



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# Reporte de Actividades de Educación Financiera 2024

2025

[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)



# Contenido

Resumen Ejecutivo	3
1. Introducción	4
2. Antecedentes Generales	5
2.1 Brechas detectadas en Educación Financiera en Chile	5
2.2 La Educación Financiera en la CMF	7
2.3 Circulares 2017-04/03/02	7
3 Principales hallazgos y lecciones	10
3.1 Número de iniciativas	10
3.2 Instituciones que realizan actividades de Educación Financiera	11
3.3 Tipo de iniciativa	12
3.4 Contenidos	14
3.5 Periodicidad	16
3.6 Audiencia	17
3.7 Características de ejecución de las iniciativas	20
3.8 Iniciativas presenciales y remotas	20
3.9 Principios y lineamientos	22
4. Conclusiones	25

# Resumen ejecutivo<sup>1</sup>

A partir de la publicación de cartas circulares sobre lineamientos de Educación Financiera (EF) el 3 de noviembre de 2017, los bancos, cooperativas de ahorro y crédito (CAC), sociedades de apoyo al giro bancario (SAG) y emisores de tarjetas no bancarias (ETNB) comenzaron a reportar anualmente las iniciativas de EF realizadas el año precedente.

La normativa tiene como objetivo principal proporcionar a los diversos actores del sector financiero una referencia sobre buenas prácticas en EF, para orientar sus actividades bajo una premisa de “cumpla o explique”; esto es, si las instituciones no siguen dichas prácticas, se les solicita explicar las razones para no haberlo hecho. Esto permite a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) poder entregar retroalimentación, que ayude a mejorar el diseño de estas iniciativas.

Con este Informe, la CMF por primera vez comparte información agregada de las actividades de EF realizadas por las instituciones sujetas a las referidas circulares. La información incluye el catastro de iniciativas, instituciones, temáticas, periodicidad y adherencia a los principios y lineamientos entregados por la CMF.

El informe analiza la evolución de las actividades de EF entre 2020 y 2024. Las iniciativas desarrolladas en este periodo están dirigidas principalmente a adultos, jóvenes, emprendedores e inmigrantes, y abordan temas como ahorro e inversión, endeudamiento responsable, planificación y presupuesto, y productos financieros.

Se espera que el presente informe resulte de utilidad, no solo para las instituciones que realizan estas actividades, sino también para otras que quieran replicar ejemplos exitosos de EF.

---

1/ Documento preparado por Karina López y Erik Berwart.

# 1. Introducción

Desde noviembre de 2017, están vigentes una serie de circulares de la CMF con lineamientos de EF dirigidas a distintos tipos de entidades del sector financiero:

Circular	Entidad
2017-04	Bancos
2017-02	Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la CMF
2017-02	Sociedades de apoyo al giro bancario
2017-03	Emisores de tarjetas

Estas circulares son un esfuerzo por normar las actividades que las entidades supervisadas estaban realizando en materia de EF, con el objeto de tener un catastro y entregar pautas para que cumplieran con ciertos estándares internacionalmente aceptados.

El presente documento resume y evalúa las actividades reportadas durante el período 2020 a 2024, en términos de sus temáticas, alcance, y adhesión a los principios y lineamientos entregados.



# 2. Antecedentes Generales

## 2.1 Brechas de Educación Financiera en Chile

La CMF, junto a la Banca de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), realizaron en 2023 la segunda encuesta nacional de capacidades financieras en Chile<sup>2</sup>. Esta encuesta mide el conocimiento, comportamiento y actitud financiera de la población. Los componentes de cada temática se presentan en la Figura 1.

**Figura 1: Descriptores del índice de EF 2023**



Fuente: CMF sobre la base de la encuesta nacional de capacidades financieras en Chile

En términos de conocimientos, aunque hay avances respecto de la primera medición en 2016, se observan brechas negativas de carácter significativo en mujeres, población rural y adultos mayores. En comportamiento no se verifican brechas significativas entre grupos, pero sí se observa un deterioro respecto de la primera medición, que se refleja en un retroceso en la resiliencia de los hogares y una menor disposición a ahorrar. Así, por ejemplo, menos de un 40% de las personas declara haber ahorrado en 2023, versus 70% que lo indicó en la encuesta del 2016. Finalmente, respecto del componente de actitud, las brechas son significativas en hombres y adultos mayores.

2/ Disponible en [https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205_doc_pdf.pdf)

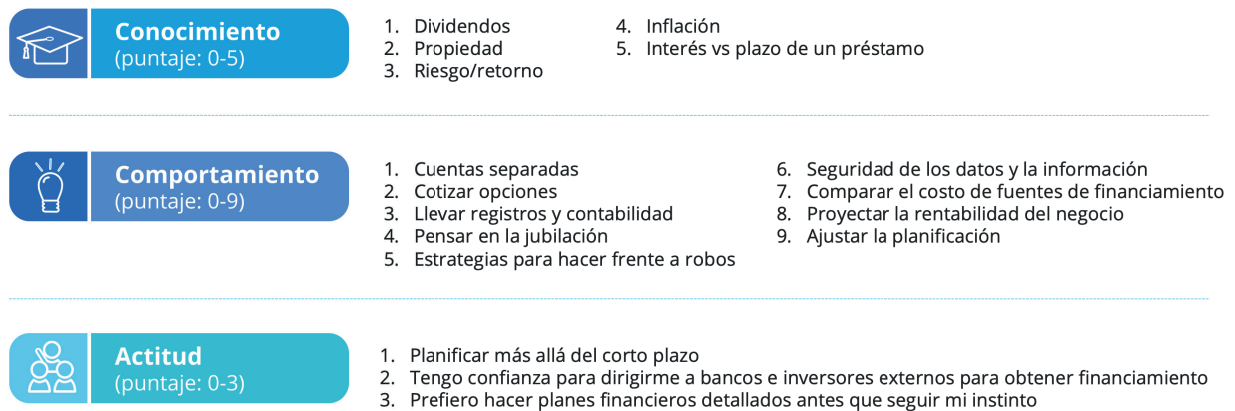
Esta encuesta incorporó por primera vez una sección sobre EF digital. Los datos muestran que, a pesar de la alta conectividad y el uso generalizado de dispositivos móviles para la navegación y redes sociales, solo un tercio de los encuestados realizó alguna apertura de productos financieros de manera digital en el último año, y solo un 40% paga servicios o realiza compras por internet<sup>3</sup>. Otro dato interesante es que un alto porcentaje de los encuestados presenta comportamientos inadecuados en cuanto a la seguridad de sus datos<sup>4</sup>.

Un cuarto de la población nacional se siente sobreendeudada y esta percepción es aún mayor en mujeres. Sólo el 42% de los encuestados declara que su nivel de ingreso es suficiente para cubrir su nivel de gasto, bajando esta cifra a un 27% en el caso de las mujeres. Adicionalmente, solo un 38% de la población se siente capaz de cubrir gastos inesperados<sup>5</sup> sin pedir prestado, y un 61% no ahorra regularmente, lo que refuerza la importancia de la planificación, el presupuesto y el ahorro. Por último, existe una brecha significativa en el acceso y uso de productos financieros entre diferentes grupos demográficos, especialmente entre aquellos con menor nivel de conocimientos financieros.

En 2024, CAF y CMF realizaron una encuesta a micro, pequeñas y medianas empresas. Los resultados muestran que, de un total de 100 puntos, las capacidades financieras de los gestores alcanzan un 64,5, y la puntuación crece con el tamaño de la empresa. Adicionalmente, de las tres capacidades, el gestor promedio presenta un menor puntaje en actitud (con un puntaje promedio de 59,8), siendo uno de los mayores problemas la excesiva confianza en su instinto por sobre la planificación financiera.

Asimismo, es interesante que más de la mitad de los gestores de empresas sean mayores de 60 años, considerando sus habilidades digitales.

**Figura 2: Dimensiones Índice de capacidades financieras**



**Índice de capacidades financieras = Conocimiento + Actitud + Comportamiento**

Fuente: CMF sobre la base de la encuesta nacional de capacidades financieras en Chile

3/ La baja confianza en las plataformas digitales de las instituciones financieras es una temática que preocupa a supervisores de diferentes latitudes, como se puede apreciar en el reporte G20/OECD INFE Report, 2024, Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age.

4/ Dentro de las prácticas inadecuadas está la baja frecuencia de cambio de contraseñas; el verificar si el proveedor del servicio está o no regulado en Chile; o el compartir datos personales públicamente, por ejemplo, a través de redes sociales.

5/ Gastos inesperados imprevistos equivalentes a su ingreso mensual personal.

## 2.2 Educación Financiera en la CMF

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. Este último mandato busca mejorar la eficiencia, accesibilidad, profundidad y resiliencia del sistema financiero, para fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible. La inclusión y educación financiera son parte de este mandato, por lo que la CMF también las ha incluido entre sus objetivos estratégicos. En concordancia, desarrolló una política de EF, publicada a fines del 2022, y una Estrategia de Inclusión Financiera, publicada en 2024, que sirven de guía en el desarrollo de sus actividades.

La Política de EF de la CMF se orienta al cliente financiero minorista, que es quien presenta mayores brechas de conocimientos y recursos para la toma de decisiones informadas. Respecto de estos, la CMF define cinco objetivos:

1. Entregar información que les ayude a tomar mejores decisiones de contratación de productos financieros.
2. Contribuir a que mejoren el conocimiento de conceptos económicos y financieros básicos, para un buen manejo financiero personal.
3. Fomentar el conocimiento de los productos que ofrecen las entidades bajo el perímetro de supervisión de la CMF.
4. Promover el endeudamiento responsable.
5. Informar respecto de cambios legales y regulatorios con impacto relevante sobre sus decisiones.

## 2.3 Lineamientos normativos de Educación Financiera

Existe evidencia<sup>6</sup> sobre el desconocimiento y desinformación de gran parte de la población respecto de temas básicos de economía y finanzas, lo que limita su capacidad para tomar decisiones responsables, conscientes y oportunas. La evolución y desarrollo de los mercados financieros ha puesto de manifiesto la importancia de contar con usuarios informados, que puedan tomar decisiones financieras adecuadas, fortaleciendo la estabilidad del sistema financiero y promoviendo el desarrollo de mercado e interés público. La EF no sólo permite que las personas estén más informadas y adquieran una mayor comprensión de los temas económicos y financieros que los afectan, sino que, además, les ayuda a desarrollar habilidades para discernir y tomar una posición frente a las políticas sociales y económicas de sus países.

<sup>6</sup>/ "Educación financiera en Chile, realidad y propuestas". Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile – Abif, 2021. Tercera edición del Índice de Conocimiento Financiero ICF, DCV-Cadem, 2022. La encuesta de capacidades financieras CMF-CAF 2023 muestra los resultados comentados para conocimientos, actitudes y comportamiento.

El objetivo de las circulares de Lineamientos de EF (en adelante, indistintamente “las circulares” o “la circular”) fue promover en las instituciones fiscalizadas por la CMF (Aplicable a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), Emisores de Tarjeta no Bancarias (ETNB) y Sociedades de Apoyo al Giro (SAG)) el desarrollo de programas de EF que ayuden a crear conciencia efectiva sobre el uso racional de los recursos, el endeudamiento responsable, la planificación y la previsión financiera, fomentando la confianza en el sistema financiero y su estabilidad.

Las circulares contienen principios y lineamientos que sirven como guía para las iniciativas y programas en materia de EF desarrollados por las entidades fiscalizadas, siguiendo principios de la Red Internacional de EF (INFE<sup>7</sup> por su sigla en inglés), así como también de otros reguladores, adaptados a la realidad chilena.

Las circulares entregan un código de buenas prácticas y definen la existencia de un reporte del tipo “cumpla o explique”, para no inhibir la realización de actividades de EF, entendiendo los diferentes contextos, tamaños y modelos de negocio de los fiscalizados.

Las circulares definieron 5 principios que la CMF reconoce como guías útiles para orientar e inspirar iniciativas de EF:

- a) **Utilidad:** Que las actividades de EF sean de utilidad para el público objetivo, basándose en una necesidad observada que, al ser atendida, mejore su bienestar financiero<sup>8</sup>.
- b) **Oportunidad:** Que las actividades de EF se centren en los “momentos de aprendizaje” que las personas enfrentan al tomar decisiones financieras importantes, por ejemplo, al abrir la primera cuenta de ahorros, el comprar la casa propia o al comparar opciones para jubilarse.
- c) **Transparencia:** Que la información que se entregue sea clara, sencilla, inequívoca, de fácil comprensión y accesible.
- d) **Imparcialidad:** Que las iniciativas de EF no sean acciones de marketing y que la información entregada permita conocer tanto los beneficios y utilidades, como las obligaciones y riesgos de los productos.
- e) **Calidad:** Que el contenido de las actividades de EF esté centrado en las personas a las que se pretende educar y que los monitores que impartan los contenidos sean idóneos.

Cabe mencionar que las circulares han sido modificadas para incorporar cambios que se han considerado relevantes como, por ejemplo, el incremento de riesgos de ciberseguridad. Hay que considerar que esta práctica es sólo el reflejo de los cambios de un mercado financiero dinámico, por lo cual es esperable que, en el futuro, y sobre todo considerando los cambios introducidos por la Ley Fintec, la circular vuelva a tener modificaciones.

Desde la publicación de estas circulares, la interacción de la CMF con las instituciones financieras en temas de educación financiera ha aumentado. Por una parte, varias instituciones se han comunicado con la CMF antes de implementar nuevas actividades

7/ La INFE (International Network on Financial Education) es una red internacional de la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) que se enfoca en la educación financiera. Abarca a alrededor de 120 países y busca mejorar la alfabetización financiera a nivel global, promoviendo políticas públicas y programas educativos.

8/ Se entiende por bienestar financiero “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 su vida financiera, teniendo en cuenta las circunstancias específicas del país” (OCDE, 2024b).

de EF, para evaluar cómo estas cumplirían con los principios y lineamientos. Incluso instituciones de industrias no sujetas a las circulares, como las compañías de seguros, han hecho reportes voluntarios. Por último, la CMF ha realizado varios procesos de retroalimentación, que ha permitido a las instituciones ir fortaleciendo su quehacer en materia de educación financiera.

## Recuadro: ¿Qué son los lineamientos de Educación Financiera?

Los lineamientos son características recomendadas para cualquier actividad relacionada con EF. Las circulares distinguen entre lineamientos generales, lineamientos de contenidos, y lineamientos de planificación, seguimiento y evaluación.

### Lineamientos generales

- a) **Lenguaje:** El lenguaje debe ser sencillo, claro, pedagógico y adecuado para el público al que la actividad va dirigida.
- b) **Hechas a la medida:** Las iniciativas y/o programas de EF se diseñan considerando al público al que van dirigido e incluyen los beneficios, riesgos y desventajas de las distintas decisiones financieras.
- c) **Evitar usos de logos o marcas corporativas:** Se debe evitar que las actividades de EF se ligen con acciones de marketing de la institución que las realiza, por lo que se debe prescindir de mezclar contenidos de educación y comerciales, en un mismo soporte y formato.
- d) **Formadores:** Los formadores de EF deben contar con los conocimientos adecuados y capacitarse constantemente.
- e) **Registro de participantes voluntario:** El registro en las actividades de EF debe ser voluntario, y esas bases de datos no deben utilizarse para enviar información de tipo comercial.
- f) **Coordinación con instituciones de educación:** Las actividades de EF que se realicen en cualquier tipo de institución de educación (colegios, liceos, institutos, centros de formación técnica, universidades, etc.), deben desarrollarse bajo la supervisión de un docente de dicha institución.

### Lineamientos de contenido

Las iniciativas y programas podrán enfocarse en temáticas como:

- a) Ahorro e inversión
- b) Planificación y presupuesto familiar
- c) Endeudamiento responsable
- d) Productos financieros
- e) Otros: cualquier otro contenido que permita mejorar el bienestar financiero de las personas

### Lineamientos para la planificación, seguimiento y evaluación

Las circulares presentan 5 lineamientos:

- a) Las iniciativas de EF deben basarse en un diagnóstico que justifique su necesidad.
- c) La evaluación y monitoreo es un proceso continuo, que sirve de herramienta para mejorar de forma continua la iniciativa o programa.
- d) Las evaluaciones deben entregar información para conocer la efectividad de la iniciativa o programa, de acuerdo con los objetivos planteados.
- e) Las evaluaciones debiesen ser realizadas por un tercero independiente a la iniciativa o programa.
- f) Las evaluaciones<sup>9</sup> deben centrarse en:
  - Adquisición de conocimientos financieros
  - Modificación de actitudes
  - Medición de adquisición de conductas
  - Opinión de los participantes

<sup>9/</sup> El texto de la Circular añade: "... Aquellos programas de mayor duración o envergadura consideran también la medición de su impacto".

# 3.Principales hallazgos y lecciones

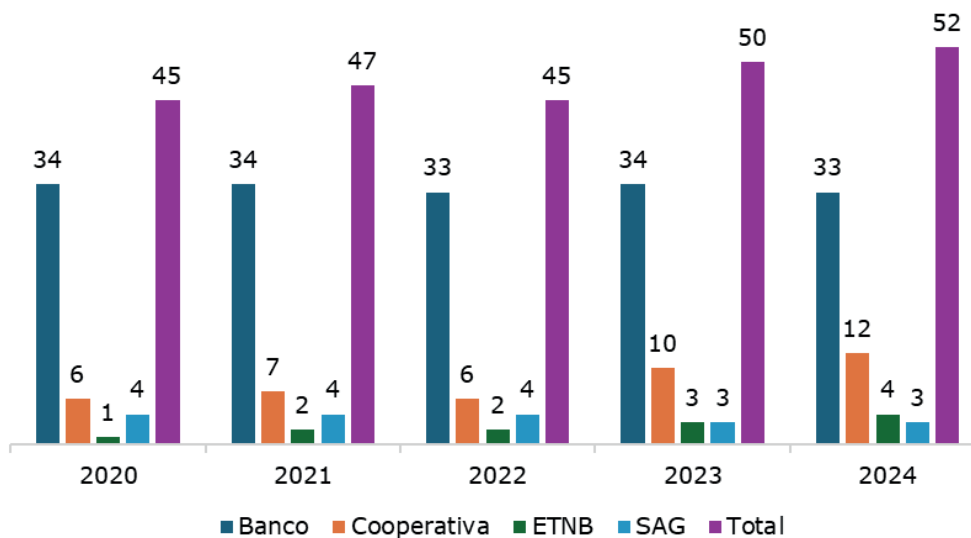
Las circulares de principios y lineamientos de EF solicitan un reporte para cada iniciativa. Este reporte se basa en dos fichas, anexas a las mismas circulares, lo que ayuda a estandarizar las respuestas.

La ficha N°1 hace referencia a las características de la iniciativa, solicitando información como su nombre, descripción, periodicidad, etc. La ficha N°2 corresponde a una autoevaluación, que aborda los principios detallados en la sección anterior.

## 3.1 Número de iniciativas

Durante el periodo 2020-2022 se observa un alza leve, pero sostenida en la cantidad de iniciativas realizadas, explicada por el aumento en las actividades realizadas por las CAC (ver Figura 3). En 2024 se realizaron un total de 52 iniciativas, el mayor número en los últimos 5 años.

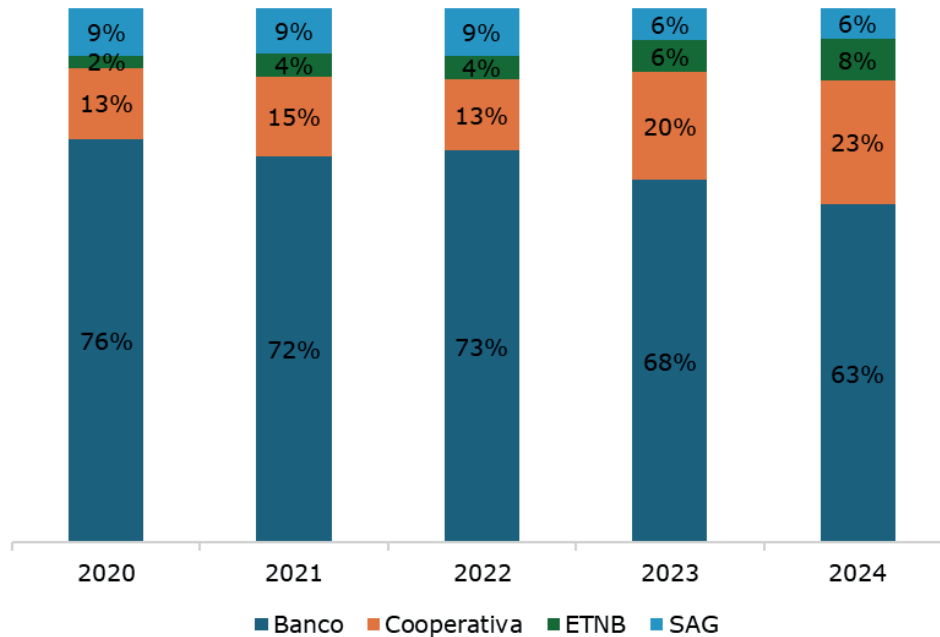
Figura 3: Iniciativas realizadas por año y tipo de institución.



Fuente: CMF.

Las actividades de EF realizadas por bancos se han mantenido constantes en los últimos años, liderando en términos de la cantidad de actividades realizadas. Le siguen las cooperativas, que a su vez han aumentado su participación. La participación combinada de bancos y cooperativas en las iniciativas de EF representa el 87% del total en 2024

**Figura 4: Iniciativas realizadas por tipo de institución.**



Fuente: CMF.

### 3.2 Instituciones que realizan actividades de Educación Financiera

En 2024 las circulares se aplicaron a 57 instituciones, distribuidas de la siguiente manera: 17 bancos, 7 CAC supervisadas por la CMF<sup>10</sup>, 24 SAG y 9 ETNB. La evidencia muestra que, posiblemente por su enfoque de negocios y por tener distintos tipos de clientes financieros, no todas las entidades de una misma categoría realizan actividades de EF (por ejemplo, los bancos de tesorería, centrados en comercio exterior, así como algunas SAG, no tienen contacto directo con los clientes objetivos de la normativa). Por lo mismo, para efecto de este Informe, se define el universo de instituciones que podrían realizar este tipo de actividades (entidades plausibles) y se generan estadísticas en base a este número. En 2024, de un universo de 41 entidades plausibles, sólo 23 (56%) realizaron alguna actividad, con diferencias según tipo de industria (tabla 1).

<sup>10/</sup> Las demás están bajo la supervisión del Ministerio de Economía.

**Tabla 1:** Iniciativas de EF según tipo de entidad (2024).

	Bancos	Cooperativas de ahorro y crédito	Sociedades de apoyo al giro bancario	Emisores de tarjetas no bancarias
(A) Entidades supervisadas	17	7	24	9
(B) Entidades plausibles de realizar iniciativas de EF	12	7	13	9
(C) Número de instituciones con iniciativas	10	6	3	4
<b>(C)/(B) Participación relativa</b>	<b>83%</b>	<b>86%</b>	<b>23%</b>	<b>44%</b>

(B) Entidades que tienen contacto directo con clientes minoristas, sujetos al objetivo de las circulares.  
Fuente: CMF.

Las instituciones financieras deben informar la cantidad de personas que alcanza cada iniciativa (número de participantes). En los casos en que no existen medios certeros para medir la cantidad exacta de participantes, las instituciones deben entregar una estimación.

La tabla 2 muestra el número de participantes reportados por las instituciones financieras para los últimos cinco años, con un promedio de 5,3 millones de personas al año en el quinquenio.

**Tabla 2:** Número estimado de participantes en iniciativas de EF por año.

	2020	2021	2022	2023	2024
Participantes estimados (en millones)	7,3	4,1	5,4	5,2	4,5

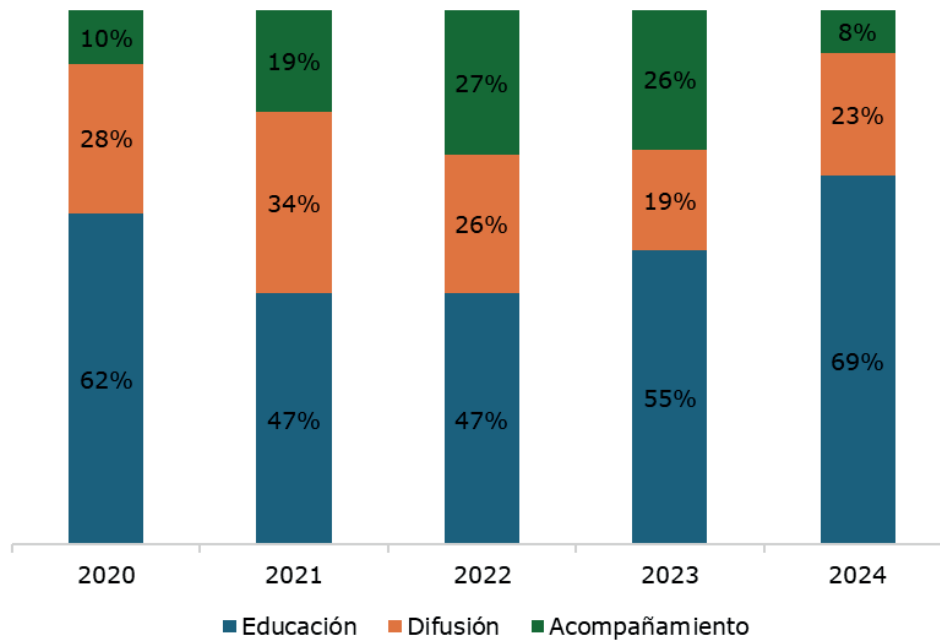
(B) Entidades que tienen contacto directo con clientes minoristas, sujetos al objetivo de las circulares.  
Fuente: CMF.

### 3.3 Tipo de iniciativa

Entre las iniciativas pueden distinguirse claramente 3 tipos: las campañas informativas mediante páginas web y redes sociales (difusión); las centradas en EF; y las de acompañamiento al cliente, donde las instituciones financieras entregan y asesoran a los clientes para un mejor uso de sus productos y servicios.

En la figura 5 se observa que, en los últimos cinco años, las actividades de EF en temas como administración de presupuesto, ahorro, finanzas personales, etc., clasificadas en la categoría general de “educación”, representan en promedio más de la mitad de las iniciativas. En el último año, las actividades de acompañamiento muestran una menor participación.

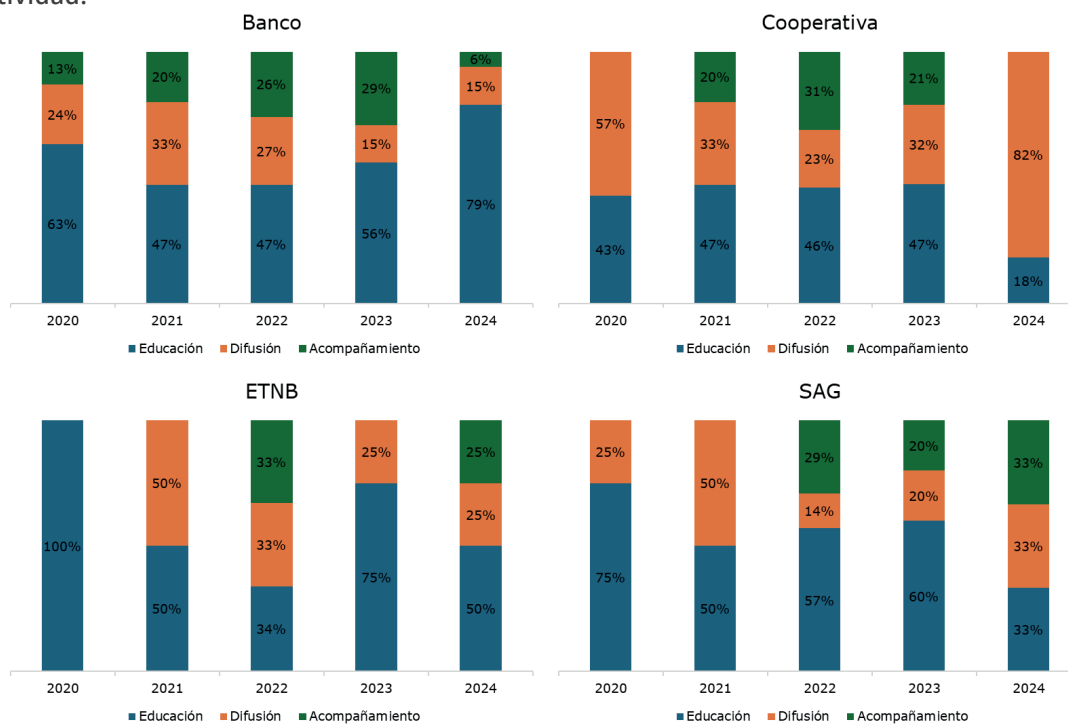
Figura 5: Iniciativas por año y tipo



Fuente: CMF.

Para un análisis más detallado, la figura 6 muestra la importancia relativa de cada tipo de institución por temática. El aumento de actividades de acompañamiento en 2022 se produjo en todas las entidades, mientras el de actividades de educación en 2024 se dio solo en bancos.

Figura 6: Aporte porcentual de las actividades realizadas por cada año, tipo de institución y tipo de actividad.



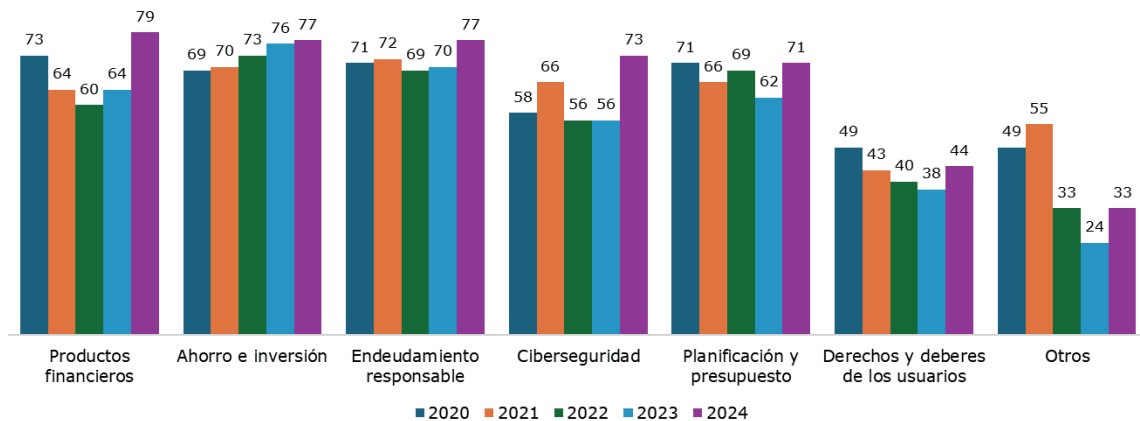
Fuente: CMF.

### 3.4 Contenidos

De acuerdo con la ficha N°1 de la circular, las instituciones deben reportar los contenidos de sus iniciativas. Las iniciativas suelen cubrir más de una temática, por lo que los porcentajes suman más de 100%.

Los datos de la figura 7 muestran en el último año un aumento en la participación en cada uno de los temas, siendo productos financieros el contenido más abordado.

**Figura 7: Porcentaje promedio de iniciativas que declaran abordar las temáticas definidas en la circular.<sup>11</sup>**



Fuente: CMF.

La figura 8 desagrega el porcentaje de actividades que aborda cada tipo de institución por año. En promedio en los últimos 5 años los temas más importantes para bancos fueron productos financieros, ahorro e inversión y el endeudamiento responsable. Por su parte las cooperativas muestran en el último año una caída en todos los contenidos, y los ETNB y SAG muestran más irregularidad en las temáticas tratadas.

<sup>11</sup>/ Una iniciativa puede abordar múltiples contenidos, por lo que la suma no es 100%.

Figura 8: Aporte porcentual de las actividades realizadas por cada año, tipo de institución y temática.

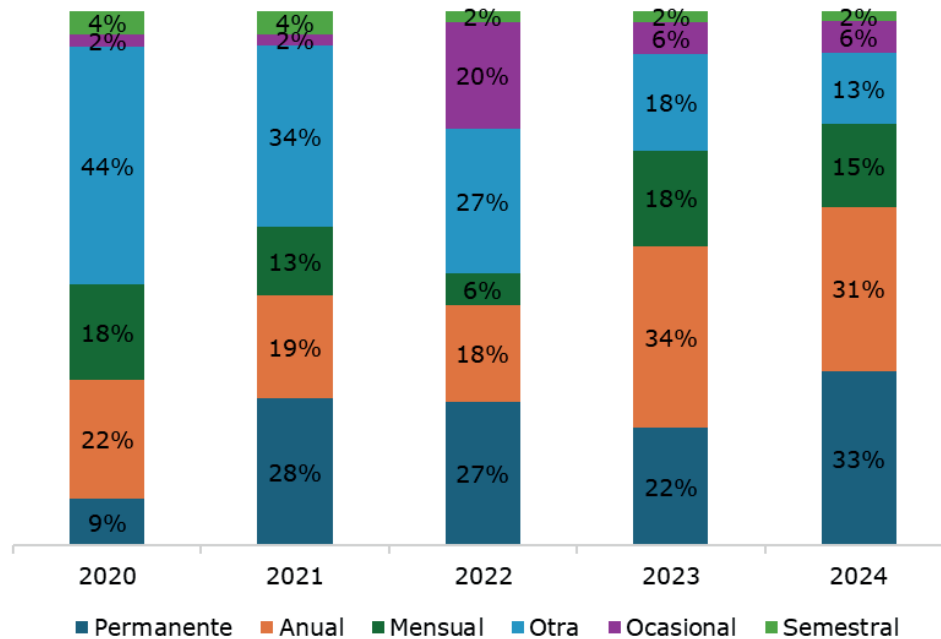


Fuente: CMF.

### 3.5 Periodicidad

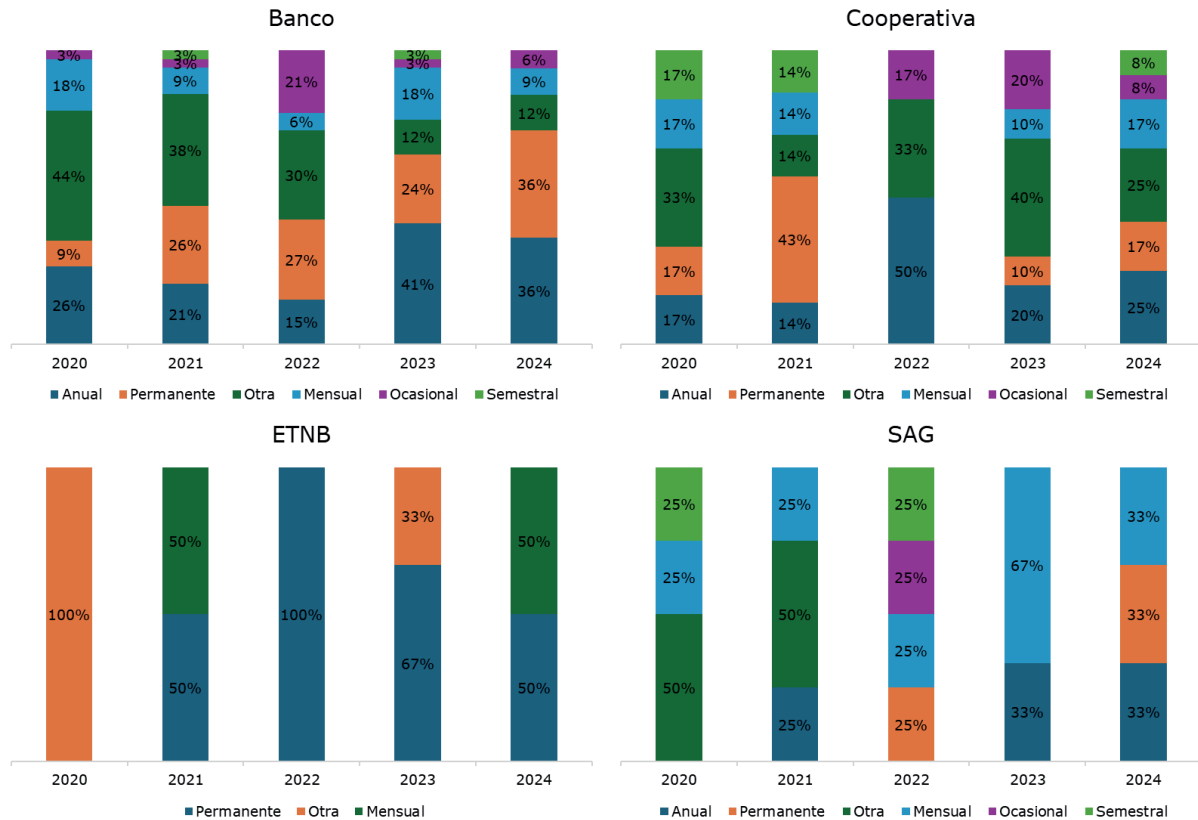
Los datos indican que, en términos generales, las iniciativas de ejecución anual y permanente han aumentado su relevancia frente al resto, situación que, al menos en los últimos dos años, se ha repetido en bancos y cooperativas (Figura 9 y 10).

**Figura 9:** Periodicidad de iniciativas para el periodo 2020-2024.



Nota: las actividades permanentes tienen continuidad en el tiempo. Las actividades anuales se realizan una vez al año. Las actividades semestrales se realizan una vez por semestre. Las actividades mensuales se realizan durante un mes en específico y las actividades ocasionales no tienen una periodicidad definida.  
Fuente: CMF.

**Figura 10: Aporte porcentual de las actividades realizadas por cada año, tipo de institución y periodicidad.**



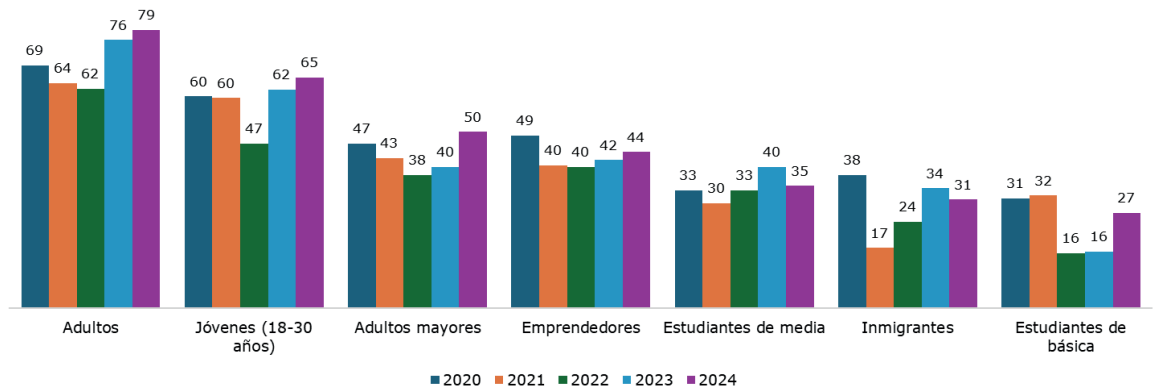
Fuente: CMF.

### 3.6 Audiencia

Las instituciones financieras reportan la o las audiencias cubiertas por cada iniciativa. En general, las iniciativas cubren más de una audiencia, lo que tiende a hacer más complejo el análisis, ya que el lenguaje, los sesgos cognitivos e intereses de distintos grupos suelen ser diferentes. Adicionalmente, la figura 11 muestra el carácter cambiante de los focos año tras año. En 2024, las iniciativas se centraron en adultos (31-64 años), jóvenes de entre 18-30 años y adultos mayores. Es importante destacar que en el último año aumentó de manera importante la focalización en adultos mayores y estudiantes de básica, y disminuyó la focalización en estudiantes de media e inmigrantes. La figura 12 muestra el detalle por cada tipo de institución, observando cómo las tendencias de los últimos dos años están explicadas por los cambios en las iniciativas de los bancos.

Las instituciones están abordando al menos dos de las poblaciones que presentan mayores brechas de EF según la última encuesta de capacidades financieras CMF-CAF 2023: los jóvenes y los adultos mayores. Se identifican pocas iniciativas orientadas a las mujeres, que es el otro grupo que presenta mayores brechas.

Figura 11: Porcentaje de cobertura de las iniciativas según audiencias<sup>12</sup>.

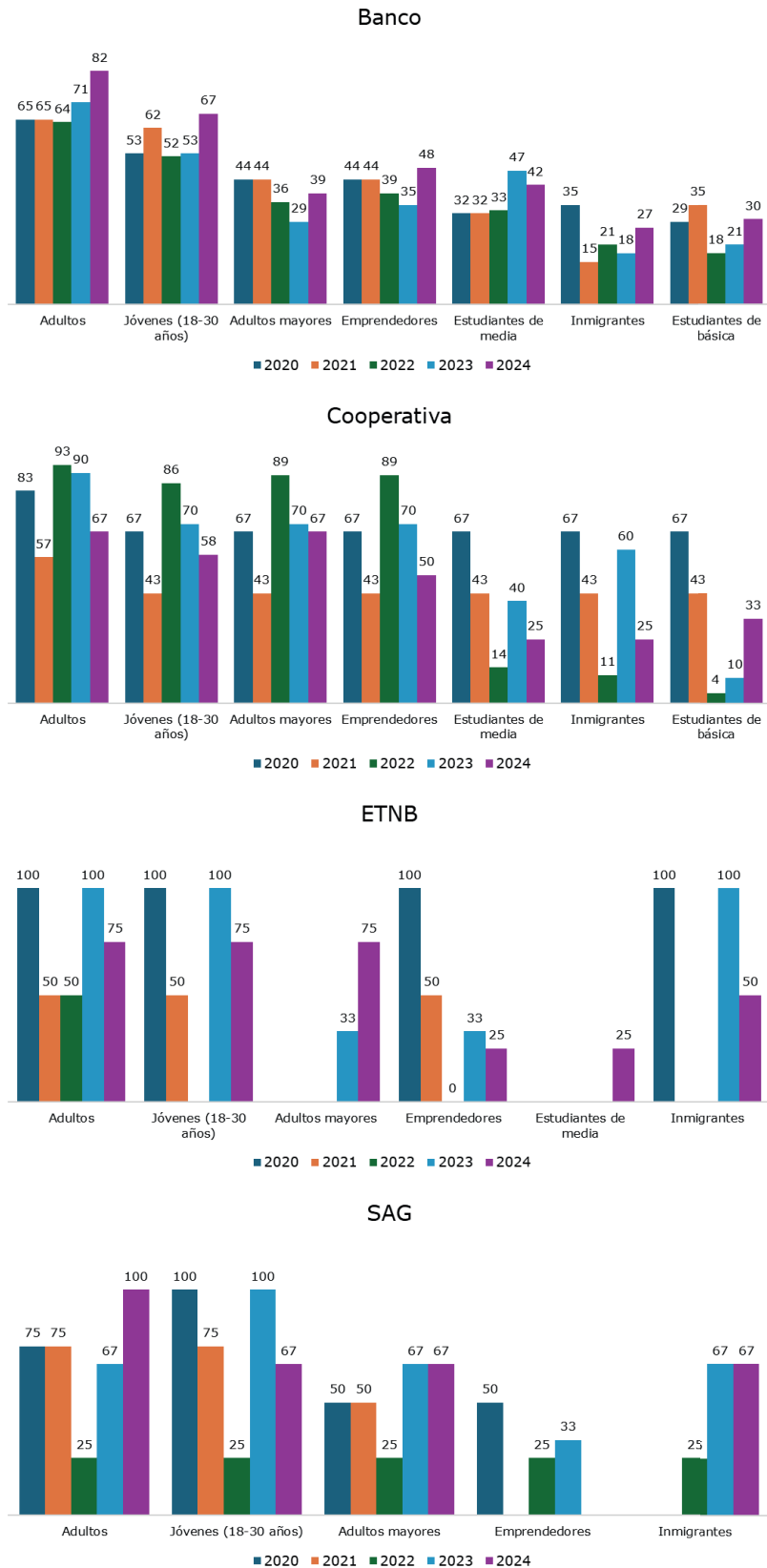


Fuente: CMF.



<sup>12</sup>/ Las actividades pueden tener más de un público objetivo por lo que la suma no es 100%.

Figura 12: Aporte porcentual de las actividades realizadas por cada año, tipo de institución y audiencia.



Fuente: CMF.

### 3.7 Modo de ejecución de las iniciativas

Como se aprecia en la tabla 3, en 2024 el 44% de las iniciativas contó con algún relator o encargado (disminuyendo desde 68% para el periodo 2021-2024), mientras que el resto de las actividades privilegiaron el uso de páginas web como medio de entrega de contenido.

Una característica importante de las iniciativas tiene que ver con la medición de impacto. Para el quinquenio esta cifra promedia el 46%. Sin embargo, en los últimos dos años se observa un aumento en las mediciones de impacto.

Tabla 3: Modo de ejecución de las iniciativas por año y tipo de institución

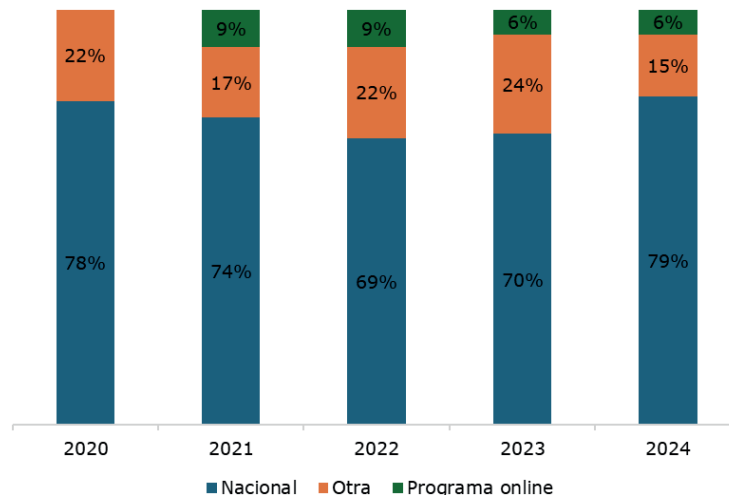
Pregunta	Año	Banco	Cooperativa	ETNB	SAG	Total
¿Hubo un relator encargado?	2020	40%	13%	2%	7%	62%
	2021	49%	13%	4%	2%	68%
	2022	33%	9%	3%	3%	48%
	2023	30%	7%	2%	2%	41%
	2024	28%	12%	3%	1%	44%
¿Ha utilizado algún método para medir impacto?	2020	29%	7%	0%	4%	40%
	2021	26%	9%	0%	6%	40%
	2022	24%	4%	0%	4%	33%
	2023	16%	49%	2%	2%	69%
	2024	19%	37%	4%	3%	63%

Fuente: CMF.

### 3.8 Iniciativas presenciales y remotas

Como se aprecia en la figura 13, en los últimos cinco años las instituciones financieras han privilegiado las iniciativas presenciales por sobre las en línea. Específicamente, las iniciativas presenciales con cobertura nacional son las más relevantes, representando un 79% de las actividades en 2024. Por tipo de institución, en los últimos dos años las cooperativas y los bancos muestran un aumento en las actividades nacionales y sólo estos últimos declaran hacer iniciativas en línea (figura 14).

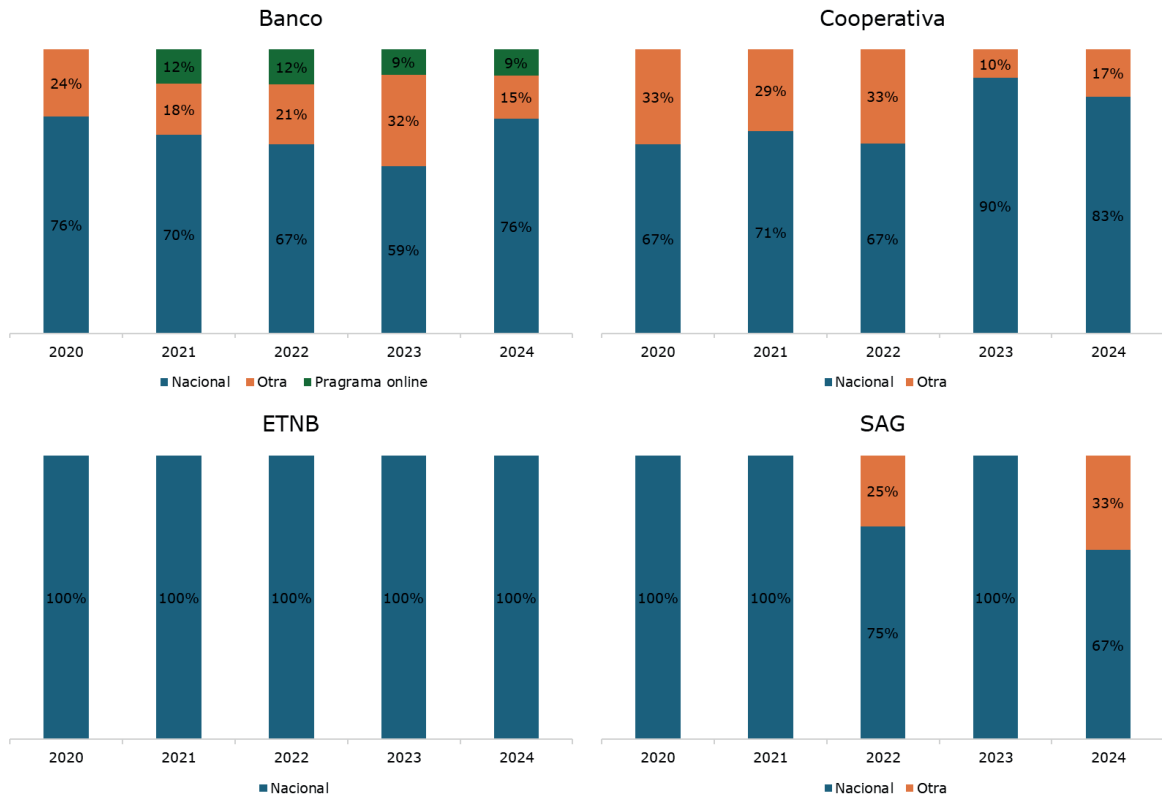
Figura 13: Tipo de entrega de las iniciativas.<sup>13</sup>



Fuente: CMF.

13/ En la categoría "Otra" se encuentran iniciativas del tipo comunal, provincial, regional o a grupos y/o instituciones específicas, entre otros.

**Figura 14: Aporte porcentual de las actividades realizadas por cada año, tipo de institución y cobertura.**



Fuente: CMF.

### 3.9 Cumplimiento de principios y lineamientos

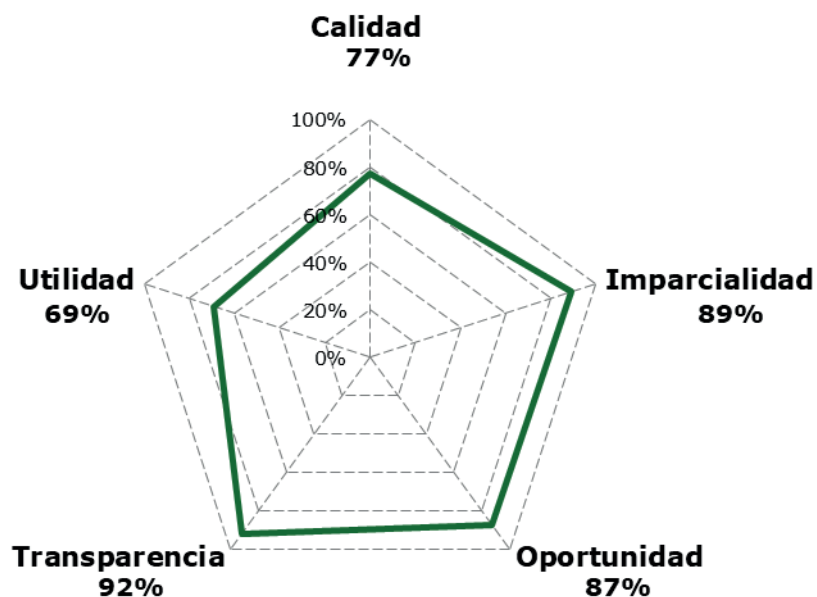
Los principios y lineamientos son una recopilación de buenas prácticas basadas en la evidencia internacional, pero adaptadas a la realidad chilena. Dado que este conjunto de buenas prácticas son recomendaciones y no son prescriptivas, se eligió el modelo de reportar y explicar, que significa que las instituciones reportan si han seguido las sugerencias de buenas prácticas y, en caso de no hacerlo, explican las razones para no hacerlo.

Como se mencionó en la introducción de este informe, los principios de EF que propone la circular son cinco. Para comprobar si las iniciativas adhieren o no a los mismos, las instituciones deben responder una serie de preguntas en la ficha N°2 de la circular.

Las respuestas a cada pregunta se revisaron tomando en cuenta las características de la iniciativa y las explicaciones entregadas por la institución. Mediante el uso de criterio experto de la CMF, se asigna un valor entre cero y cien para representar la adhesión a la recomendación estipulada. Así, la adhesión a cada principio se calcula como un promedio simple de los puntajes asignados. De esta manera, si una actividad cumple el total de las sugerencias para un principio, tiene un 100% de adhesión a ese principio, y la adhesión global es el promedio simple de la adhesión a cada principio.

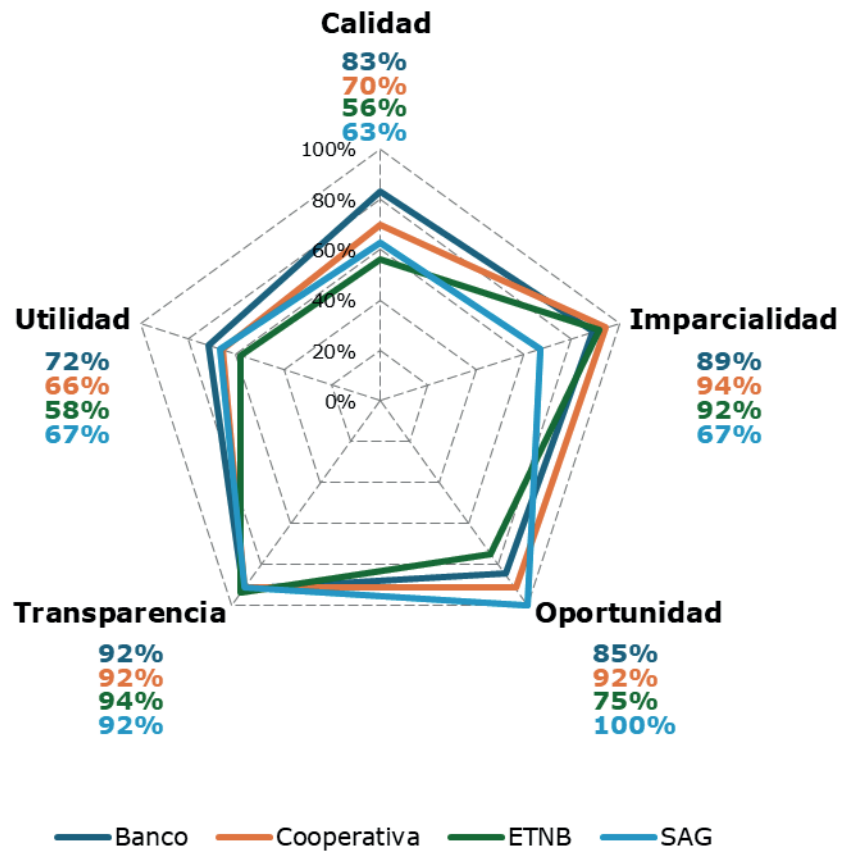
La figura 15 muestra el promedio de adhesión de todas las actividades por cada principio, para el año 2024. Destaca que las buenas prácticas son acogidas en más de un 60% en cada uno de los principios. Se observa, además, que la mayoría de las actividades se centra en torno a los momentos de aprendizaje de las personas, siguiendo así casi en un 90% las recomendaciones respecto del principio de “oportunidad”, junto con que las iniciativas se adhieren a los principios de “transparencia e imparcialidad” en la misma medida.

**Figura 15:** Promedio de adhesión a cada principio.



Fuente: CMF.

Figura 16: Promedio de adhesión a cada principio por tipo de institución.



Fuente: CMF.

## Recuadro: Características de las actividades mejor valoradas

En las actividades de retroalimentación con las instituciones supervisadas, una pregunta que surgió frecuentemente fue qué iniciativas podían tomar como ejemplo para mejorar su quehacer. Tomando en cuenta las características de las actividades mejor valoradas, se identificaron los siguientes elementos en común:

### 1. Enfoque en contenidos claves

Las iniciativas se caracterizan por abordar temas que combinan EF práctica con formatos accesibles e innovadores. Entre los enfoques más utilizados destacan:

- Uso de herramientas interactivas, como juegos online, talleres y charlas que facilitan la comprensión de conceptos financieros.
- Fomento del ahorro y la planificación financiera, ofreciendo estrategias concretas para mejorar la resiliencia económica.
- Énfasis en ciberseguridad y protección de datos, ayudando a los usuarios a tomar decisiones seguras en el entorno digital.
- Uso de eventos presenciales y materiales informativos para llegar a más personas y adaptar la EF a diferentes públicos.

### 2. Principios y lineamientos con mejor nivel de cumplimiento

El análisis de los principios y lineamientos en EF muestra que las iniciativas mejor evaluadas tienen en común:

- Claridad en la comunicación: 100% de las iniciativas exitosas aseguran que su contenido es fácil de comprender, lo que facilita su adopción por parte de los participantes.
- Relevancia de los temas tratados: 85% incluye educación sobre riesgos financieros y toma de decisiones informadas, abarcando aspectos clave de la gestión financiera personal.
- Identidad y credibilidad<sup>14</sup>: 46% integra elementos de identidad corporativa en su comunicación, reforzando la confianza y el reconocimiento de las iniciativas y no constituyen prácticas de marketing o comercialización de productos.
- Evaluación de impacto: aunque todas las iniciativas tienen alguna medición de alcance, entrega de conocimientos o satisfacción de las personas, sólo 11% cuenta con mecanismos de medición del impacto en el conocimiento financiero de los participantes, lo que representa un área de oportunidad para fortalecer su efectividad.

<sup>14</sup>/ Dado el aumento de fraudes en los últimos años, las personas empezaron a declinar la participación en actividades al considerarlas potenciales fraudes. El acompañamiento de las actividades con elementos de identidad corporativa ha sido la forma en que las instituciones han solventado esta situación.

# 4. Conclusiones

En 2017, la CMF emitió las circulares de Lineamientos de EF dirigidas a diferentes entidades financieras con el propósito de establecer buenas prácticas. Este informe presenta, por primera vez, una recopilación de las iniciativas implementadas por las instituciones supervisadas acorde con dichas circulares, abarcando detalles sobre temáticas, periodicidad y adherencia a principios normativos.

Los datos recopilados reflejan una cantidad y distribución de actividades de EF relativamente estable entre los distintos tipos de instituciones, que muestra un compromiso sostenido de las entidades financieras con la EF. La mayoría de las iniciativas se centra en temas como el ahorro e inversión, el endeudamiento responsable, y la planificación y presupuesto. Esto es de gran importancia, dado que, según la encuesta de capacidades financieras CAF-CMF 2023, muchas personas no podrían solventar sus gastos por más de un mes en caso de perder su principal fuente de ingresos.

Sin embargo, contrastando las actividades reportadas y las capacidades financieras a nivel nacional, se identifican brechas significativas que requieren una atención especial. Las actividades de EF se enfocan mayoritariamente en adultos, luego en jóvenes (entre 18 y 30 años), después en adultos mayores, dando menos cobertura a grupos vulnerables como las mujeres o microempresarios, quienes presentan brechas significativas en conocimientos y actitudes financieras.

Según la encuesta de capacidades financieras CAF-CMF 2023, los principales grupos de interés de actividades de educación financiera son:

- **Mujeres:** presentan una mayor percepción de sobreendeudamiento y una menor capacidad para cubrir sus gastos básicos.
- **Adultos mayores:** este grupo muestra una menor resiliencia financiera.
- **EF digital:** a pesar de la alta conectividad, el conocimiento financiero digital es bajo y muchas personas no siguen prácticas adecuadas de seguridad en línea.

## Desafíos y recomendaciones

El compromiso de las instituciones financieras con la EF ha sido sostenido a lo largo del tiempo. No obstante, para maximizar su impacto y abordar eficazmente las brechas existentes, es fundamental que modifiquen sus enfoques, adoptando estrategias más inclusivas y adaptadas a las necesidades de los distintos grupos de la población chilena.

En este contexto, los principales desafíos a enfrentar son:

### a) Ampliar el alcance y la inclusión

Es imprescindible fortalecer las iniciativas a grupos con mayores brechas de educación financiera, como mujeres y adultos mayores, privilegiando aquellos con menor cobertura, por ejemplo, mujeres. Para ello, se deben desarrollar programas específicos que respondan a sus necesidades y realidades.

### **b) Fomentar el ahorro y la resiliencia financiera**

La promoción del ahorro debe ser una prioridad, con estrategias educativas que refuercen la importancia de la planificación financiera y la creación de colchones económicos que permitan a las personas enfrentar imprevistos con mayor seguridad.

### **c) Fortalecer la EF digital**

Dado el crecimiento del entorno digital en los servicios financieros, es clave que las iniciativas incluyan alfabetización digital y seguridad en línea. La inversión en herramientas tecnológicas accesibles garantizará que más personas puedan adoptar prácticas seguras y eficientes en su vida financiera.

Para responder a estos desafíos de manera efectiva, las instituciones financieras deberían diversificar y fortalecer sus programas educativos, abordando una gama más amplia de temas relevantes para la seguridad financiera. Asimismo, es crucial invertir en recursos y tecnologías que faciliten el acceso a la EF de manera práctica y efectiva. También es recomendable mejorar las metodologías de evaluación de impacto, de manera de ajustar las iniciativas a los objetivos que se persigan.

En resumen, la EF debe evolucionar para asegurar que no solo se mantenga, sino que tenga un impacto más profundo y generalizado en la sociedad. A través de un enfoque inclusivo y adaptado a las especificidades de los distintos grupos de interés, las instituciones financieras podrán contribuir a crear un sistema financiero más sólido, y a una población con un mayor bienestar financiero.

# Referencias

CAF - CMF (2023). "Encuesta de medición de capacidades financieras: Chile 2023", Ormazábal, F. & Silva, N., [https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205_doc_pdf.pdf)

CAF - SBIF (2016). "Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016", Ormazábal, F., Sepúlveda, A., & Silva, N., <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/985>

DCV-Cadem (2022). "Estudio EF", [https://www.dcv.cl/images/avances-de-noticias/2022/011-diciembre/informe-dcv-educacion-financiera-nov\\_2022.pdf](https://www.dcv.cl/images/avances-de-noticias/2022/011-diciembre/informe-dcv-educacion-financiera-nov_2022.pdf)

FEN - ABIF (2021). "EF en Chile, realidad y propuestas", Micco et Al., <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2021/03/edfinanciera-realidad-y-propuestas-1.pdf>

OECD (2022), OECD/INFE Guidance on Digital Delivery of Financial Education, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/c980ce2b-en>

OECD (2024a). Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age. <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/HIGHLIGHTS-G20-OECD-INFE-Report-Financial-education-and-consumer-protection-in-the-digital-age.pdf>.

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

CAF - CMF (2024). "Capacidades Financieras de las micro, pequeñas y medianas empresas en Chile", Ormazábal, F. & Silva, N., [https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-87678\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-87678_doc_pdf.pdf)



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

