



EDICIONES
ESPECIALES

Ciberseguridad, brecha digital y ahorro en el contexto actual

Mes de la Educación Financiera

En octubre se realiza en Chile el Mes de la Educación Financiera, instancia organizada por las principales entidades reguladoras y supervisoras del sistema financiero y que tiene como objetivo promover la importancia de la educación financiera en el país como uno de los ejes necesarios para la inclusión financiera de personas.



Mes de la
Educación
Financiera



Avances y desafíos

La mitad del vaso que falta por llenar

Respecto al pago del 10% del retiro de las AFP, quedó de manifiesto los beneficios de tener un país altamente bancarizado al momento de privilegiar los pagos digitales que, en un contexto de pandemia, resultaron clave para resguardar la seguridad de las personas. **Por: Joaquín Cortez, presidente de la Comisión para el Mercado Financiero.**



97%
de las personas que retiró sus fondos de las AFP estos últimos días pidió que estos fueran depositados en su cuenta vista o cuenta corriente.

18 millones
de tarjetas de crédito y 21,5 millones de tarjetas de débito operativashay en Chile.

→ Esta es la mitad del vaso que está llena. El 97% de las personas que retiró sus fondos de las AFP estos últimos días pidió que estos fueran depositados en su cuenta vista o cuenta corriente. De hecho, según nuestras cifras, a abril de este año, en Chile hay 18 millones de tarjetas de crédito y 21,5 millones de tarjetas de débito operativas. Sumemos el que 8 millones de personas mantienen sus cuentas de ahorro a plazo. Y si lo miramos desde un lado más inclusivo, durante la última década, las mujeres prácticamente equiparan a los hombres en el acceso a productos financieros, siendo el crédito para la vivienda el principal componente de su deuda.

Esta es solo una pequeña radiografía que nos habla de la altísima bancarización que existe en el país y el amplio acceso a servicios financieros que tenemos todos. Vuelvo al pago del 10% del retiro de las AFP, donde quedó de manifiesto los beneficios de tener un país altamente bancarizado al momento de privilegiar los pagos digitales que, en un contexto de pandemia, resultaron clave para resguardar la seguridad de las personas.

Educarse e informarse

Hasta acá, vamos bien. Pero no basta con hacer que cada chileno tenga una tarjeta bancaria, virtual o física, si no está al tanto de todos los riesgos que conlleva usarla. Los pasos que ahora damos como regulador y supervisor financiero de Chile van por mostrarle a las personas lo importante que es informarse y educarse en el correcto uso que hay que darle a la oferta de crédito, ahorro e inversión a la que están expuestos.

Así, mientras que en 2002 por cada 100 deudores bancarios hombres existían 56 deudoras mujeres, en 2018 la proporción aumentó a 98 deudoras mujeres. En particular, entre 2017 y 2018, dicha relación creció 3 puntos porcentuales, pasando de 95% a 98%.

Sin embargo, el monto de crédito otorgado a mujeres, como por-

centaje del monto otorgado a hombres, sigue mostrando una brecha significativa (59,1%). Adicionalmente, en términos de deuda promedio la brecha entre hombres y mujeres alcanza al 60%.

Respecto de su composición, la deuda bancaria de las mujeres posee un componente habitacional porcentualmente mayor al de los hombres. Así, el 60% de la deuda de mujeres corresponde a deuda habitacional, mientras que para los hombres esta proporción es de 57%.

Tarjetas de débito y crédito

Datos de la CMF a abril del presente año, muestran que en el país hay operativas cerca 18 millones de tarjetas de crédito y 21,5 millones de tarjetas de débito. Esto nos demuestra la gran penetración de estos instrumentos, que por un lado son un aporte al acceso a servicios financieros, pero por otro lado hay que manejar muy bien la seguridad de estos para disminuir por un lado la probabilidad de fraudes y por otro lado usarlos de buena manera (de acuerdo al presupuesto) para no tener problemas de sobreendeudamiento.

Las estafas evolucionan día a día. En sus más amplias formas, por teléfono, los engaños con productos vendidos en la calle o sofisticados fraudes electrónicos a través de internet, siempre está la posibilidad que los delincuentes accedan a datos privados y a tu dinero.

Falsos ejecutivos de cuentas bancarias que llaman por teléfono, y compras por internet que no llegan a destino. Esas son las estafas que más se incrementaron el primer semestre de 2020, en comparación al mismo periodo de 2019.

Según las cifras policiales, pese a que han bajado las denuncias por este tipo de ilícitos en el país, pasando de 6.091 casos de enero a junio de 2019 a 5.854 en la misma fecha de este año, una de las defraudaciones que ha ido al alza es la que se hace a través de llamadas telefónicas. Estas pasaron de 753 casos en el primer semestre de 2019 a 828 en igual lapso de 2020, lo que implica un alza del 10%.



Eddu

Te ayudo a ordenarte y cuidar tu plata



¡Ojo con los fraudes!

Sigue estos tips para evitarlos:

- 1 Tu Banco **nunca** te llamará para **pedirte tus claves**
- 2 Tu Banco **nunca** te enviará correos ni sms **con links**
- 3 **No compartas tus datos** ¡Son secretos!
- 4 No pierdas **nunca** de vista tu **tarjeta al comprar**
- 5 **Tapa siempre tu clave** en cajeros automáticos

Sígueme para más consejos

f edduteayuda @edduteayuda_cl

Una iniciativa de



EDICIONES
ESPECIALES

Director de La Tercera: José Luis Santa María Oyanedel Editora: Romina Jaramillo di Lenardo
Gerente de Ventas de La Tercera: Macarena Bahrs Solar Jefe Comercial Ediciones Especiales: Paula Fonteño Pérez
Jefe de diseño comercial Copesa: Luis Fuentealba Montoya Diseños: Lorena Machuca Pino; Alejandro Robles Navarro Fotos: Getty Images
Ejecutiva comercial: Marcela Milicevic Fernández, marcela.milicevic@latercera.com, +56991099588
Publicación editada por Copesa S.A., 76.170.725-6, Avenida Apoquindo 4660, Santiago de Chile Representante Legal: Andrés Benítez Pereira



Importancia en la prevención

Las estafas y fraudes más frecuentes

El retiro de los fondos de pensiones ha hecho que aumenten los delitos de estafas y fraudes en nuestro país. Conozca las recomendaciones de la CMF (Comisión para el Mercado Financiero) para evitar caer en estos ilícitos.

Los fraudes detectados con tarjetas de crédito y débito en Chile marcaron en 2019 su nivel histórico más alto, de acuerdo con un informe de la Subsecretaría de Prevención del Delito, con un aumento de 45% de ese delito, con un peak en el mes de mayo, cuando se contabilizaron más de diez mil hechos de esa naturaleza.

De los casos policiales (denuncias de personas, denuncias de empresas y casos con detenciones flagrantes), el 73,4% se concentró en la Región Metropolitana, donde se reportó un aumento del 57% respecto a 2018, seguida por las regiones de Valparaíso con 10,3% y Biobío, con 6%.

Estas cifras van en consonancia con el aumento de casos de desconocimiento de

cargos reportados a la CMF (Comisión para el Mercado Financiero) por las instituciones financieras, que casi se duplicaron entre junio de 2019 a junio de 2020, sumando 30.575 casos. Los desconocimientos de cargos son aquellas situaciones en que un cliente desconoce una transacción o cobro realizada con alguno de sus medios de pago o transacciones electrónicas. Buena parte de esta alza se constata desde abril, cuando comenzó el confinamiento por el COVID-19.

Cabe destacar que no siempre un desconocimiento de cargo corresponde a un fraude. Sin embargo, hay una correlación entre sus evoluciones. Dado lo anterior, el citado aumento puede dar cuenta de un incremento en los fraudes y/o un aumento

en los reclamos de la gente a las instituciones financieras.

Datos de la CMF a abril del presente año, muestran que en el país hay operativas cerca 18 millones de tarjetas de crédito y 21,5 millones de tarjetas de débito. Esto demuestra la gran penetración de estos instrumentos, que por un lado son un aporte al acceso a servicios financieros, pero por otro lado hay que manejar muy bien la seguridad de estos para disminuir por un lado la probabilidad de fraudes y por otro lado usarlos de buena manera (de acuerdo al presupuesto) para no tener problemas de sobreendeudamiento.

Delitos más comunes

Entre las formas de fraude más comunes está la clonación de tarjetas (que se puede hacer a través de un dispositivo llamado skimmer), las llamadas de falsos ejecutivos solicitando información clave de los clientes y los correos electrónicos falsos que contienen enlaces maliciosos.

Las estafas evolucionan día a día. En sus más amplias formas, por teléfono, los engaños con productos vendidos en la calle o sofisticados fraudes electrónicos a través de internet, siempre está la posibilidad que los delincuentes accedan a datos privados y a tu dinero.

Falsos ejecutivos de cuentas bancarias que llaman por teléfono, y compras por internet que no llegan a destino. Esas son las estafas que más se incrementaron el pri-

mer semestre de 2020, en comparación al mismo periodo de 2019.

Según las cifras policiales, pese a que han bajado las denuncias por este tipo de ilícitos en el país, pasando de 6.091 casos de enero a junio de 2019 a 5.854 en la misma fecha de este año, una de las defraudaciones que ha ido al alza es la que se hace a través de llamadas telefónicas. Estas pasaron de 753 casos en el primer semestre de 2019 a 828 en igual lapso de 2020, lo que implica un alza del 10%.

Con la aprobación del retiro del 10% desde las AFP, surgieron inmediatamente algunos intentos de fraude a través de la apropiación de los datos personales.

Es por esto que se les recomienda a las personas a no entregar sus claves, ya sean bancarias, de AFPs, o comercios, no compartir imágenes del carnet de identidad o de las tarjetas de coordenadas. Es importante crear el hábito de protección de los datos personales para disminuir la probabilidad de ser víctimas de fraudes.

A su vez la banca no queda al margen de estos intentos. Es así como diversas instituciones han informado de intentos de phishing ya sea mediante correos o SMS, donde se les envía un mensaje a sus clientes informándoles del éxito de la transacción del 10% y se les invita mediante un link a verificar su saldo. Ese vínculo es fraudulento y servirá para obtener los datos de los clientes para realizar posteriormente un ilícito.

Créditos de consumo y avances en efectivo

Evaluar la capacidad de pago y responsabilidad

Para disponer de una cantidad de dinero para necesidades o la adquisición de bienes debe considerar diversos factores para tomar una buena decisión. **Por: Germán Kreisel**

Muchos chilenos para satisfacer necesidades personales o para financiar la adquisición de bienes como muebles, electrodomésticos, un automóvil, tratamientos médicos, gastos de educación, bienes de alto valor, viajes, entre muchos otros, solicita un crédito de consumo.

Estos productos son préstamos que permiten disponer de una cantidad de dinero para libre disposición, es decir, para lo que las personas estimen conveniente. En esa línea, con los créditos de consumo el cliente se obliga a devolver el dinero prestado (denominado capital) más el interés pactado y el pago de algunos gastos que generan este tipo de operaciones, y cuyo pago se realiza generalmente por medio de cuotas fijas mensuales y periódicas.

¿Cómo pedirlo? El crédito de consumo se debe solicitar a una institución financiera como bancos, cooperativas, casas comerciales o cajas de compensación, entre otras. A su vez, para evaluar la solicitud de crédito, le solicitarán información para comprobar su capacidad de pago, lo que condicionará el otorgamiento y las condiciones del crédito que le ofrezcan. Entre los requisitos que generalmente son solicitados están:

- Para trabajadores dependientes una renta mínima y copia de sus últimas liquidaciones de sueldo. Para trabajadores independientes declaraciones de renta y/o boletas de honorarios que acrediten sus ingresos.
- Copia de su contrato de trabajo, si corresponde, para acreditar antigüedad laboral.
- Cédula de identidad.
- Declaración de activos (lo que el cliente posee) y pasivos (lo que el cliente debe) con la documentación que lo acredite
- Declaración personal de salud, para el caso que se incluya contratación de seguros.
- Las instituciones pueden solicitar al cliente que presente un aval o codeudor solidario como una forma de obtener una segunda fuente de pago en caso de que el cliente no cancele el crédito.

Avance en efectivo

En tanto, los clientes de una institución financiera pueden realizar retiros de dinero desde un cajero automático u otro dispositivo habilitado para tal efecto con cargo al cupo disponible en la tarjeta de crédito. En ese sentido, el avance en efectivo en tarjeta de crédito no se debe solicitar, sólo hay que retirarlo desde un lugar habilitado para ello por el emisor de la tarjeta, siempre y cuando la persona tenga cupo disponible para ello en su producto bancario. Es importante considerar que los avances en efectivo generalmente arrastran una mayor tasa de interés anual y mensual, y mayores comisiones.



COMPARACIÓN CRÉDITO DE CONSUMO Y AVANCE EN EFECTIVO

Se muestra un ejemplo con datos referenciales de un crédito de consumo o un avance en efectivo en 12 cuotas por un monto de 1.500.000 pesos. Los valores de este ejemplo son referenciales y sólo con el fin de ilustrar la diferencia entre estos dos productos.

	CONSUMO	AVANCE
Tasa de interés anual	15,0%	25,0%
Tasa de interés mensual	1,3%	2,1%
Comisiones	-	\$5.000
Monto solicitado	\$1.500.000	\$1.500.000
Seguros	No	No
Impuestos	\$2.400	\$2.400
Gastos notariales	\$1.500	-
Garantías	No	No
Plazo (meses)	12	12
Cuota	\$135.739	\$142.794
Costo total	\$1.628.874	\$1.713.533

INCORPORACIÓN AL PRESUPUESTO

Antes de pedir un crédito de consumo o un avance en su tarjeta de crédito usted debe evaluar su capacidad de pago, de esta forma podrá determinar cuál es el monto con el que efectivamente puede contar para afrontar las cuotas. Para ello es necesario que:

- Determine cuál es su ingreso total mensual, esto es, su sueldo más cualquier otro tipo de renta que perciba, como arriendos, pensiones, etc.
- De ese monto, reste sus gastos fijos, como arriendo o dividendo, cuentas de servicios básicos, pago de colegio o universidad, alimentación, transporte, entre otros.
- Si usted tiene otro tipo de compromisos, como compras a plazo, también debe incluir el monto de la cuota correspondiente como parte de sus gastos.

El saldo de este ejercicio le indicará su capacidad para asumir un crédito de consumo. No olvide que siempre pueden surgir gastos no contemplados, por lo que es recomendable tener un monto destinado a cubrir esas necesidades.

A su vez, como práctica de sano endeudamiento usted debe considerar que el total de las cuotas de créditos de consumo y tarjetas de crédito no debería ser mayor al 25% de sus ingresos líquidos; y finalmente, hay que recordar siempre que es indispensable priorizar los gastos y por ende si uno va a solicitar un crédito, el fin de esos recursos debería ser por regla general para cubrir una necesidad.



La importancia de conocer algunos conceptos

¿Qué elementos debo considerar al usar mi tarjeta de crédito?

El uso de este instrumento como medio de pago se justifica cuando por ejemplo se requiere hacer una compra y en el momento no se cuenta con la liquidez necesaria para realizarla, o para acceder a beneficios adicionales (programas de fidelización, descuentos exclusivos, etc.), o simplemente por seguridad para no cargar con efectivo.

→ Las tarjetas de crédito son un instrumento que permite realizar compras, en forma física o virtual, en aquellos comercios que estén afiliados a la red de pagos de la tarjeta. Asimismo, es posible realizar diferentes operaciones a través de cajeros automáticos.

Es importante que quien utilice su tarjeta de crédito conozca a cabalidad el funcionamiento de ésta, que la ocupe si o solo si se adecue a su presupuesto y que esté familiarizado con conceptos como "Pago mínimo", "Estados de cuenta", entre otros.

En el contexto de pandemia en que estamos, en que han aumentado mucho las transacciones vías electrónicas, y con un stock de tarjetas de crédito activo cercanas a los 18 millones, es importante que la gente entienda que es necesario hacer un uso adecuado y responsable de este instrumento.

Dado lo anterior es necesario recalcar algunas consideraciones y definiciones que son relevantes cuando se ocupa la Tarjeta de Crédito:

• **Presupuesto.** Al momento de decidir pagar algún bien o servicio con este medio de pago, es fundamental conocer todos los cobros asociados, es decir, intereses, comisiones, costos de administración, etc. Junto

con lo anterior es importante tener certeza que al momento que corresponda pagar la deuda de la tarjeta, se va a contar con el efectivo necesario para hacerlo, evitando endeudarse por encima de sus posibilidades y siempre, en la medida de lo posible pagar más que el "Pago mínimo".

• **Pago mínimo.** Uno de los atributos de la tarjeta de crédito es la capacidad de ofrecer dinero cuando se requiera y posibilitar su pago en montos variables mensualmente, que pueden ir desde un valor mínimo (pago mínimo) hasta el total de la deuda.

El cliente puede pagar mensualmente un monto que, dependiendo de la cantidad, permitirá pagar sólo intereses o bien capital más intereses. De ser el primer caso en forma permanente, la deuda no disminuirá e incluso puede ir aumentando en el tiempo. Por lo mismo, es recomendable, en la medida de las posibilidades, pagar el total del monto facturado.

En caso contrario, si no se cuenta con el dinero suficiente para pagar todo el monto facturado se sugiere pagar más del mínimo y para el futuro intentar reducir el uso de la tarjeta de manera de bajar su carga crediticia. Es relevante mantener un presupuesto, colocando el monto que desea pagar mensualmente y estimando el tiempo que le va a llevar pagar todo el monto adeudado.

• Estados de cuenta

En este documento, el titular de la tarjeta es notificado de todas las operaciones realizadas durante el periodo de facturación (compra de bienes o servicios, avances de dinero, etc.), junto con los cargos correspondientes a intereses, comisiones, costos de administración u otros.

A su vez, el estado de cuenta contiene información como:

- Nombre del titular de la tarjeta.
- Número de identificación de la tarjeta.
- Fecha del estado de cuenta.
- Fecha de vencimiento de la deuda.
- Monto mínimo de pago.
- Detalle de las compras o usos de servicios, registrados en el periodo informado, que indique el nombre del establecimiento, la fecha y el monto.
- Avances en efectivo otorgados (fecha y monto).
- Intereses (tasa, monto y periodo sobre el que se aplican).
- Otros cargos (concepto y monto).
- Pagos efectuados por el titular (fecha y monto).
- Saldo adeudado a la fecha y monto disponible.
- Tasa de interés que rige para el periodo siguiente.

Seguridad y precauciones al usar la tarjeta de crédito

Dada la masividad de este producto y que permite hacer diferente tipo de transacciones, es uno de los bancos favoritos de fraude por parte de los delincuentes. Por lo mismo es importante tomar algunas precauciones al usarla.

Precauciones Generales

- No entregue la tarjeta para que la lleven a otro lugar para hacer la transacción; evite perderla de vista.
- La tarjeta lleva la fecha de vencimiento de la misma, debe tener la precaución de renovarla antes de la fecha para evitar problemas con su uso.
- Las tarjetas se emiten para uso nacional o internacional; debe verificar si la suya permite ser usada fuera del país en caso de un viaje al extranjero, para evitar problemas relacionados con su validez fuera del país.
- Cuide su clave secreta
- Memorice su clave no la lleve escrita.
- Cuídesse de no ser grabado.
- Active, si es posible la notificación de transacciones de su tarjeta a su correo o teléfono celular de modo de enterarse de la realización de cualquier transacción que se lleve a cabo con ellas. De esta manera puede darse cuenta de un uso fraudulento y dar pronto aviso a su institución financiera para evitar fraudes.

Precauciones en el Cajero Automático

- Siga sólo las recomendaciones indicadas en el recinto del cajero automático. No acepte consejos de desconocidos.
- Cuide su clave secreta, Cuando la digite cubra con la mano los números del teclado.
- Respete su turno de uso del cajero automático esperando a una distancia razonable.
- Evite la cercanía de otra persona al momento de usar el cajero automático.
- Posteriormente revise si las transacciones aparecen en un resumen o cartola.
- Cuente su dinero discretamente.
- Asegúrese de retirar la tarjeta después de realizada la operación en el cajero automático y espere a que la pantalla vuelva al inicio.
- Retire y guarde los comprobantes obtenidos en los cajeros automáticos, así evitará que terceros los usen en su perjuicio.
- Si el cajero automático retiene su tarjeta, bloquéela y dé aviso inmediato a su banco.

> Caja Los Andes

> www.cajalosandes.cl/torreffi121

Torre EFi 121

El innovador programa de Caja Los Andes para enseñar a tomar decisiones financieras acertadas

En el mes de la Educación Financiera, la organización refuerza su compromiso, afirmando que una inclusión social responsable e integral, es entregar acceso y educación financiera a sus afiliados y familias.

Desde el 2017, Caja Los Andes cuenta con su Programa EFi, que a partir de distintas iniciativas y herramientas, busca empoderar financieramente a sus afiliados para que tomen decisiones informadas y conscientes.

La gerente Corporativo de Beneficios Sociales y Productos Financieros de Caja Los Andes, Mabel Osses, comenta que "tenemos una profunda convicción de que una inclusión financiera responsable, permite una buena salud financiera, lo que se relaciona directamente con la calidad de vida y bienestar de las personas".

Es por ello que bajo el marco

del Programa EFi, la organización lanzó la iniciativa Torre EFi 121, donde de manera entretenida y lúdica, se plantea la educación financiera como un tema cotidiano y presente en la vida de todas las personas. Bajo la consigna, "Vecinos que aprenden hoy, para empoderarse mañana", la comunidad de Torre EFi 121 busca representar a personas y situaciones de nuestra sociedad, para así visibilizar y empujar las iniciativas y herramientas del programa de Educación Financiera, de una forma más real y cercana.

Marie Auteroche, gerente Corporativo de Transformación y Experiencia de Caja Los Andes cuenta que esta comunidad cobra vida en www.cajalosandes.cl/EFI, donde el usuario puede escoger el formato que más le acomode para descubrir y conocer las diferentes iniciativas, herramientas y contenidos. Los niños y pensionados también tienen un lugar especial en el sitio web con información adecuada a ellos; incentivando a que todos puedan lograr una buena salud financiera.



Torre EFi 121 busca plantear la Educación Financiera de manera lúdica y entretenida a través de de temáticas cotidianas y que frecuentemente están presente en la vida delas personas.



Vecinos que aprenden hoy, para empoderarse mañana.

AQUÍ NADIE ES EXPERTO EN FINANZAS, PERO TIENEN GANAS DE SERLO.

Conoce sus historias en www.cajalosandes.cl/torreffi121



Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl).

600 510 00 00 cajalosandes.cl

