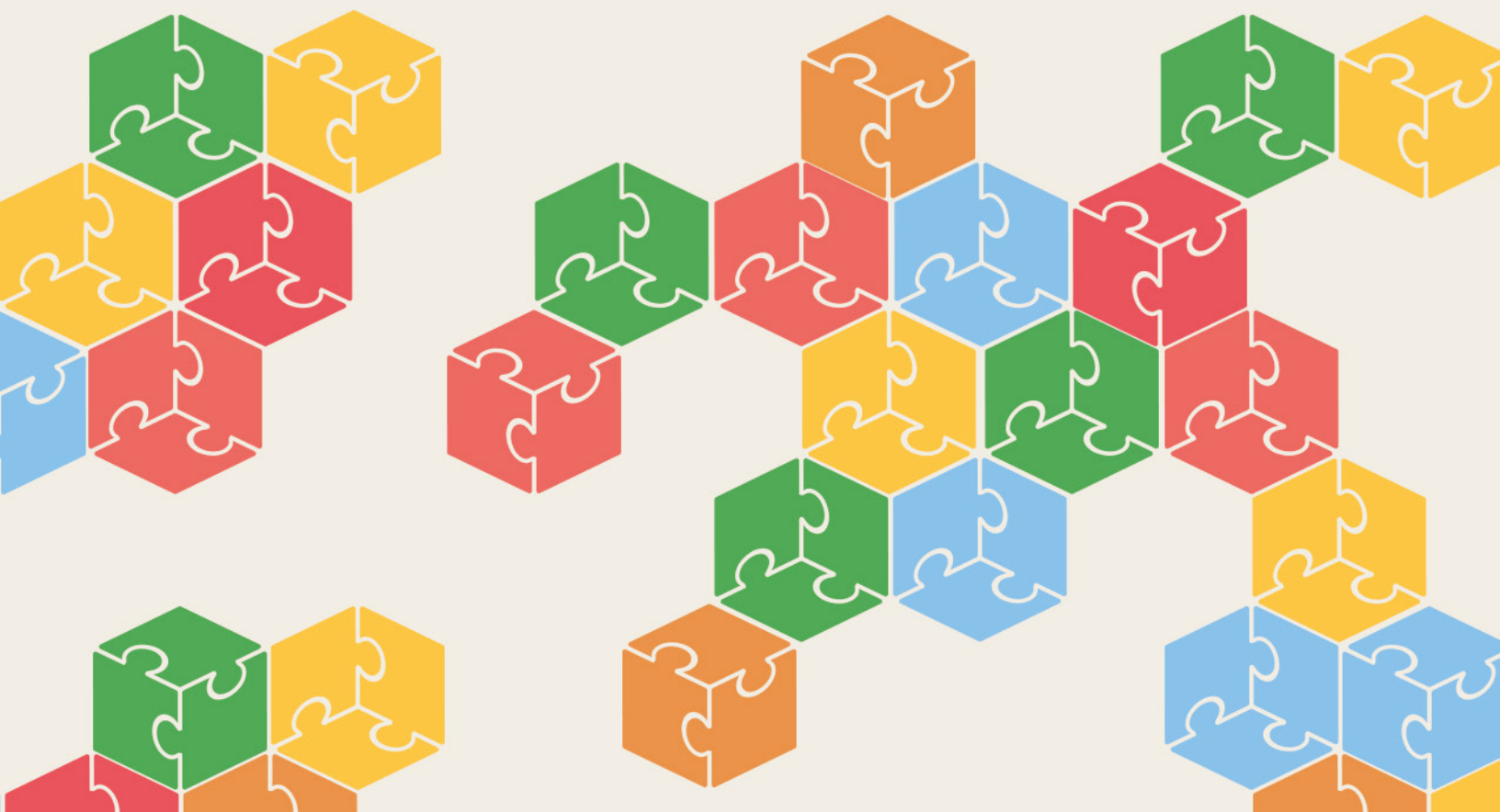


RESUMEN EJECUTIVO

# Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

## 2024



# Contenidos



Introducción	3
Diagnóstico	4
Misión de la ENIF	4
Visión de la ENIF	4
Marco de análisis del estado de la inclusión financiera	5
Principales Desafíos	6
<b>A.1</b> Confianza en el sistema financiero	6
<b>A.2</b> Infraestructura financiera	7
<b>A.3</b> Acceso y uso de productos financieros de la población	8
<b>A.4</b> Acceso a productos financieros de los distintos segmentos de la población	9
Objetivos Fundamentales y Lineamientos Estratégicos	10
Ruta de Implementación	13
Marco de Gobernanza	13
Marco de Monitoreo y Evaluación	14

# Introducción



Luego de la creación de la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (Capif) en 2014 –que asesora al Presidente de la República en este tema–, en 2018 se lanzó la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). Y ahora, para ahondar en las necesidades particulares y brechas en cuanto a la educación financiera de la ciudadanía, se lanza la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

La inclusión financiera tiene el potencial de aumentar el ahorro, la inversión y expandir el mercado interno, contribuyendo al crecimiento económico de forma más equitativa. Muchos países han incorporado la inclusión financiera en sus políticas de desarrollo, y organismos internacionales como la OCDE y el G-20 han reafirmado su compromiso para promoverla.

**La inclusión financiera es un concepto multidimensional que se basa en el acceso, uso, calidad y bienestar financiero de las personas y empresas.**

- ❖ El acceso es la posibilidad de obtener los productos y servicios financieros (en adelante, productos) que ofrecen las entidades financieras formales, como por ejemplo tarjetas de crédito y débito.
- ❖ El uso se refiere a la permanencia y frecuencia de la utilización de esos productos.
- ❖ La calidad cobra relevancia porque si los productos no satisfacen las necesidades de la demanda en términos de oportunidad, liquidez, proximidad, versatilidad y utilidad, la población podría recurrir a mecanismos informales para resolver sus necesidades financieras de **ahorro, financiación, seguros y transacciones**.
- ❖ El bienestar financiero tiene relación con los efectos de los productos en la calidad de vida de la población.

# Diagnóstico

Chile presenta niveles favorables de acceso a productos financieros, especialmente en productos de administración de efectivo, como la CuentaRUT, pero existen oportunidades para mejorar el acceso, uso y la calidad de la oferta asociada, además de los medios de pago, ahorro, financiamiento y los seguros.

En 2023 la Encuesta de Capacidades Financieras mostró que el Índice de Inclusión Financiera es bajo, alcanzando un 45% de los 7 puntos máximos de la medición estándar INFE/OCDE (2022). El puntaje referido a la educación financiera nacional fue equivalente a 58% (12,8 puntos de 21 que es el puntaje máximo), y es inferior al promedio de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), correspondiente a 13.

En los últimos años se han promulgado leyes y normativas que favorecen la inclusión financiera. En particular se destaca la Ley Fintec en 2023, y la Ley de deuda consolidada.

**En esta misma línea se lanzó la plataforma “Conoce tu deuda” para facilitar el acceso a información financiera y herramientas de planificación.**

La ENIF que se presenta tiene por objetivo complementar estas iniciativas en función de alcanzar el bienestar financiero de la población.

## Misión de la ENIF

Movilizar y comprometer a actores públicos, privados y miembros de la sociedad civil para fomentar el acceso y adecuado uso de productos y servicios financieros y previsionales a todos los grupos de la

población, así como promocionar una mejora en las capacidades financieras de la ciudadanía, para que tomen decisiones informadas y seguras que impacten positivamente su bienestar financiero.

## Visión de la ENIF

Acceso expedito y seguro al sistema financiero formal, que ofrezca productos y servicios financieros y previsionales regulados ajustados a las necesidades de la población, y que son usados de manera frecuente, correcta y responsable, generando mayor bienestar financiero a las personas y empresas.

## Marco de análisis del estado de la inclusión financiera

La revisión del estado actual de la inclusión financiera abarca el marco legal y normativo, además de la evidencia basada en datos disponibles, tanto administrativos como auto reportados a través de encuestas. El diagnóstico se organiza en cuatro ámbitos (A) desagregados en sub-ámbitos (SA):

### A.1

#### Confianza en el sistema financiero

- SA1.1:** Dinámicas y fricciones de los mercados financieros
- SA1.2:** Entrega de información al consumidor financiero
- SA1.3:** Gestión de reclamos contra instituciones financieras
- SA1.4:** Conocimiento sobre el sistema financiero

### A.2

#### Infraestructura financiera

- SA2.1:** Canales de atención presencial
- SA2.2:** Canales digitales
- SA2.3:** Interoperabilidad

### A.3

#### Acceso y uso de productos financieros por la población

- SA3.1:** Administración de efectivo
- SA3.2:** Crédito
- SA3.3:** Ahorro
- SA3.4:** Seguros

### A.3

#### Retos de inclusión financiera en poblaciones prioritarias

- SA4.1:** Mujeres
- SA4.2:** Jóvenes
- SA4.3:** Personas mayores
- SA4.4:** Personas en situación de discapacidad
- SA4.5:** Personas de menores ingresos
- SA4.6:** Microempresas

# Principales Desafíos

A partir del diagnóstico se identifican las principales brechas y desafíos de cada ámbito, asociados por el lado de la oferta al acceso y la calidad, y por el lado de la demanda al uso y el bienestar financiero.

## A.1 Confianza en el sistema financiero

Han existido importantes avances en materia legislativa y regulatoria que permiten reforzar la confianza de la población en el sistema financiero. Sin embargo, es necesario continuar realizando esfuerzos para fortalecer la supervisión de instituciones proveedoras de crédito de menor tamaño. También se requiere perfeccionar la entrega de información financiera que proporciona la industria a la población, con herramientas digitales interactivas y un lenguaje sencillo que permita una mejor comprensión.

**A nivel educativo, un desafío relevante es que las personas conozcan el funcionamiento del sistema financiero, el rol de las instituciones reguladoras y los derechos y responsabilidades de los consumidores financieros para promover una interacción más informada y efectiva.**

Dado que el volumen de reclamos ha aumentado, se requieren mecanismos que permitan una resolución más ágil y eficiente. Es prioritario, además, promover la actualización oportuna de registros financieros negativos tras procesos concursales.

Asimismo, surge la necesidad de informar a la población sobre el sistema de finanzas abiertas que permite a las instituciones financieras acceder y compartir información de los usuarios con el objetivo de mejorar la competencia al momento de ofrecer productos financieros para que conozcan su funcionamiento y puedan decidir de manera informada si comparten o no sus datos.

## A.2 Infraestructura financiera

La infraestructura financiera en Chile presenta adelantos que la posicionan en niveles comparables con economías avanzadas. Se destaca el aumento de productos, servicios y canales digitales, impulsados por la alta penetración de internet y el uso de dispositivos móviles. Esto ha permitido que los bancos ofrezcan transferencias rápidas y servicios digitales accesibles, y que, en otros sectores, como en seguros e inversiones, se desarrollen herramientas innovadoras como robo-advisors (plataformas que ofrecen servicios de gestión de carteras de inversión) y aplicaciones móviles. A su vez, se observan oportunidades de mejora en la experiencia usuaria, especialmente en procesos relacionados con la apertura de cuentas y gestión de productos.

En el ámbito de los canales presenciales, se observa una reducción de sucursales bancarias y cajeros automáticos, los cuales están concentrados en áreas con menor pobreza, dando cuenta de limitaciones

en la cobertura. No obstante, las corresponsalías no bancarias han crecido significativamente, mejorando el acceso en zonas rurales y para personas menos digitalizadas. Esto subraya la importancia de fortalecer los puntos de contacto presenciales para permitir acceso a la población menos digitalizada.

**En términos de interoperabilidad, los avances regulatorios han fomentado un sistema más integrado en pagos con tarjetas, aunque quedan desafíos para expandir las transferencias electrónicas de fondos (TEF) en comercios.**

Este último sería un paso clave para reducir costos, diversificar opciones de pago y fortalecer la resiliencia del sistema financiero. Iniciativas como pagos con códigos QR ofrecen un potencial importante, pero requieren mayor coordinación público-privada y la adopción de estándares comunes.

## A.3 Acceso y uso de productos financieros de la población

Los productos de administración de efectivo tienen alta penetración, destacando las cuentas vistas y cuentas corrientes, impulsadas en parte por la flexibilización regulatoria durante la pandemia. El uso de medios electrónicos, como tarjetas de débito y TEF, muestra un crecimiento sostenido, donde los montos más altos se procesan mediante TEF. Innovaciones como billeteras digitales y pagos sin contacto han promovido la digitalización, pero enfrentan retos en la protección al consumidor y la transparencia en términos y condiciones.

Respecto al crédito, un porcentaje importante de la población se encuentra y se siente sobreendeudada, especialmente mujeres y personas de menor educación. Además, persisten desafíos regulatorios y educativos para asegurar decisiones informadas y responsables, considerando la influencia de la digitalización y estrategias de marketing agresivas.

**El bajo nivel de ahorro y el predominio del ahorro informal dan cuenta de la necesidad de desarrollar en la población mejores capacidades financieras. En paralelo, la segmentación por ingreso y educación profundiza las desigualdades en el uso de estos instrumentos.**

En el ámbito previsional las bajas tasas de reemplazo -es decir, la relación entre el nivel de pensión recibida por los jubilados y la remuneración que estos recibían en su etapa activa- muestran la insuficiencia de las pensiones. Además, el porcentaje de las personas que mantienen metas de ahorro a largo plazo se ha reducido en los últimos años.

Por último, en cuanto al acceso a seguros, aunque existe un nivel moderado de conocimiento sobre estos, su uso sigue siendo bajo, especialmente entre personas con menores ingresos y educación, lo que refleja brechas de acceso. Estas barreras se amplían al considerar la baja adopción de tecnologías digitales en su contratación. Se agrega que es necesario fortalecer la supervisión de seguros asociados a productos de crédito, junto con desarrollar normativa para promover seguros inclusivos, ampliando su alcance a sectores tradicionalmente excluidos.



## **A.4** Acceso a productos financieros de los distintos segmentos de la población

Las mujeres enfrentan menor acumulación de ahorro, baja participación en inversiones y menor cobertura en seguros. Además, presentan inseguridad financiera para la vejez.

La población joven enfrenta alta prevalencia de deuda y problemas de morosidad, especialmente con casas comerciales y créditos avalados por el Estado. Aunque el porcentaje de personas jóvenes que ahorra refleja una positiva conciencia financiera, esta práctica no se traduce en planificación y ahorro para la vejez.

Las personas mayores enfrentan restricciones de financiamiento y altas tasas de deuda impaga, junto con bajos niveles de educación financiera y digital, lo que resalta la necesidad de diseñar productos financieros específicos y programas educativos adaptados.

La inclusión para personas con discapacidad es un tema relevante, por ello se dictaron leyes que buscan una mayor integración. En ese marco, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que vela por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, emitió normativas que exigen garantizar accesibilidad a información y servicios. El desafío radica en su implementación y seguimiento para eliminar barreras y cumplir con este objetivo.

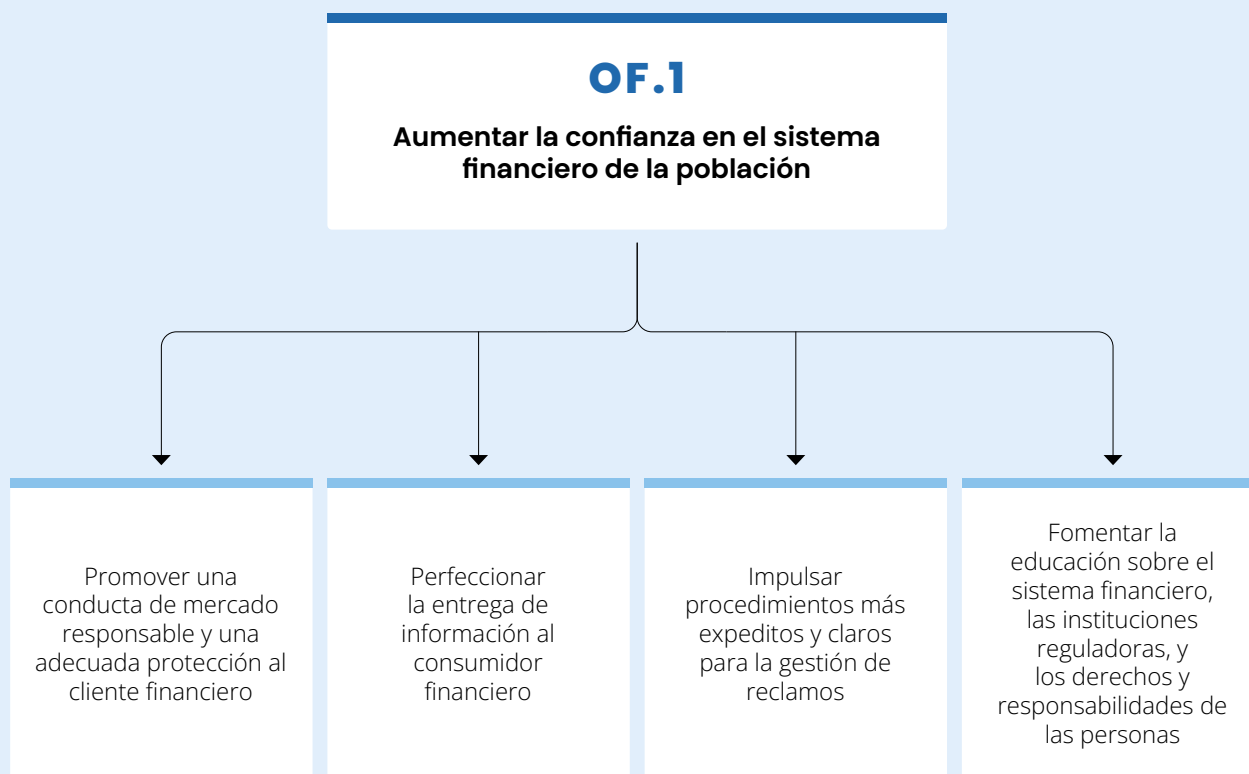
### **Las personas de menores ingresos enfrentan bajo bienestar financiero, limitado acceso a crédito y seguros, y dificultad para cubrir gastos imprevistos.**

Aunque las finanzas abiertas representan una oportunidad, su aprovechamiento requiere educación financiera para que este grupo pueda tomar decisiones informadas y mejorar su resiliencia económica. El sistema de finanzas abiertas permite a las personas compartir sus datos financieros de forma segura con diferentes instituciones, como bancos o instituciones financieras tecnológicas (fintechs), para acceder a servicios personalizados, como créditos o herramientas de ahorro, fomentando la competencia y la innovación en el mercado.

Las personas gestoras de microemprendimientos enfrentan brechas en alfabetización financiera, digitalización y formalización, limitando su acceso y uso de servicios financieros y oportunidades en el mundo productivo. Además, se observa una brecha en microempresas que no son atendidas con productos de crédito lo que limita su capacidad de expansión y oportunidades.

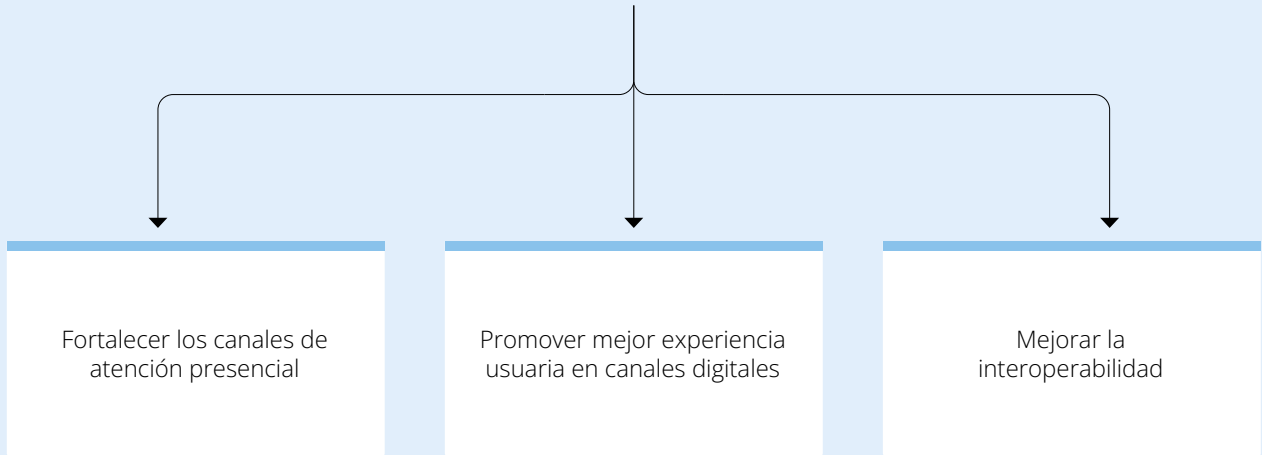
# Objetivos Fundamentales y Lineamientos Estratégicos

Para abordar las brechas y desafíos detectados, estableciendo una visión concreta del estado al que se quiere llegar, a continuación, se definen los objetivos fundamentales (OF) y los lineamientos estratégicos (LE) asociados a cada uno.



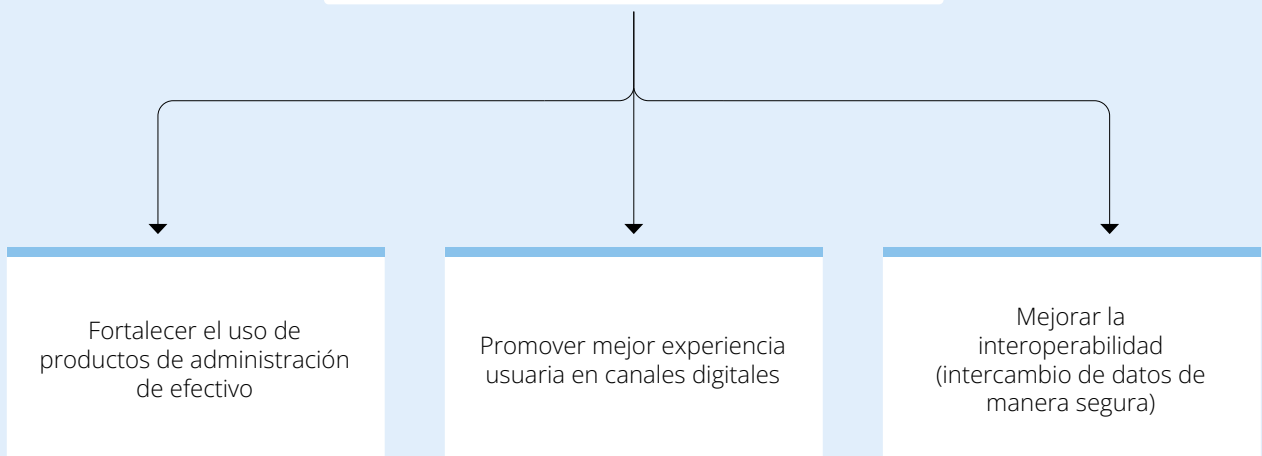
## OF.2

### Robustecer la infraestructura financiera



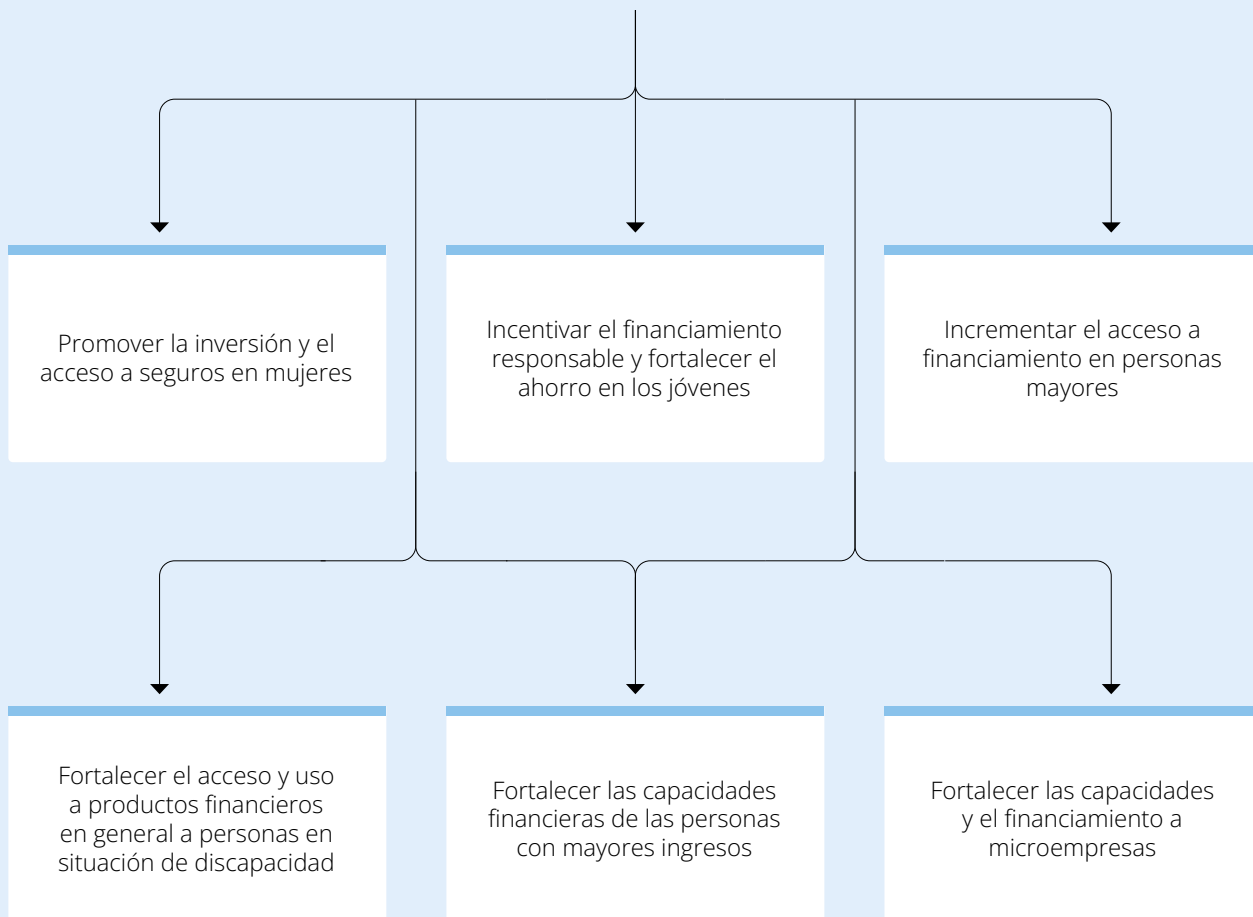
## OF.3

### Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros



## OF.4

**Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de la población**



# Ruta de Implementación

La estrategia se materializa mediante una ruta de implementación en la que se define para cada objetivo fundamental un set de iniciativas.

Se definen las instituciones responsables: unas asumen el liderazgo en la implementación de la iniciativa y se relacionan con la(s) secundaria(s) por consultas, colaboración, difusión, coordinación, asesoría y apoyo técnico, entre otros tipos de relacionamiento.

**En total son 45 iniciativas en las que las instituciones integrantes de la Capif asumen la responsabilidad de llevarlas a cabo.**

Algunas serán abordadas a través de mesas de trabajo público privadas, para profundizar en la problemática y en conjunto estudiar y evaluar la factibilidad de soluciones, para luego definir planes de acción específicos. En estos casos, la secretaría técnica de la Capif, a cargo del Ministerio de Hacienda, tiene como función habilitar instancias de coordinación, además de apoyar la articulación entre instituciones, la formalización de acuerdos y la definición de cursos de acción.

## Marco de Gobernanza

La estructura de gobernanza de la ENIF se basa en la Capif, a la que se agregarán como invitados permanentes al Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) y al Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), en atención al logro del objetivo fundamental 4 que define retos particulares para las personas mayores y las personas en situación de discapacidad.

La Comisión sesiona a nivel de autoridades y define las acciones de política a llevar a cabo y los cursos de acción para el cumplimiento de su mandato. En tanto, es la secretaría técnica la encargada de liderar la ejecución en conjunto con los equipos técnicos de las instituciones.

Para la implementación de esta estrategia se establece un **marco de coordinación** en el que la secretaría técnica articula tanto el trabajo de los grupos técnicos como los aportes de la industria.

Además, se creará un comité consultivo compuesto por los equipos técnicos de las instituciones asesoras permanentes de la Capif, que aportarán asesoría especializada para respaldar decisiones estratégicas y garantizar que la implementación esté alineada con los estándares técnicos.

# Marco de Monitoreo y Evaluación

Para evaluar el avance en los objetivos propuestos en la Estrategia se define un **Plan de Evaluación** que contempla el seguimiento de un set de indicadores para cada objetivo fundamental, diferenciados entre acceso, uso y calidad.

La implementación de este plan de evaluación estará a cargo de la secretaría técnica, la que será responsable de establecer los acuerdos de cooperación con las instituciones para proporcionar de manera sistemática la información necesaria. Anualmente, se publicará un reporte del avance de la inclusión financiera.

También se contempla un **Plan de Monitoreo** que dará seguimiento al grado de implementación de las iniciativas. La secretaría técnica trabajará colaborativamente con las instituciones responsables en la elaboración de una ruta de trabajo para cumplir con las iniciativas comprometidas. Esta ruta de trabajo deberá incluir medidas concretas. Habrá reportes periódicos sobre los avances que serán publicados en el sitio web de la Capif ([www.capif.cl](http://www.capif.cl)) para garantizar la transparencia.

