

# Discurso de cierre 7<sup>ma</sup> conferencia sobre Desarrollo y Estabilidad Financiera CMF

**Nancy Silva, Directora General de Estudios**

Queremos agradecer nuevamente a todos los participantes de estas tres jornadas de reflexión sobre inclusión y desarrollo del sistema financiero, y sus efectos sobre las personas, que son parte esencial de él.

En todas las sesiones tuvimos cerca de 300 participantes. Nos acompañaron representantes de la academia, de la industria fiscalizada, reguladores y supervisores nacionales, como funcionarios de la Superir, la Suceso, la Superintendencia Pensiones, el Banco Central de Chile y, por supuesto, nuestros compañeros de la CMF. También nos acompañaron supervisores y reguladores de Honduras, Ecuador, Colombia, Estados Unidos, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Brasil, México, Reino Unido y Uruguay; y profesionales de la salud, interesados en los efectos que las variables de endeudamiento tienen sobre el bienestar de las personas. Nuestra especial gratitud a los expertos del Banco Mundial, que no solo hicieron grandes aportes durante el proceso de evaluación del sistema financiero (FSAP), sino que también nos han acompañado en esta evaluación de brechas y mecanismos para abordarlas y ojalá cerrarlas; y a los panelistas, que aportaron sus distintas visiones a la discusión.

En la primera Jornada, el viernes 26 de agosto, hablamos de endeudamiento de hogares y protección al consumidor. La Presidenta de la CMF destacó que los mercados financieros promueven el crecimiento y desarrollo económico, y que para que los clientes financieros se beneficien de este desarrollo, se necesita más información, educación y regulación que los proteja. Gian Boeddu, Especialista Senior del Banco Mundial, identificó algunas brechas existentes en el mercado local respecto a las mejores prácticas internacionales, entre ellas, problemas de incentivos en los proveedores de crédito, la necesidad de establecer pautas de evaluación crediticia que aseguren la correcta gestión del riesgo por parte de los supervisados y la adecuación del producto y del nivel de endeudamiento de los clientes. En el Panel de Discusión, liderado por la comisionada Piedrabuena, se destacó la preocupación por el impacto que el término de los programas masivos de ayuda económica que se implementaron en respuesta a la crisis del COVID, la alta inflación, y el aumento de la carga financiera de los hogares en Chile, podrían tener sobre la morosidad de las carteras. También destacó la preocupación por la expansión del mercado financiero informal y la ausencia de un registro consolidado de deudas, que permita desarrollar una correcta evaluación crediticia por parte del sistema financiero formal. Consecuentemente, durante el Panel se enfatizó la necesidad de mejorar los sistemas de información, incluyendo información positiva, negativa y de contingencia; avanzar en el desarrollo de estándares de conducta para la industria financiera y en una adecuada coordinación de la normativa de consumo por parte del SERNAC y la CMF; e implementar estrategias y programas de educación financiera a nivel nacional.

En la segunda Jornada, el viernes 2 de septiembre, hablamos sobre inclusión financiera digital. El comisionado Iglesias destacó que la innovación digital puede tener repercusiones significativas en el bienestar de las personas y que para que la inclusión financiera digital sea una realidad, hay que perfeccionar la regulación, con el objeto de bajar costos de acceso a la información sobre la condición crediticia de los clientes, y también hay que actuar sobre la demanda por los nuevos servicios financieros: fortaleciendo la confianza de los clientes, la educación financiera y digital, y los mecanismos de protección al consumidor; y avanzar en ciberseguridad. Jennifer Chien, Especialista Senior del Banco Mundial, presentó las conclusiones del FSAP sobre la evaluación de la inclusión financiera digital en Chile. Destacó que el país ha logrado altos niveles en relación con su nivel de desarrollo económico. A diferencia de otros países, las brechas en la titularidad de cuentas corrientes entre hombres y mujeres, grupos de mayor y menor ingreso, mayores y jóvenes, y consumidores rurales o urbanos, no son pronunciadas. El uso de pagos digitales también está por encima del promedio de los países de ingresos medios altos. No obstante, existen desafíos pendientes, especialmente en segmentos desatendidos y en el aprovechamiento de oportunidades para aumentar aún más el uso de los servicios financieros

digitales y los pagos en línea. Sin la acción de Banco Estado, los indicadores de inclusión de Chile estarían por debajo de los niveles de Latinoamérica y, como señala el informe del Banco Mundial, esta concentración es riesgosa. El comisionado Cowan lideró un panel donde se destacó el gran desarrollo de la matriz digital en Chile y avances importantes en la cobertura de pagos digitales. No obstante, este avance se ha visto acotado por fricciones en la aceptación de nuevos medios de pago, por temas de competencia, confianza de los usuarios, y fallos legales que comprometen la viabilidad de los pagos de bajo valor. Esto plantea desafíos normativos para reducir los riesgos de fragmentación y mejorar la interoperabilidad de esta infraestructura, mayores desafíos de educación financiera y la necesidad de promover el diálogo y la colaboración público-privada. El ministerio de Hacienda anunció la reactivación de la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF), para trabajar en el desarrollo de una estrategia nacional de inclusión financiera, que nos hace tanta falta.

Hoy hablamos sobre ahorro. Virginia Brandon, representante para Chile del Banco Mundial, destacó que el sistema financiero chileno funciona bien y bajo un marco regulatorio sólido, con un avance significativo en inclusión financiera. No obstante, el ahorro, una variable fundamental para el desarrollo y prosperidad de los hogares, es muy bajo en comparación con sus pares. Según el último reporte Global Findex, solo 21% de los adultos en Chile reportó ahorros en el sistema financiero. Ivor Istuk, Especialista Senior del Banco Mundial, señaló como potenciales causas del bajo ahorro la falta de una “cultura de ahorro”, dificultad en el proceso de apertura de productos y una extensa oferta de crédito que limita la demanda por ahorro. También indicó que los productos no han sido diseñados “a medida” de los clientes, y no son apropiados para satisfacer las necesidades de micro-ahorro de los consumidores de bajos ingresos y bajo nivel de alfabetización. Por esto, recomienda ampliar los esfuerzos de educación financiera para aumentar la propensión general a ahorrar; fomentar productos de micro ahorro; fomentar las alianzas entre instituciones bancarias y entidades tecnológicas, para ampliar los canales de acceso, mejorar en las economías de escala y aprovechar ventajas comparativas; fomentar la interoperabilidad entre bancos y emisores de dinero electrónico no bancarios; y armonizar los estándares de debida diligencia del cliente, para acceder a monederos electrónico y depósitos bancarios de bajo riesgo. El comisionado Larraín lideró un panel donde se discutieron los sesgos cognitivos que nos hacen asociar el ahorro con dolor y la compra con placer, a lo que se suman ofertas crediticias digitales que enfatizan comportamientos impulsivos. El salto del ahorro en Chile en la década de los 80 muestra que es posible implementar políticas de fomento a esta variable, especialmente en el componente no previsional, que ha mostrado un fuerte retroceso. Por lo tanto, es necesario mejorar el atractivo de las cuentas de ahorro, cuestión a la que contribuye los recientes cambios normativos del BCCCh; y complementar los productos tradicionales con soluciones digitales que hagan del ahorro algo automático, entretenido y atractivo (ahorrar comprando); teniendo presente que la extensión de la práctica del ahorro es más importante que los montos acumulados. En esta discusión, vuelve a cobrar relevancia la cooperación público-privada.

La conferencia sobre Desarrollo y Estabilidad Financiera ha sido diseñada como una instancia de encuentro, para discutir desafíos en materia de estabilidad, desarrollo e inclusión financiera, que son los pilares del mandato legal de la CMF. Algunas de las recomendaciones que se repitieron a lo largo de las 3 jornadas son la necesidad de mantener el diálogo público-privado y la promoción de acciones concretas que mejoren la educación financiera de la población. Como CMF queremos seguir contribuyendo en estas áreas, por lo que próximamente abriremos nuevas instancias de dialogo, con preguntas concretas sobre endeudamiento responsable y protección del cliente financiero, inclusión financiera y ahorro, a las que los invitamos a participar. Recientemente publicamos nuevos indicadores de endeudamiento de las personas, para contribuir a cerrar brechas en materia de evaluación del endeudamiento de hogares y protección del consumidor en Chile. Durante octubre participaremos activamente del mes de la Educación Financiera, y esperamos entregar una nueva versión de nuestro Informe de Estadísticas Regionales, esta vez con un fuerte énfasis en variables que midan inclusión. El próximo año, con la colaboración de la Corporación Andina de Fomento, esperamos entregar la segunda radiografía nacional de capacidades financieras en la población residente en el país, y la primera a nivel de Pyme.

Ha sido un honor recibirlos virtualmente en nuestra casa, y esperamos volver a encontrarnos en el futuro cercano, para seguir abordando estos importantes desafíos.

Muchas gracias.