Respecto al **bienestar financiero**, se entiende como *"un estado en el que las personas son capaces de gestionar sin dificultades sus necesidades y obligaciones financieras, pueden enfrentar shocks negativos, perseguir aspiraciones, metas y aprovechar oportunidades, y se sienten satisfechas y seguras acerca de*

4/ Inciso 4° del Artículo 1° de la Constitución Política de la República de Chile.
5/ Respecto a las definiciones sobre acceso, uso y calidad, se consideró como base aquellas entregadas por AFI (2019).

su vida financiera, teniendo en cuenta las circunstancias específicas del país" (OCDE, 2024).

Para alcanzar este objetivo, Grifoni et. al. (2020) señalan que es importante mantener una visión integral que tenga en cuenta las barreras que se presentan tanto del lado de la **demanda** como de la **oferta**. En cuanto a las variables a tener presente para la detección de estas barreras, la CMF tendrá a la vista la edad, sexo, nivel de ingresos, ubicación geográfica (urbano o rural)[6], nivel educacional, nacionalidad y discapacidad de los usuarios, en caso de ser posible.

Por tanto, para efectos de los indicadores más adelante descritos, se contemplará un levantamiento matricial como el que se muestra en la Figura 1.

Esto permitirá poner foco en los grupos prioritarios identificados por la ENIF (2024), a saber: I) mujeres; II) jóvenes; III) personas mayores; IV) personas con discapacidad; V) personas de menores ingresos; y VI) microempresas.

Figura 1 Matriz de evaluación de variables de inclusión financiera.

Fuente: CMF

6/ Existen diferencias regionales y comunales, como se evidencia en el informe de la Universidad de Chile sobre la caracterización de la inclusión financiera a nive comunal (Universidad de Chile, 2020).

IV. Objetivos prioritarios de la estrategia institucional de inclusión financiera

Para abordar las brechas en inclusión financiera se desarrolló un diagnóstico[7] con el fin de identificar las barreras existentes tanto del lado de la demanda como de la oferta de productos y servicios financieros. Este diagnóstico considera datos e información de encuestas y bases administrativas de la CMF.

Basándose en estos hallazgos, y los objetivos fundamentales de la ENIF de Chile[8], se definen cinco objetivos prioritarios, en armonía con los mandatos y funciones de la CMF.

1. Visibilizar y evaluar las brechas en inclusión financiera

Estudios que permiten comprender de mejor manera las necesidades y desafíos específicos de diferentes segmentos de la población, contribuyen a focalizar de mejor manera los esfuerzos de regulación, supervisión, sanción y divulgación de información de la CMF.

Contar con estudios y mejores fuentes de información es, a su vez, un requisito necesario para poder evaluar adecuadamente el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, y balancear el fomento a la innovación y el mayor acceso con la protección de los clientes y el cuidado por la estabilidad financiera. (BIS, 2017).

Por esto, la CMF continuará elaborando estudios y estadísticas sobre inclusión financiera, participando en la CAPIF, manteniendo vínculos con la comunidad académica para proyectos de investigación conjunta, y desarrollando evaluaciones de impacto de sus decisiones de política. Esto contribuye a los objetivos fundamentales 2, 3 y 4 de la ENIF.

2. Facilitar el acceso y uso de productos y servicios financieros

El documento de política sobre Mandato de Desarrollo del Mercado Financiero de la CMF (CMF, 2024) destaca entre los desafíos institucionales la necesidad de fortalecer el ahorro de las personas, mejorar el acceso a seguros, facilitar el acceso al crédito con sanos niveles de endeudamiento, y generar mayores espacios para la inversión.

Mejores estándares de transparencia pueden ayudar a las personas y empresas a tomar decisiones más informadas y alentar a las instituciones financieras a conocer el comportamiento de los posibles demandantes de productos y servicios financieros para determinar y mejorar la eficiencia de la divulgación de información (OCDE, 2022)[9].

Con el objeto de facilitar el acceso a productos y servicios financieros, la CMF continuará haciendo esfuerzos para propender a que los prestadores de servicios financieros entreguen mejor información y que ésta sea fácil de comprender, empleando herramientas, formatos, recursos o medios interactivos y didácticos. Un ejemplo de lo anterior es lo dispuesto en la NCG N°502, en lo que respecta a las obligaciones de divulgación y entrega de información para los prestadores de servicios financieros de la Ley Fintec. Esto contribuye a los objetivos fundamentales 3 y 4 de la ENIF.

7/ Ver Anexo N°1.
8/ Ver Anexo N°2.
9/ Principio 7 sobre divulgación y transparencia.

3. Incentivar mejoras en infraestructura, cobertura de servicios y canales de atención

La interoperabilidad se considera importante para la inclusión financiera, porque introduce economías de escala y alcance, crea efectos de red y permite a los clientes realizar con más facilidad las transacciones deseadas (García et. al, 2016). Esto incluye la integración de sistemas de pago, la armonización de plataformas tecnológicas y la creación de un entorno regulatorio que promueva la innovación y la competencia.

A su vez, los cambios que introduce la tecnología en las formas de interacción entre prestadores y clientes a veces pueden atentar contra la inclusión financiera o el bienestar de las personas. Por lo que una mejor infraestructura y que esta sea interoperable no necesariamente conllevará una mayor inclusión financiera, si en su diseño no se tiene a la vista a los usuarios finales. Así, por ejemplo, en la normativa relacionada con la implementación de la Ley Fintec, la CMF ha hecho referencia a que tanto la información que se le proporciona al cliente y al público en general, como los mecanismos para gestionar los productos y servicios contratados, esté disponible para todo tipo de personas, incluso para aquellas con algún tipo de discapacidad, siendo explicito aquello. Lo mismo puede ocurrir con personas de la tercera edad o aquellas que no cuenten con suficiente conocimiento para interactuar mediante canales remotos o sistemas programados de autoayuda.

Por esta razón, la CMF estima necesario avanzar en fomentar mejoras en materia de infraestructura, para que ésta sea interoperable y reconozca la diversidad de personas que interactuaran en ella. Esto contribuye al objetivo fundamental 2 de la ENIF.

4. Generar mayor confianza en el sistema financiero

Contar con procedimientos robustos para la tramitación de reclamos es esencial para fortalecer la confianza en el sistema financiero y el supervisor, permitiendo que los consumidores puedan expresar sus preocupaciones y obtener respuestas adecuadas en un tiempo razonable. En efecto, la claridad en el proceso reduce la frustración y el descontento entre los usuarios, lo que a su vez mejora la reputación y credibilidad en las instituciones (Banco Mundial, 2012).

La CMF, en su documento de política sobre "Estándares y principios generales de conducta de mercado para la protección del cliente financiero", reconoce la relevancia de la gestión diligente de reclamos y presentaciones, señalando que las instituciones financieras deben contar con unidades especializadas, con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados para administrar eficientemente las consultas y los reclamos del público, con estándares de calidad y tiempos de respuestas previamente establecidos (CMF, 2021).

Por tal razón, la CMF ha estimado pertinente establecer una normativa sobre lineamientos para fortalecer aún más su gestión de reclamos, propender a la implementación de mecanismos de resolución de conflictos objetivos y expeditos por los propios prestadores de servicios financieros y reforzar la regulación en materia de oferta de productos acorde a las necesidades, expectativas y nivel de riesgo deseado por los clientes, en línea con los avances ya establecidos por el artículo 28 de la Ley N°21.521. Esto contribuye al objetivo fundamental 1 de la ENIF.

5. Fortalecer la educación financiera

Los productos y servicios financieros complejos requieren de un mayor grado de conocimiento e información sencilla para que los usuarios puedan comprender sus características, condiciones y riesgos inherentes. De lo contrario, esto podría generar barreras de acceso o inhibir la participación de personas con menores conocimientos financieros.

La educación financiera ayuda a desarrollar un conjunto de capacidades básicas para desenvolverse en la sociedad. Consumidores financieros más educados demandan y eligen productos que se adaptan mejor a sus necesidades lo que, a su vez, ayuda a un mayor y más eficiente desarrollo de los mercados (CMF, 2022).

En el marco de su Política de Educación Financiera (CMF, 2022), la CMF seguirá poniendo a disposición del público información y herramientas para contribuir a la educación financiera de la población, como los actuales comparadores de fondos mutuos, el simulador hipotecario y el de tarifas de cuentas vistas, las alertas ciudadanas, los portales "Conoce tu deuda" y "Conoce tu seguro y el podcast "Cuidando Mis Finanzas". Esto contribuye a los objetivos fundamentales 1, 3 y 4 de la ENIF.

V. Indicadores de la estrategia institucional de inclusión financiera

Como propone la Figura 1, la medición de los avances logrados en materia de inclusión financiera se hará a partir de indicadores de "acceso", "uso" y "calidad", aperturados por edad, sexo, nivel de ingreso, ubicación geográfica (urbano o rural), nivel educacional, nacionalidad y discapacidad de los usuarios[10], cuando corresponda y sea posible[11].

Dimensión	Indicador
Acceso	Número de personas con algún producto de ahorro/seguros no obligatorios/inversión/crédito sobre el número de la población adulta
	Número de clientes habilitados para ingresar al sitio web o aplicación (app) de la institución financiera sobre la cantidad de clientes
	Número de cajeros automáticos/POS/Sucursales/Corresponsalías por cada 100.000 habitantes
Uso	Plazo promedio de mantención de ahorro/seguros no obligatorio/crédito
	Número de clientes, montos transados y custodiados
	Número promedio de abonos/retiros en cuentas de administración de efectivo
Calidad	Número de reclamos por cada 10.000 usuarios
	Tiempo promedio de respuesta de los reclamos (en días hábiles)
	Uptime cajeros automáticos
	Uptime para *Log in*
	Uptime para transferencias
	Porcentaje de crédito con mora de +30 días, +60 días y +90 días

10/ Un estudio elaborado por la AFI (2023), señala que los reguladores financieros deben priorizar a las personas con discapacidad para avanzar hacia una sociedad más inclusiva.
11/ Se tomó como referencia el modelo de Política de la Alianza para la Inclusión Financiera: Conjunto Básico de Indicadores de Inclusión Financiera de la AFI.

VI. Referencias

1. AFI (2019): “Modelo de política de la alianza para la inclusión financiera: conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI”. Recuperado de **https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2019/12/AFI_PM_Core-Set_Spanish_FINAL.pdf**

2. 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**

3. 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”

4. Azar K., Lara E., Mejía D. (2018): “Inclusión Financiera de las Mujeres en América Latina. Situación Actual y Recomendaciones de Política”. Recuperado de **http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1162/Inclusion%20financiera%20de%20%20las%20mujeres%20en%20America%20Latina.%20Situacion%20actual%20y%20recomendaciones%20de%20politica.pdf?sequence=1&isAllowed=y**

5. Banco Mundial (2012): “Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero”. Recuperado de **https://documents1.worldbank.org/curated/es/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf**

6. Banco Mundial (2022): Inclusión Financiera. Panorama General. Recuperado de **https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview**

7. Bank for International Settements (BIS) (2017): “Measures of Financial Inclusion – a Cenrtal Bank Perspective”. Recuperado de **https://www.bis.org/ifc/publ/ifcb47q_rh.pdf**

8. BCCH (2022): “Encuesta Financiera de Hogares”. Recuperada de **https://www.bcentral.cl/documents/33528/3660586/Documento_de_resultados_2021.pdf**

9. BCCH (2023): “Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo”. Banco Central de Chile. Recuperado de **https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/bcch-publico-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-uso-y-preferencias-del-efectivo#:~:text=Los%20resultados%20de%202022%20evidencian,uso%20de%20tarjetas%20de%20d%C3%A9bito.**

10. Beck, T. (2015): “Microfinance – A critical Literature Survey”.

11. 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**

12. CMF (2013): “Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros”. Recuperado de **https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-29860_doc_pdf.pdf**

13. CMF -CAF (2016): “Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos - Chile 2016”. Recuperado de **https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Publicaciones?indice=15.3&idPublicacion=24&idContenido=11420&idCategoria=2501**

14. CMF (2016): “Informe de Inclusión Financiera en Chile 2016”. Recuperado de https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_11243.pdf

15. CMF (2020): “Informe de Ahorro a Plazo en el Sistema Financiero”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-38691_doc_pdf.pdf

16. CMF (2021): “Documento de Política: Desarrollo de estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado referidos a Protección al Cliente Financiero”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-47839_doc_pdf.pdf

17. CMF (2022): “Política de Educación Financiera de la Comisión para el Marcado Financiero”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-53763_recurso_1.pdf

18. CMF-CAF (2023): “Capacidades Financieras en América Latina: Chile 2023”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205_doc_pdf.pdf

19. CMF (2024): “Género en el Sistema Financiero”. Vigésima Tercera Versión. Comisión para el Mercado Financiero. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-82118_recurso_1.pdf

20. CMF (2024): “Informe Anual 2023”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-82485_doc_pdf.pdf

21. CMF (2024): “Informe de Endeudamiento 2023”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-77055_doc_pdf.pdf

22. CMF (2024): “Presentación ante Comisión del Adulto Mayor y Discapacidad del Senado. Boletín N°16.927-35”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-82906_doc_pdf.pdf

23. CMF (2024): “Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero 2024”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-84463_recurso_1.pdf

24. CMF (2024): “Mandato de desarrollo del mercado financiero en la CMF”. Recuperado de https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-84691_recurso_1.pdf

25. 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

26. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). “The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution”. World Bank Group.

27. Finnovista (2024): “Fintech Radar Chile VI Edición”. Recuperado de https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2024/07/Fintech-Radar-Chile-VI-Edicion-Epanol.pdf#18579

28. Garcia Arabehety, Pablo, Gregory Chen, William Cook, y Claudia McKay (2016). Interoperabilidad de las finanzas digitales e inclusión financiera: Un análisis de 20 países. Documento de trabajo. Ciudad de Washington: CGAP. Recuperado de https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Interoperability-Spanish.pdf

29. Global Findex (2021): The Global Findex Database 2021. Recuperado de https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Data

30. 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**

31. Ipsos (2023): "Chile 2023, ¿Año histórico?" Recuperado de **https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2023-12/Ipsos-Flair-Chile-2023.pdf**

32. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). "Impact of ENIF on Poverty Reduction in Mexico."

33. Kandpal, V., Chandra, D., Dalei, N.N., Handoo, J. (2023). Socio-economic Impact of Financial Inclusion. In: Financial Inclusion in Circular Economy. Circular Economy and Sustainability. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-22723-3_3

34. Madgavkar, A., Smit, S., Krishnan, M., Russell, K., Anderson, R., Woetzel, L., Ellingrud, K., Francis, T. (2023): "From Poverty to Empowerment: Raising the bar for sustainable and inclusive growth". Recuperado de **https://www.mckinsey.com/mgi/our-research/from-poverty-to-empowerment-raising-the-bar-for-sustainable-and-inclusive-growth#/**

35. Mlachila, Park & Yabara (2013): "Banking in Sub-Saharan Africa: The Macroeconomic Context. International Monetary Fund".

36. 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=id&accname=guest&checksum=241EB8DA18D867BF81C4F3DC3581D2FF

37. OCDE (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

38. OCDE (2024), G20 policy note on financial well-being, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/7332c99d-en.

39. Sahay, R., Cihák, M., N´Diaye, P., Barajas, A. (2015): "Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals?"

40. SUBTEL (2022): "Acceso, usos y usuarios de Internet."

41. Universidad de Chile, (2023): "Caracterización de la Inclusión Financiera en Chile a Nivel Comunal."

42. UTalca y ACNUR (2023): "Acceso a Productos y Servicios Financieros. Población Refugiada y Migrante en Chile." Recuperada de http://www.cenem.utalca.cl/docs/pdf/Presentacion_Acceso_a_productos_financieros.pdf

43. Vicente, F. y Paz, V. (2024): "Estudio sobre si las mujeres invierten".

Anexos

Estrategia Institucional de **Inclusión Financiera**

COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

ANEXO N°1:

Diagnóstico para identificar desafíos en inclusión financiera

Actualmente se estima que los habitantes en Chile alcanzan los 20.086.377[12], y el 99% de la población cuenta con algún producto financiero (CMF, 2024)[13]. Este porcentaje se debe principalmente a las cuentas vistas, como la Cuenta RUT de Banco Estado, y de aquellas que han lanzado en los últimos años otras instituciones financieras, que son de fácil apertura y tienen menores costos y requisitos en comparación a las cuentas corrientes.

A pesar de existir un alto acceso a productos de administración de efectivo, la preferencia por el uso de efectivo es notablemente fuerte. Según la Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (BCCH, 2023), el efectivo sigue siendo preferido, solo ligeramente por debajo de las tarjetas de débito, lo que indica una reticencia significativa a adoptar plenamente los servicios financieros digitales. Respecto a los usuarios de servicios y productos tecnológicos, Finnovista (2024) da un dato interesante, señalando que en el ecosistema Fintech, solo el 38.4% de los clientes son mujeres, mientras que el 61.6% son hombres.

En materia de ahorro, conforme a los datos que recopila la CMF de los bancos, a diciembre de 2018, la mediana del ahorro en Chile asciende a 25,3 mil pesos, el cuartil más bajo (2 millones de personas) tiene menos de 3,2 mil pesos de ahorro, y el cuartil más alto sobre los $362,8 mil. De acuerdo con la Encuesta Financiera de Hogares (BCCH, 2022), la proporción de hogares que ahorró en los 12 meses anteriores a la entrevista asciende a 39%. El porcentaje se repite en la Encuesta de Capacidades Financieras (CMF-CAF, 2023), resultado muy por debajo del promedio OCDE (69%). Se observa que la propensión a ahorrar es creciente en el ingreso y en el nivel de educación, mientras que es decreciente en su edad (BCCH, 2022; CMF-CAF, 2023).

Las personas de entre 35 a 49 años tienden ahorrar relativamente más debido a que sus ingresos son típicamente más altos. Desde el punto de vista demográfico, la Región Metropolitana y la macrozona sur registran los mayores montos de ahorro medianos (BCCH, 2022).

Las formas de ahorro más habituales son “juntar dinero en la casa (alcancía, debajo del colchón) o en la billetera” (58%) y “depositar dinero en una cuenta/depósito a plazo fijo” (44%). La disposición al ahorro es mayor entre 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 (CMF-CAF, 2023).

Respecto al crédito, según el Informe de Endeudamiento 2023 (CMF, 2024), a junio de 2023, aproximadamente uno de cada cinco de los deudores exhibía una alta carga financiera, correspondiente a aquellos que mantienen una carga financiera superior al 50% de su ingreso mensual. Esta cifra es menor a la observada a igual fecha del año anterior. Por su parte, cerca de uno de cada cuatro de los deudores presentaban una carga financiera mayor al 40% de su ingreso mensual. En línea con lo anterior, el informe señala que alrededor de 382 mil deudores bancarios registran atrasos u obligaciones impagas de uno o más días, lo que representa un 7,1% del total de los deudores Se destaca, que, por género, los hombres presentan levemente una mayor participación en el número de deudores (49,3%) respecto de las mujeres (46,8%).

De acuerdo con el reciente Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero 2024 (CMF, 2024), el total de asegurados en el país alcanza a 11,7 millones de personas,

12/ Proyección del INE al 30 de junio de 2024.
13/ Cifras a diciembre de 2023. Se consignan clientes únicos por tipo de institución. Se incluyen, cuentas vistas, cuentas corrientes y cuentas asociadas a tarjetas con provisión de fondos.

cifra equivalente al 59% de la población nacional. La cobertura poblacional de productos de compañías de seguros de vida es superior a la de compañías de seguros generales. Por su parte, el Informe de Género 2024 (CMF, 2024) señala que la cobertura es inferior en mujeres que en hombres tanto para los productos provistos por compañías de seguros de vida (-5.2p.p.), como para los asociados a compañías de seguros generales (-8.0p.p.) (CMF, 2024). En específico, para los seguros de vida las tres principales agrupaciones de ramos (según número de asegurados) son salud, incapacidad o invalidez y desgravamen de consumo, concentrando el 64,4% del total de asegurados, distribuyéndose en 33,7% los hombres asegurados y 30,7% las mujeres aseguradas. A su vez, para los seguros generales las tres principales agrupaciones de ramos (según número de asegurados) son SOAP, accidentes personales y cesantía, concentrando el 47,6% del total de asegurados, de los cuales 27,3% corresponde a hombres y 20,3% de las mujeres aseguradas, destacando que SOAP y cesantía son de carácter no opcional (CMF, 2024).

En inversiones, la Encuesta de Capacidades Financieras (CMF-CAF, 2023) muestra que el 11% de la población chilena participa en productos de inversión financiera, como bonos, fondos de inversión/fondos mutuos, acciones e inversiones en bolsa. Este bajo nivel de participación puede atribuirse a la complejidad de estos productos y a la falta de educación financiera adecuada. Además, solo un 3% de la población invierte en criptomonedas, lo que refleja una reticencia hacia nuevas formas de inversión debido a la percepción de riesgo y falta de información. En ese sentido, por ejemplo, un estudio sobre “mujeres e inversión” (Vicente F. y Paz V., 2024) mostró que el 60% de las mujeres encuestadas considera que su conocimiento de inversiones es bajo, y entre las trabas para invertir, la falta de conocimiento (62.1%) está casi al mismo nivel que la falta de dinero (65.3%).

Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), el 94,3% de los hogares en Chile tiene acceso propio y pagado a internet, y el 95,2% de la población utiliza regularmente teléfonos inteligentes (SUBTEL, 2022; Activa, 2022). Además, con relación a la penetración por habitante, a diciembre de 2022, Chile alcanzaba 113 accesos a internet móvil por cada 100 habitantes, utilizando tecnologías 3G, 4G o 5G (CADEM, 2023).

Estos datos muestran un alto potencial para la digitalización de servicios financieros. Al respecto, el estudio de Finnovista 2024 señala que para la mitad del 2024 existían 348 fintech, y que el ecosistema en Chile es uno de los más diversificados de la región. También, se observó en materia del mercado objetivo de éstas, que el 63.8% dirigen sus productos y servicios bajo modelos B2B, ya sea para PyMEs, corporativos y otras instituciones financieras. El 32.2% restante lo agrupan Fintech que emplean modelos B2C para ofrecer productos y servicios financieros digitalizados para el consumo.

Pese al importante desarrollo de los servicios financieros digitales observado durante las últimas décadas, la presencia territorial de las instituciones bancarias sigue siendo relevante, según señala el Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero (2024). Dicho informe destaca que los cajeros automáticos juegan un rol fundamental en la provisión de efectivo y que se observan importantes diferencias en los indicadores de uptime entre las distintas regiones del país. Por otra parte, se observa que los corresponsales no bancarios, facilitan la atención de usuarios menos digitalizados y de aquellos que viven en lugares más “apartados”, destacándose la importante cobertura poblacional alcanzada por este mecanismo y su distribución marcadamente regional.

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, observándose una disminución frente a las 1593 oficinas existentes a marzo de 2023. Por otra parte, las cooperativas fiscalizadas por la CMF mantienen un total de 178 oficinas a marzo de 2024. A nivel nacional, el número de instalaciones por cada 100.000 adultos alcanza en promedio 9 oficinas bancarias, 1 oficina de cooperativas y 47 cajeros automáticos, a marzo de 2024. (CMF, 2024).

La inclusión financiera es de gran importancia para personas con discapacidad, ya que ayuda a su empoderamiento social, económico, y psicológico. Sin embargo, existen barreras a las que tienen que hacer frente para acceder al sistema financiero formal. En Chile, existen iniciativas tanto en el mercado bancario, de seguros y de valores que consideran a las personas con algún tipo de discapacidad para que puedan acceder a los productos y servicios financieros que ofrecen. Hasta ahora, tales iniciativas tienen que ver con cajeros automáticos audibles para personas con discapacidad visual, así como sitios web que cuentan con herramientas y funcionalidades para personas con dificultades en la visión. Es importante avanzar en la medición de estas brechas (AFI, 2023).

La confianza de los clientes en las entidades que participan en el mercado financiero es una condición necesaria para su existencia y para que las personas estén dispuestas a adquirir y contratar los productos y servicios financieros[14].

De acuerdo a los resultados de Ipsos *Trustworthiness Monitor* de 2021, Chile demuestra un nivel de confianza en la banca y los servicios financieros mucho menor que el promedio global (28%), con apenas un 18% de personas que consideran a las empresas bancarias como confiables, y un 39% que las ve como poco confiables (Ipsos, 2023).

La encuesta Global Findex (2021) por su parte, muestra que la principal razón de las personas en Chile que declaran no tener algún producto financiero es debido a la falta de confianza en las instituciones financieras (49%). Entre las barreras para el uso de productos financieros en la población migrante, el 13.6% señala no confiar en los bancos (UTalca y ACNUR, 2023).

Un Estudio de Confianza en la Banca Chilena (Deloitte, 2022), identifica que mejorar el proceso de quejas o reclamos sería el aspecto más importante para aumentar la confianza (51%).

Durante los últimos los años, la CMF se ha enfrentado a un sostenido aumento de reclamos en contra de sus fiscalizados, que ha ido desde las 19.984 presentaciones en 2017 a 51.317 en 2023[15].

Por otra parte, el número de reclamos promedio que han recibido directamente las instituciones en el mercado bancario[16] y de seguros[17] durante los últimos 6 años alcanzan los 1.234.498 y los 220.833, respectivamente (Ver Tabla N°1)[18].

Tabla N°1: Número total de reclamos del mercado bancario y del mercado de seguros por año

Fecha	Total reclamos mercado bancario	Total reclamos mercado de seguros
2018	888.989	216.869
2019	1.150.101	198.512
2020	1.326.375	214.423
2021	1.235.600	210.190
2022	1.203.858	244.492
2023	1.602.070	240.513

Fuente: CMF

14/ Ya en los años 70s George Akerlof planteaba esta problemática con motivo de la asimetría de información en los mercados de autos usados, en su publicación "The Market for 'Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism".

15/ El incremento de reclamos no necesariamente refleja una "mayor disconformidad", ya que podría ser consecuencia de la mayor cobertura poblacional de los productos, y a los menores costos de reclamar.

16/ Archivo E04 del Manual del Sistema de Información (MSI)

17/ Circular N°2131. En necesario señalar que liquidadores y corredores de seguros personas naturales y corredoras de seguros personas jurídicas que no remitan información financiera, no es exigible el envío de los reclamos ingresados por parte de sus cliente y usuarios.

18/ No existe instrucción para las instituciones del mercado de valores reguladas por la CMF que las obligue a reportar las presentaciones ingresadas por parte de sus clientes y usuarios. Por aquello solo se muestran los reclamos del mercado bancario y asegurador.

En materia de educación financiera, la Encuesta de Capacidades Financieras (CMF-CAF, 2023) indica que el puntaje de educación financiera nacional (12,2) supera al piso de 12 puntos definido por INFE/OCDE, equivalente a 58% del puntaje máximo (21 puntos), y es inferior al promedio de países OCDE (13). Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1), pero es similar al promedio de Latinoamérica (12,1) en la post pandemia. Los menores niveles de educación financiera se encuentran en la zona rural, los adultos mayores, la población con educación básica o inferior, y quienes reciben ingresos por menos de 500 mil pesos mensuales.

El índice de educación financiera digital en Chile es de 60,7%, superando el promedio de la OCDE (CMF-CAF, 2023). A pesar de este avance, se requieren mayores esfuerzos para aumentar esta cifra y garantizar que más personas tengan las habilidades necesarias para utilizar los servicios financieros digitales de manera segura y eficiente.

Es interesante, que en esta misma encuesta solo un 15% de los encuestados 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.

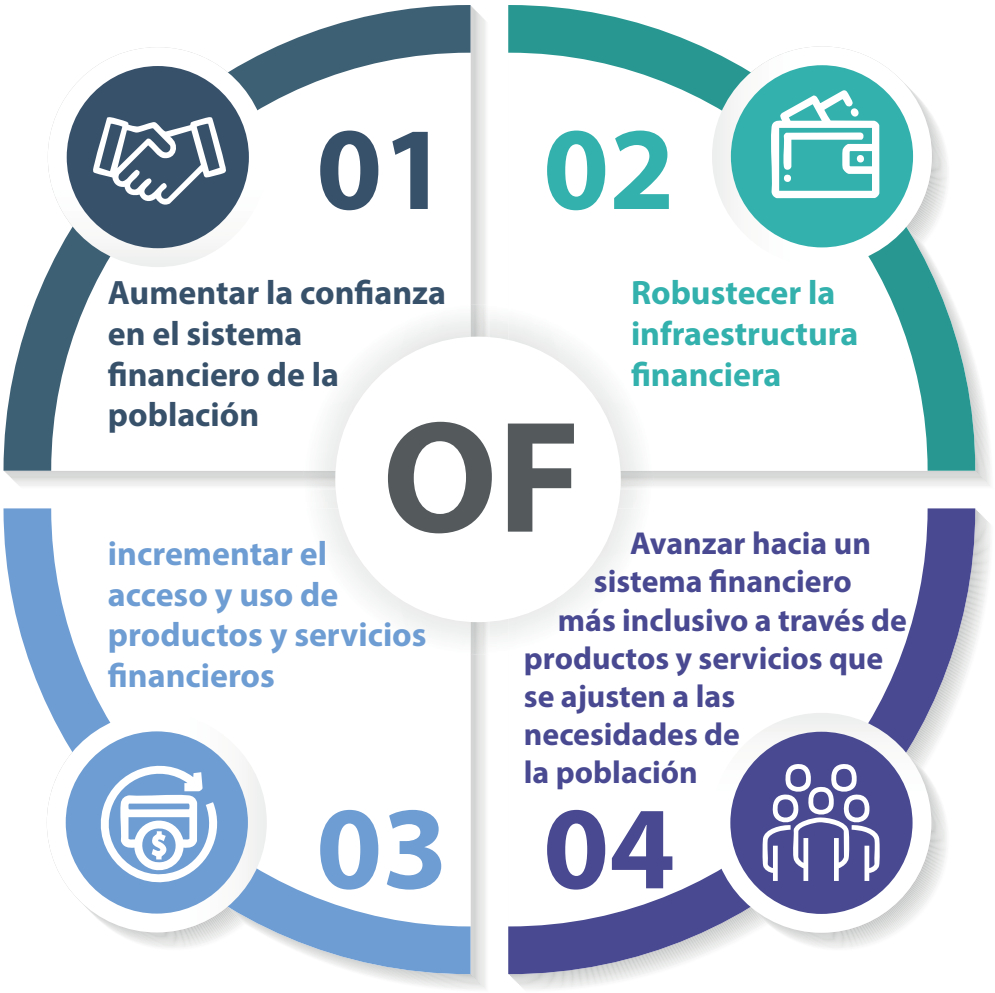
La CMF ha hecho un esfuerzo constante para poner a disposición información estadística con la cual se pueda generar estudios, elaboración y evaluación de políticas públicas y privadas, un ejemplo de aquello es la Base Estadísticas en Series Temporales (BEST), el Informe de Género, el Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero, Informe de endeudamiento, entre otros.

No obstante a aquello, existen asimetrías en la disponibilidad de información por industria regulada (bancaria, valores y seguros). Respecto a los datos disponibles, se puede observar aperturas de acuerdo con la zona (urbano o rural), nivel de ingresos, nivel educacional, edad, género, situación laboral, y la situación migratoria en algunos casos.

La CMF tiene convenios de colaboración con distintas instituciones académicas, como del sector público, que se requieren potenciar para poder impulsar la inclusión financiera en general. Cabe señalar, que para avanzar en esta materia es necesario el trabajo en conjunto de distintos actores, esfuerzo que realiza y coordina la CAPIF.

ANEXO N°2:

Objetivos Fundamentales (OF) de la ENIF de Chile



Fuente: CMF, basándose en los objetivos fundamentales de la ENIF de Chile.

COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl