



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

INCLUSIÓN FINANCIERA Y ADULTOS MAYORES

www.cmfchile.cl

Definición de Inclusión Financiera

“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**”.

Fuente: OECD, 2013



Estrategia de Inclusión Financiera de la CMF

De acuerdo a sus mandatos y funciones, define la inclusión financiera como:



“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**”

Concepto Multidimensional

1 Acceso

Grado en el que consumidores nuevos, subatendidos, desatendidos pueden **obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible.**



2 Calidad

Grado de **satisfacción de las necesidades de los clientes** con los servicios ofrecidos por el mercado.



3 Uso

Regularidad y frecuencia de utilización de servicios financieros de forma pertinente.



4 Bienestar Financiero

Manejo y control de la estabilidad financiera, logro de **objetivos financieros** y de **generación de ahorros** para eventualidades.



Atributos de un producto financiero de calidad

Pertinente

El producto responde a las necesidades reales del cliente.

1

Transparente

sus condiciones son claras y comprensibles.

2

Asequible

Tiene un precio que el cliente puede pagar.

3

Continuo

Está disponible cuando el cliente lo necesita

4

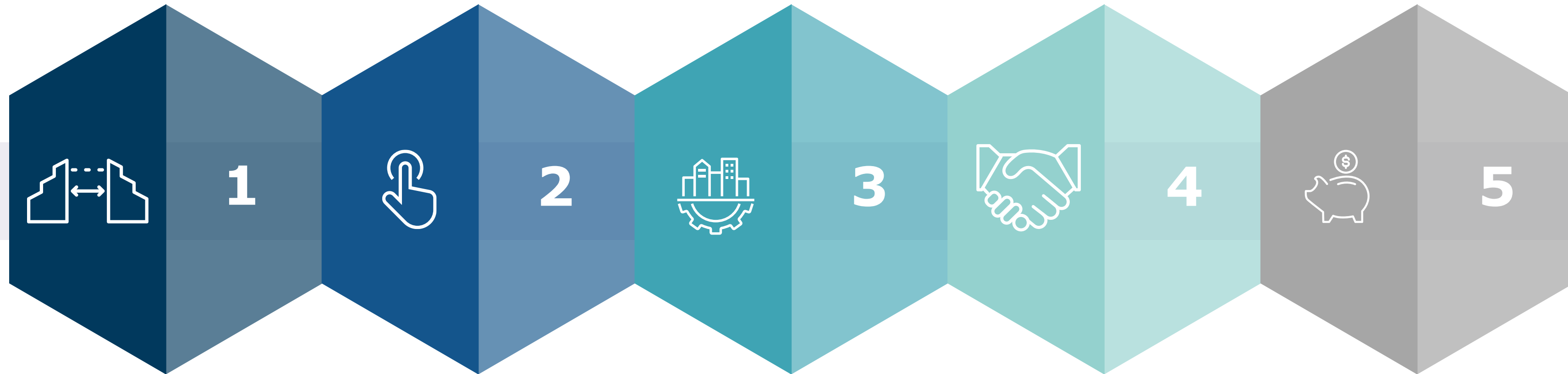
Seguro

Resguarda al cliente en su operación

5



Objetivos de la Estrategia de Inclusión Financiera de la CMF



Visualizar y evaluar las brechas en inclusión financiera

Facilitar el acceso y uso de productos y servicios financieros

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

Generar mayor confianza en el sistema financiero

Fortalecer la educación financiera

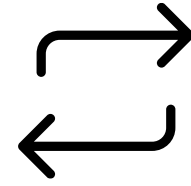
Más confianza se traduce en una mayor inclusión financiera



La confianza depende
de la seguridad

NCG N°538 y mecanismos de autenticación robustos para fortalecer la confianza

1



MODIFICACIÓN LEY 20.009

En 2024 se publica la Ley N°21.673, cuyo objetivo es combatir el sobreendeudamiento, y modifica varios cuerpos legales, entre ellos la Ley N°20.009 (conocida como la “Ley de Fraudes”).

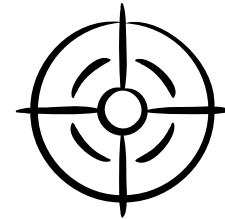
2



PUBLICACIÓN NCG N°538

La modificación de la “Ley de Fraudes” llevó a la CMF a elaborar una regulación para emisores de tarjetas y prestadores de sistemas de transacciones electrónicas.

3



OBJETIVO DE LA REGULACIÓN

Reducir el riesgo de fraude digital y fortalecer la seguridad en operaciones electrónicas mediante la **verificación más robusta de la identidad de los usuarios.**

En términos de seguridad, los mecanismos de autenticación impresos no responden a los desafíos de hoy

- 1 Estaticos
- 2 Vulnerables a phishing
- 3 Pueden ser copiados

Tarjeta de Coordenadas (TdC)



Funcionamiento

La entidad entregaba al cliente una tarjeta física con una grilla de códigos. Para autorizar una operación, el sistema pedía una coordenada específica —por ejemplo, A4 o C7— y el usuario transcribía el valor impreso.

Limitaciones

Ese esquema descansa en un único elemento estático de posesión. Si la tarjeta se copia, fotografía, roba o se induce a revelarla por engaño, el mecanismo se vulnera.

Características

Es barato, simple, no requiere smartphone, funciona con personas de baja alfabetización digital y no depende de conectividad ni aplicaciones.

Cambio regulatorio

La CMF incorporó en la NCG 538 la eliminación del uso de mecanismos basados en conjuntos de datos impresos como estándar de autenticación para operaciones.

Autenticación Reforzada del Cliente (ARC)

La ARC exige el uso de al menos dos factores de categorías diferentes e independientes entre sí.



Conocimiento

Algo que la **persona sabe**: contraseña, PIN, respuesta secreta.



Posesión

Algo que la **persona tiene**: celular, token, app, dispositivo enrolado.



Inherencia

Algo que la **persona es**: datos biométricos (huella, rostro, voz).

Algunos mecanismos que responden a la norma



Token dinámico

Código de un solo uso generado por app, token o mensaje temporal.



Dispositivo enrolado + PIN/clave

Combina posesión del dispositivo confiable con conocimiento.



Biometría

Huella, rostro o voz como factor de inherencia. Aporta comodidad y reduce fricción.



Push de aprobación transaccional

La notificación enviada a un dispositivo confinable.



Seguridad, pero sin excluir

Un mecanismo más seguro puede ser menos accesible para adultos mayores, personas en zonas rurales, usuarios sin smartphones o con baja alfabetización digital. Por eso la transición regulatoria no es solo técnica: también es un problema de **inclusión financiera** y **diseño universal**.



Programa de Formación de Monitores en Alfabetización Financiera

Alianza con instituciones académicas para formar a monitores en alfabetización para que se desplieguen en terreno, y abordar los grupos objetivos, según corresponda, de la Estrategia de Inclusión Financiera de la CMF.



Campaña de Educación Financiera “Cuidemos Nuestro dinero”

Dirigida :

Personas mayores.

Objetivo:

Darle a conocer el cambio de mecanismos de autenticación, señalar los tipos de fraude más frecuentes y cómo detectarlos, y en caso de ser víctima de fraude, qué hacer.





Regulador y Supervisor Financiero de Chile

INCLUSIÓN FINANCIERA Y ADULTOS MAYORES

www.cmfchile.cl