

# Evaluación del Funcionamiento del BFE

## Presentación de Informe del Banco Mundial

20 de Noviembre de 2023  
Mario Marcel Cullell  
Ministerio de Hacienda

## Con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley 21.550 el Ministerio de Hacienda encarga al Banco Mundial evaluar el funcionamiento del BFE



### La Ley 21.550 establece:

- La creación del aporte mensual destinado a la compra o complementar los pagos de compras de productos en comercios del rubro alimenticio.
- Que el beneficiario o beneficiaria podrá utilizar su bolsillo familiar electrónico para las compras que realice con el medio electrónico correspondiente.
- Que durante el mes de noviembre de 2023, el Ministerio de Hacienda deberá enviar un informe a las Comisiones de Hacienda de la H. Cámara de Diputados y del H. Senado, dando cuenta detallada del funcionamiento del Bolsillo Familiar Electrónico.



## El BFE atrae la atención del Banco Mundial, y la evaluación del BFE se realiza desde la iniciativa Digitalización de Gobierno a Personas-G2Px



La iniciativa G2Px es una plataforma lanzada en 2020 en colaboración con la Fundación de Bill y Melinda Gates para desarrollar conocimientos y compartir experiencias que mejoren los pagos de Gobierno a Personas.



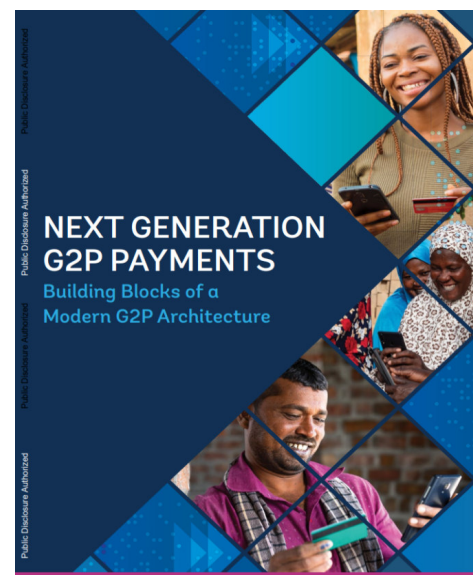
Los pagos G2P han elevado su importancia en el mundo por las consecuencias sociales de la pandemia; más de 100 países han anunciado planes de para aumentar los pagos de asistencia social.



Las urgencias y emergencias de las poblaciones más vulnerables desafía a los Gobiernos a llegar oportunamente con transparencia, eficiencia y responsabilidad fiscal.

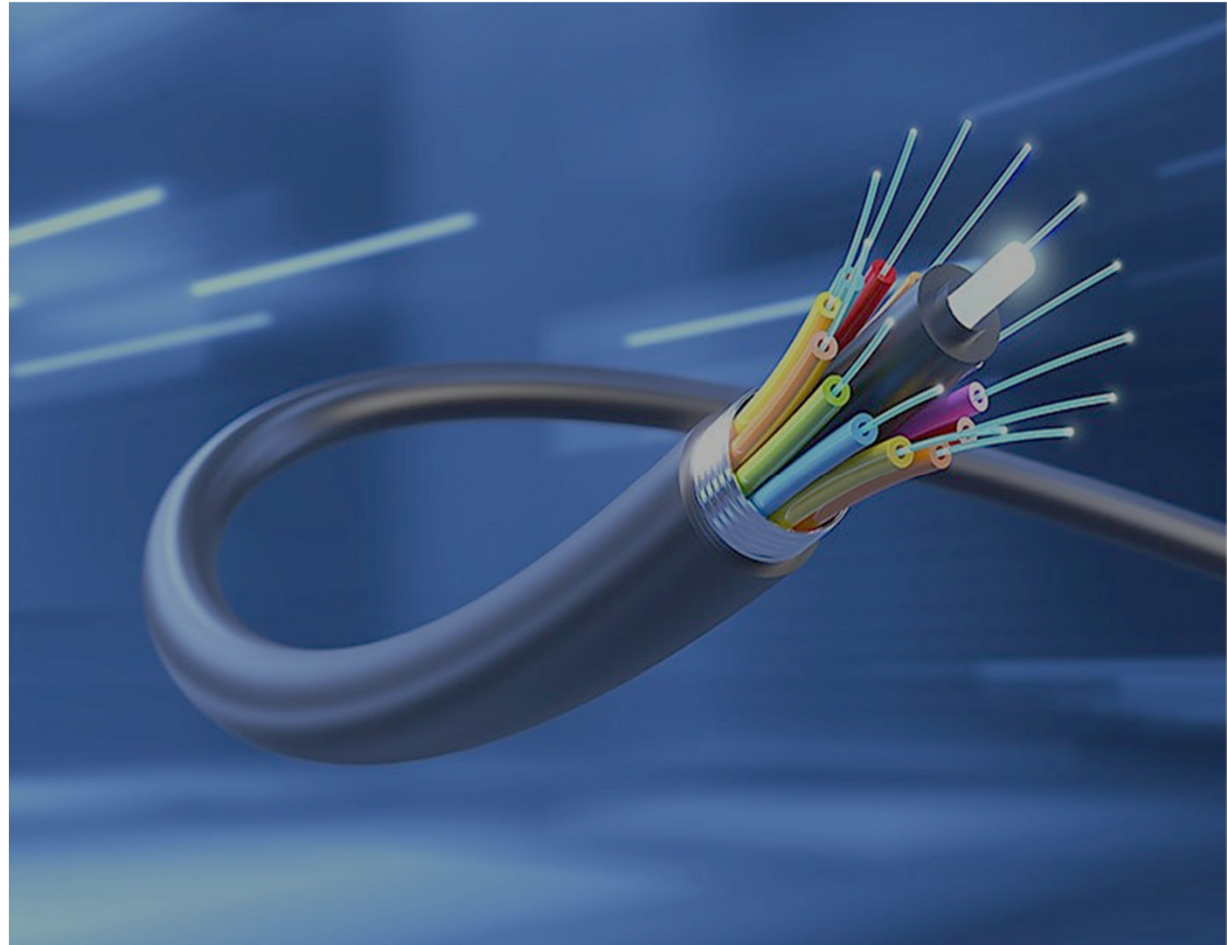


Los ecosistemas de pagos digitales alcanzan otros beneficios sorprendentes: la educación e inclusión financiera de los más vulnerables, y el empoderamiento económico de las mujeres.



## Para la evaluación del BFE el ecosistema de pagos en Chile pone a disposición del Banco Mundial información innominada, cumpliendo con estricto apego a las normas de confidencialidad

- ✓ Ministerio de Hacienda centraliza la información interinstitucional generada durante primeros cuatro meses de operación del BFE.
- ✓ Banco Estado proporciona información detallada y diaria del funcionamiento de BFE
- ✓ Instituto de Previsión Social facilita información detallada de aportes a beneficiarios.
- ✓ El Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda genera información de experiencia usuaria y Banco Mundial la integra al análisis.



## Para la evaluación del BFE se realizaron tres líneas de trabajo simultáneamente

**Evaluación cuantitativa: cobertura, utilización en la población beneficiaria.**



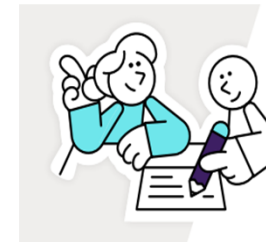
**Análisis comparado con otros mecanismos similares a nivel internacional.**



**Grupos focales**



**Entrevistas en profundidad**



**Evaluación cuantitativa, desde la perspectiva de la experiencia de uso de las personas beneficiarias.**

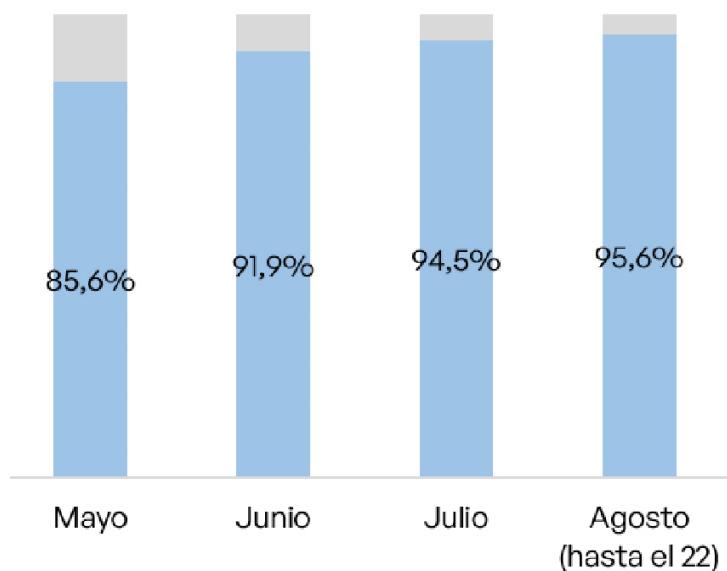


# Principales resultados

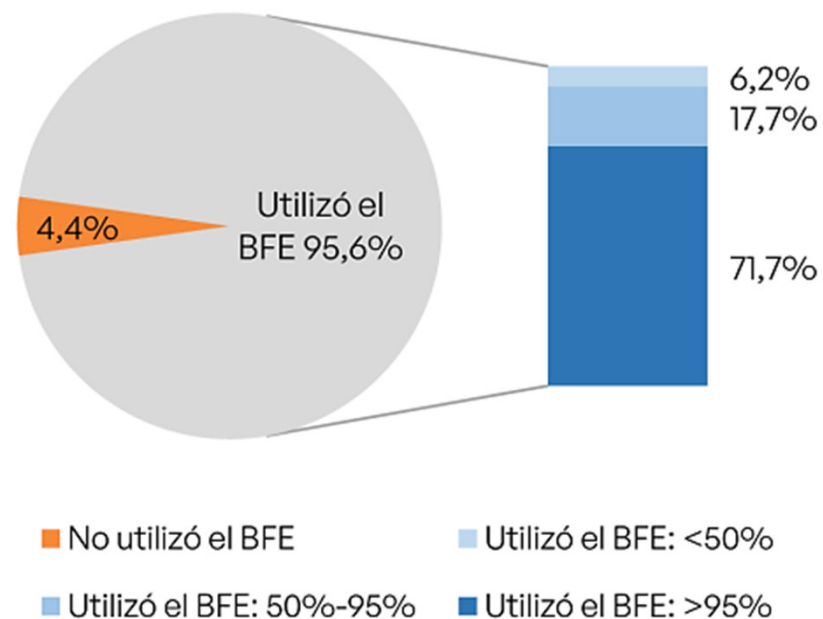


**El porcentaje de beneficiarios que utiliza el BFE electrónico crece de 85% en el primer mes a 96% en agosto, y un 72% utiliza más del 95% de los aportes.**

**Evolución de la proporción acumulada de receptores que han utilizado el BFE**



**De los beneficiarios que han utilizado el BFE, el 72% ha usado más del 95% del saldo acumulado**

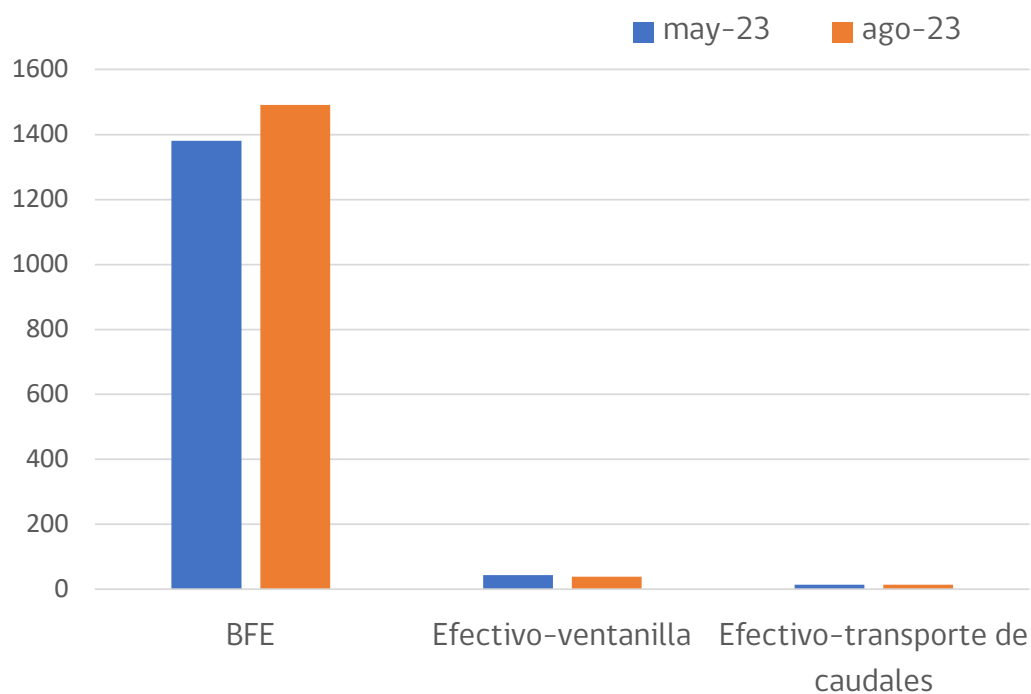


Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS.  
Nota: el uso del BFE se define como la realización de al menos una transacción.

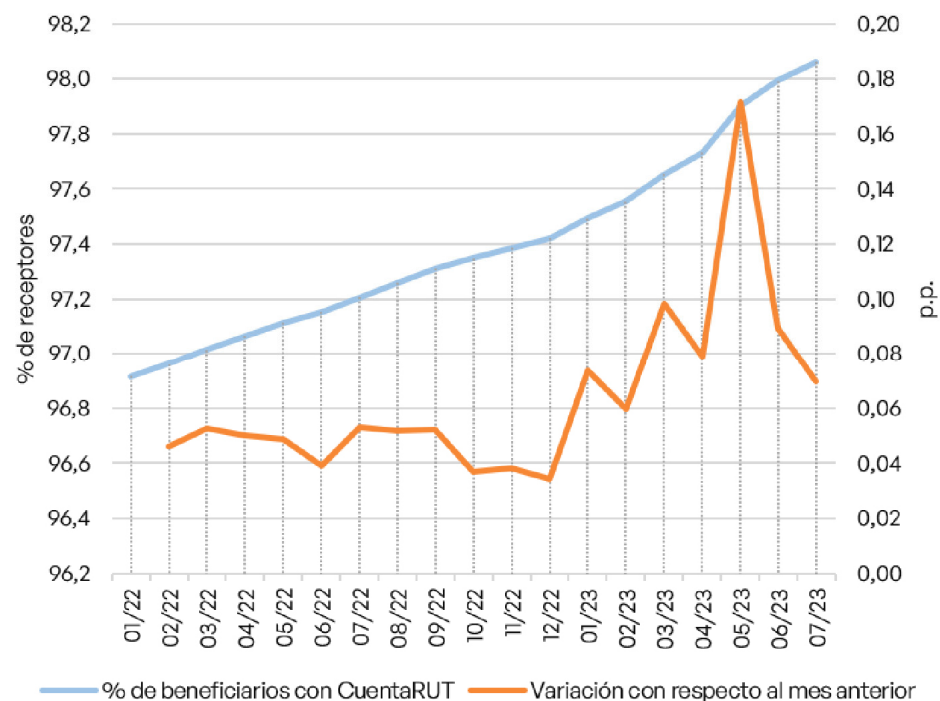
Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado. Nota: se incluyen las transacciones de mayo a agosto.

## Aumenta el número de beneficiarios que utiliza el BFE para recibir el aporte y la utilización del bolsillo

Alcance del BFE crecen en 8% desde sus inicios en mayo de 2023 (miles de beneficiarios)



Evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT

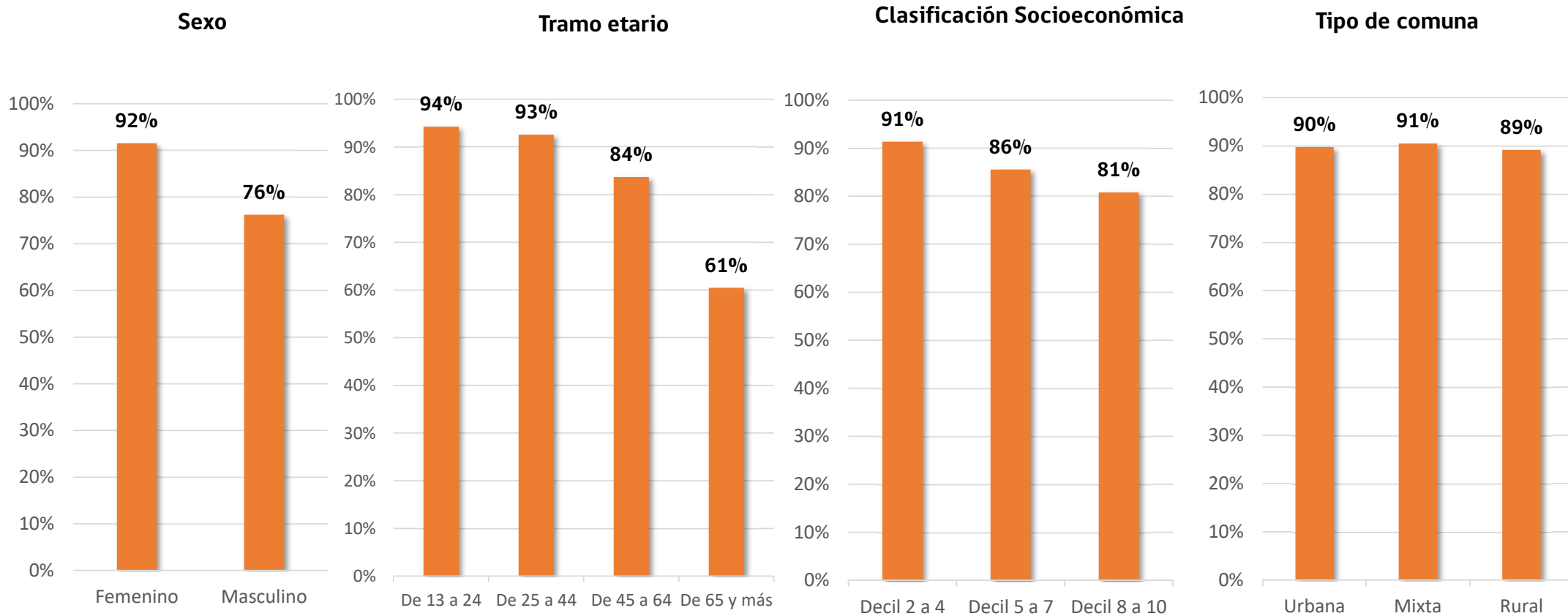


Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS. Nota: se consideran aquellos BFEs con saldo disponible a inicio de mes.



## Mayor porcentaje utilizado del monto del beneficio se ubica en los tramos más jóvenes; en mujeres y en los primeros deciles de ingreso

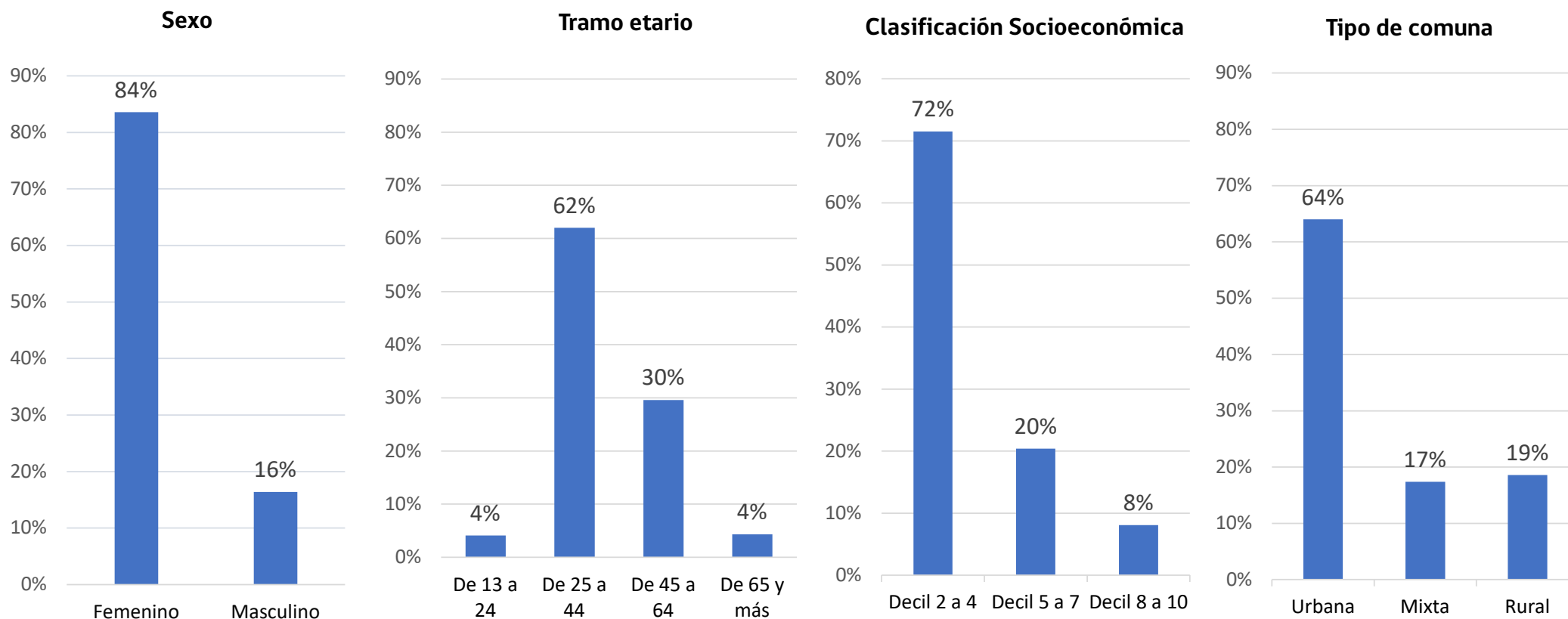
Porcentaje del monto utilizado del total recibido según características sociodemográficas



Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS a agosto 2023.

## 84% de las personas receptoras son mujeres, concentradas en el tramo entre 25 y 64 años y en los primeros deciles de la CSE.

Porcentaje de receptores del aporte para compra de alimentos en BFE según características sociodemográficas

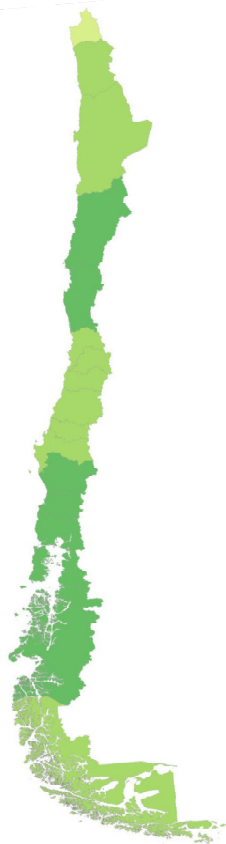
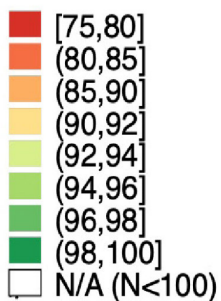


Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS a agosto 2023.

## Todas las regiones presentan tasas de uso del BFE por sobre el 92%, destacando Aysén, y La Araucanía y Los Ríos, con 97%.

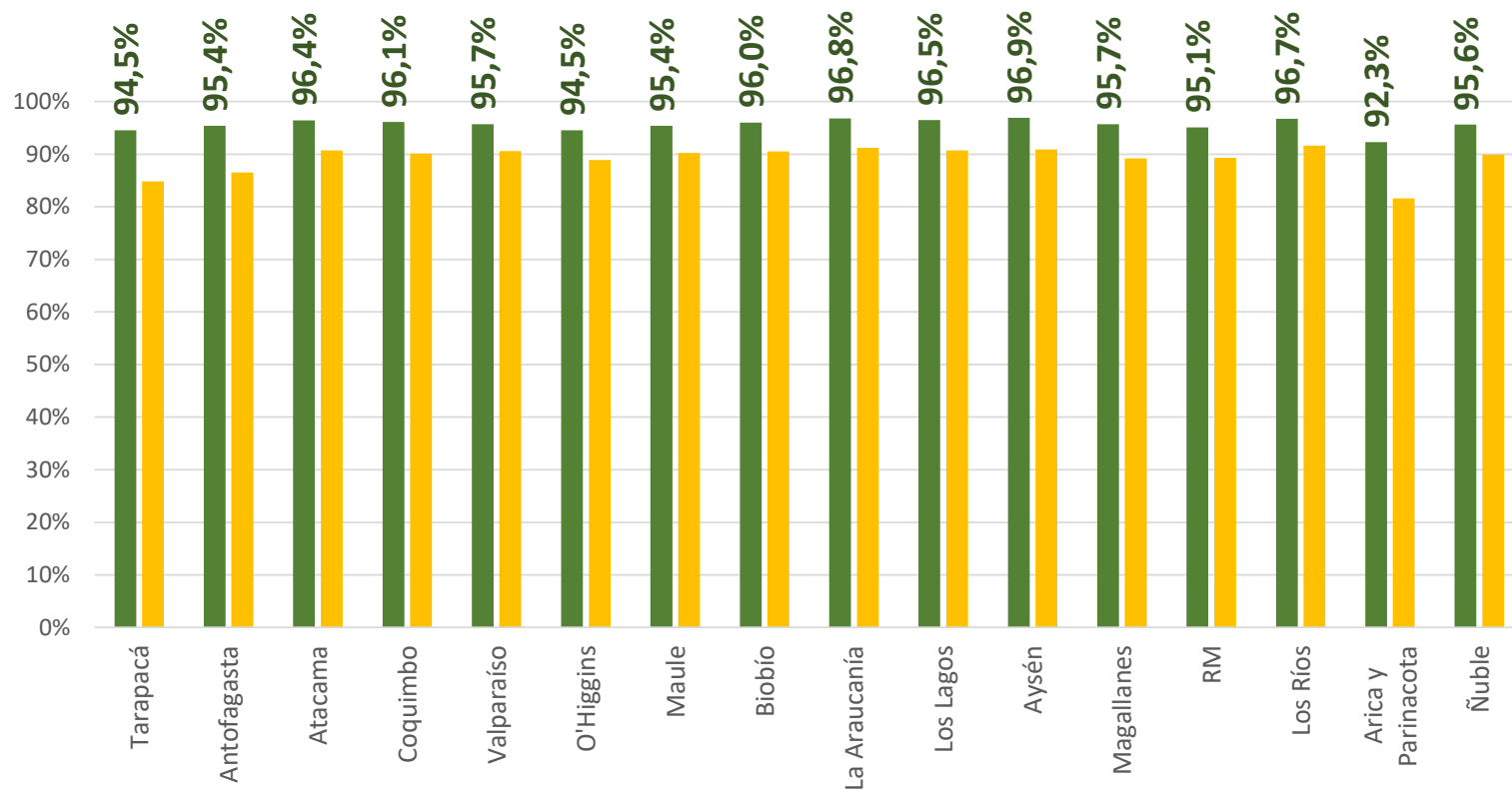
### Número de receptores a nivel de regional

agosto 2022



### Utilización del BFE según región

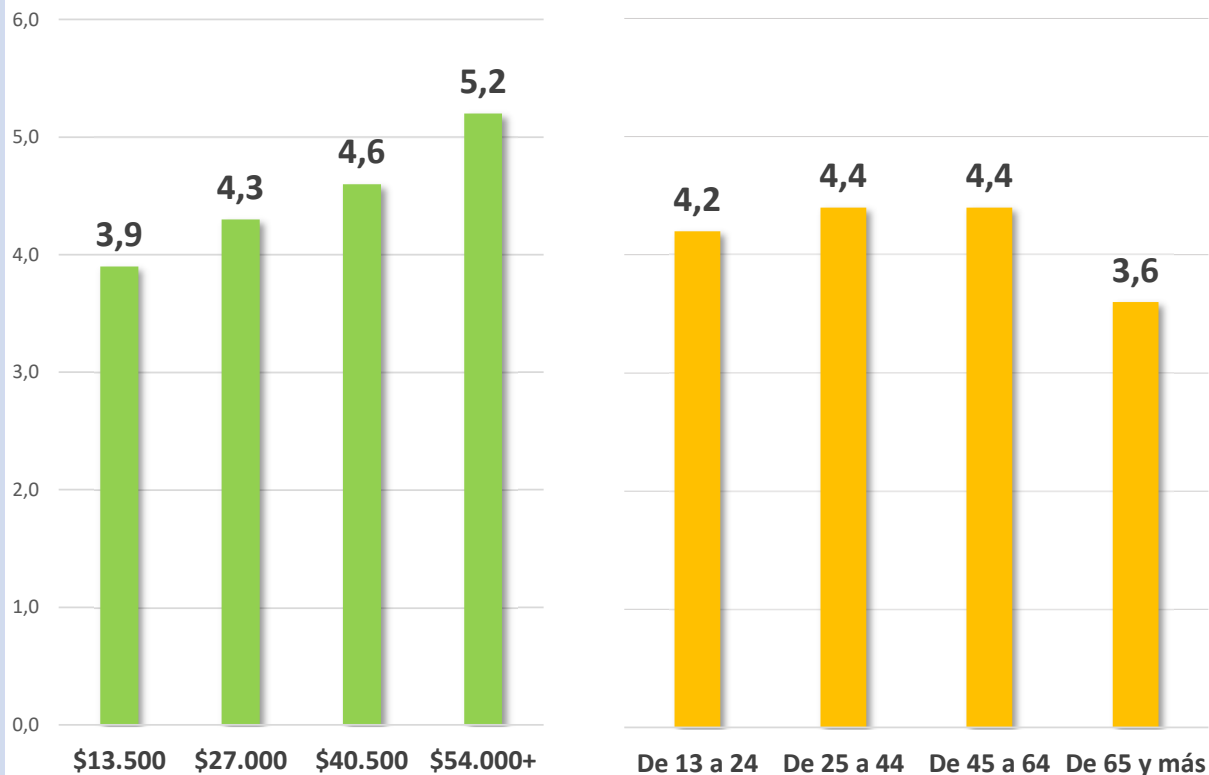
% de receptores que han usado; % del abono utilizado



Fuente: Banco Municipal en base a información provista por BancoEstado e IPS. Nota: no se consideran comunas con menos de 100 receptores.

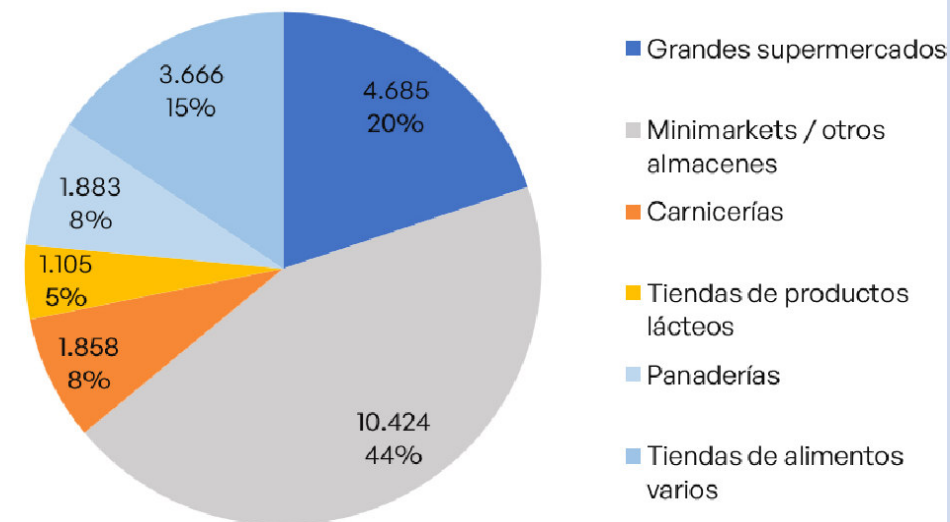
## El 44% de las transacciones se realiza en mini markets y un 20% en supermercados y beneficiarios con mayores aportes por causantes utilizan con mayor frecuencia el BFE

### Número de transacciones promedio por mes del BFE



Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS.  
 Nota: el uso del BFE se define como la realización de al menos una transacción.

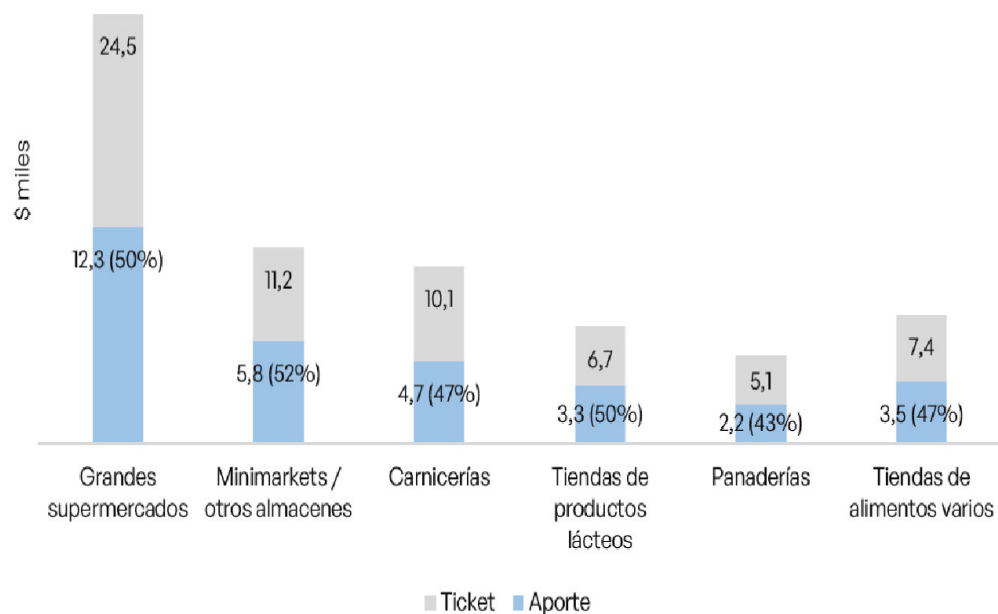
### Transacciones según el tipo de comercio (miles de transacciones; % del total)



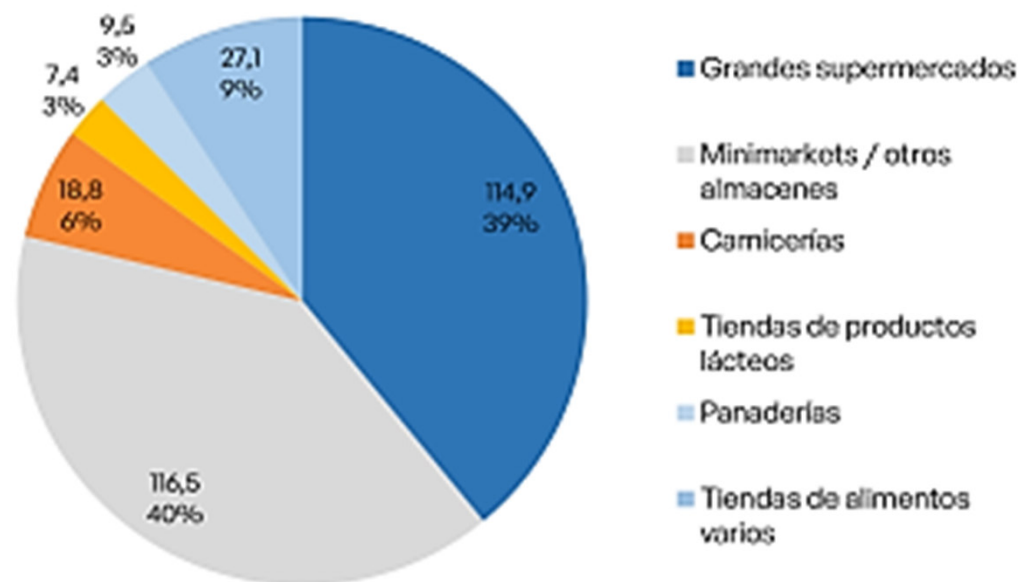
Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado. Nota: se incluyen las transacciones de mayo a agosto.

**El monto promedio de compras es mucho más elevado en los grandes supermercados que en los demás tipos de comercio, pero en todos ellos el BFE cubre aproximadamente la mitad de la compra**

**Ticket promedio de la compra y aporte promedio del BFE**



**Distribución del valor de los montos de las transacciones según tipo de comercio (pesos, % del total)**

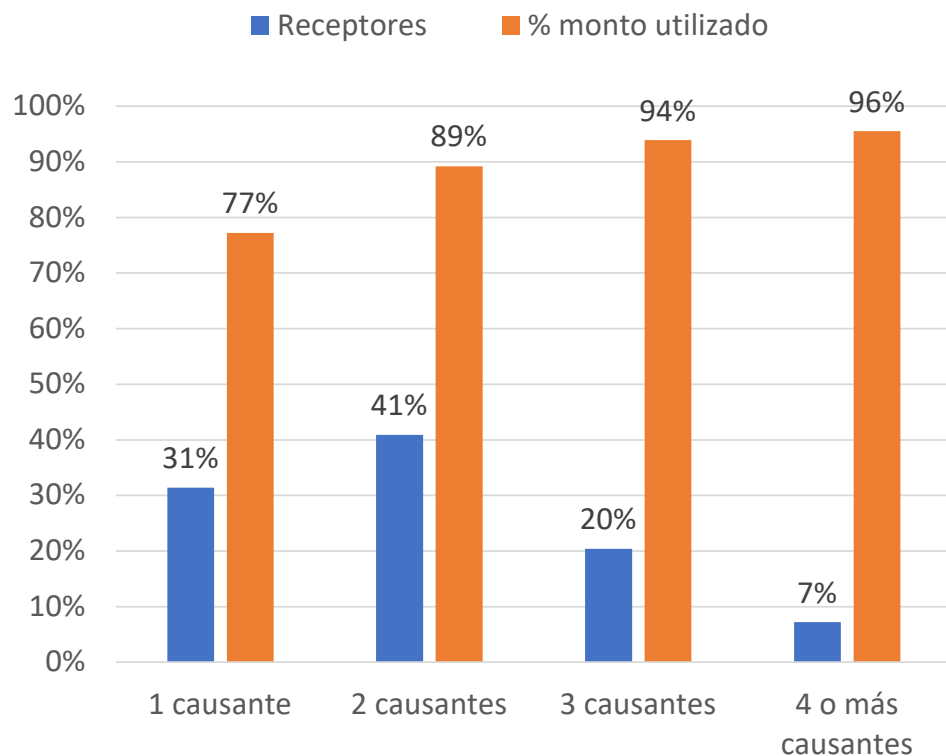


Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado.

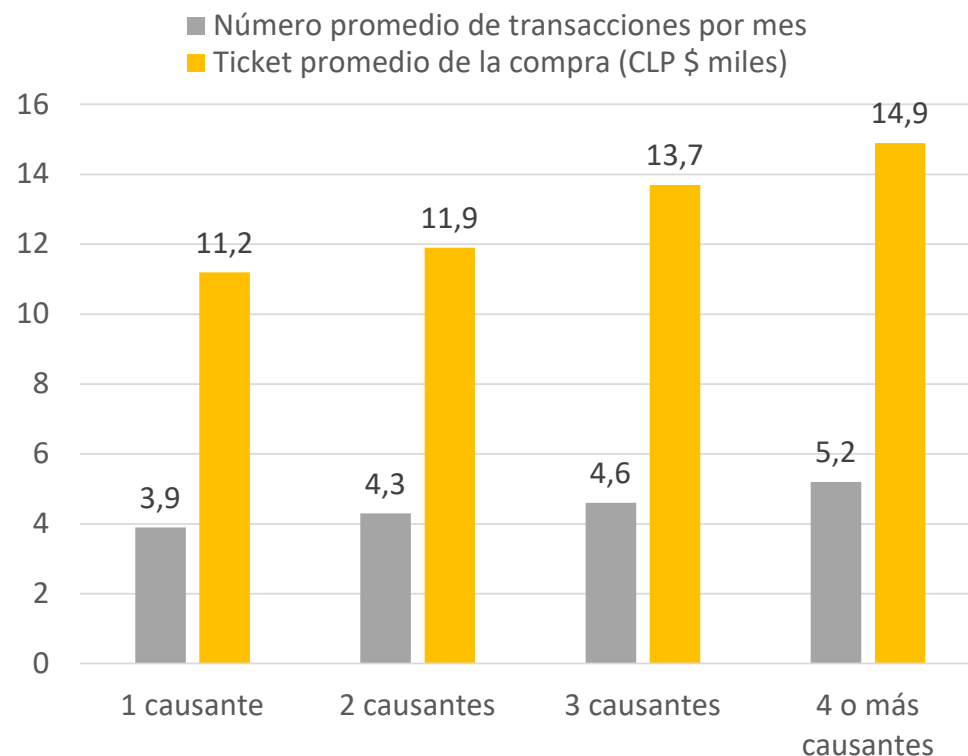
Nota: se consideran transacciones del BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023

## Utilización del BFE crece en la medida que crece el aporte con el número de causantes

### Distribución de receptores según número de causantes y porcentaje del aporte total utilizado



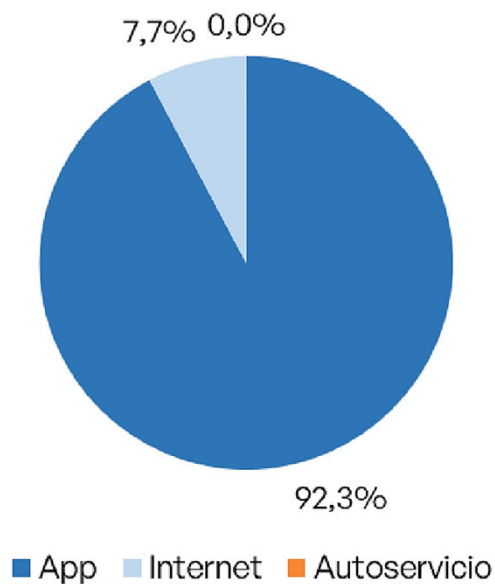
### Número promedio de transacciones por mes y monto promedio por compra según número de causantes



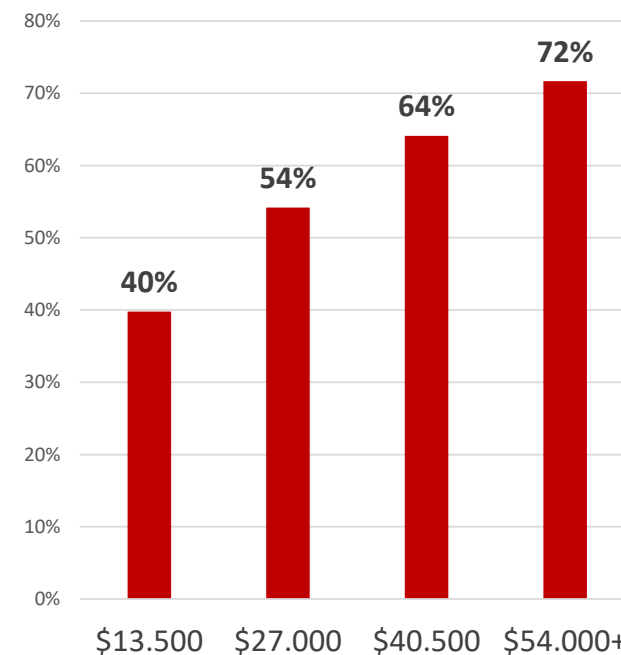
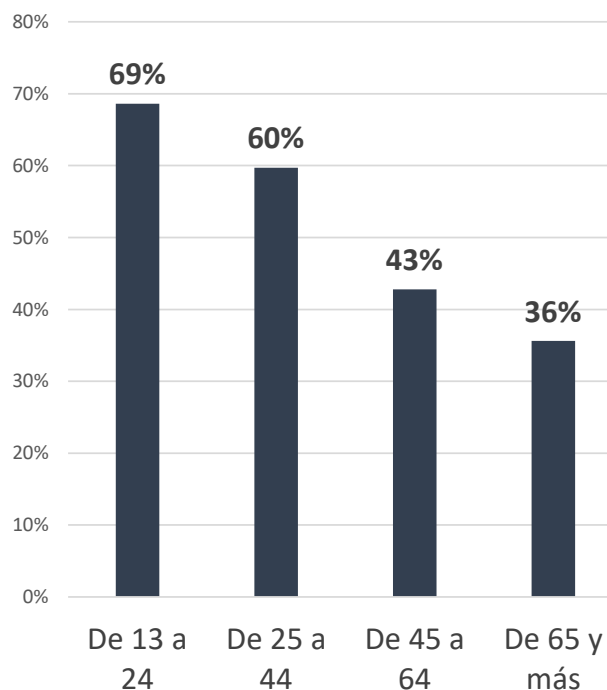
Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS a agosto 2023.

## El canal más utilizado para encender, apagar o ajustar porcentaje de aporte en el aplicativo móvil de Banco Estado (92%) y las mayores brechas en preferencia de aporte están según edad y monto del aporte

Canal Utilizado por los beneficiarios para seleccionar modalidad del aporte (% del total)



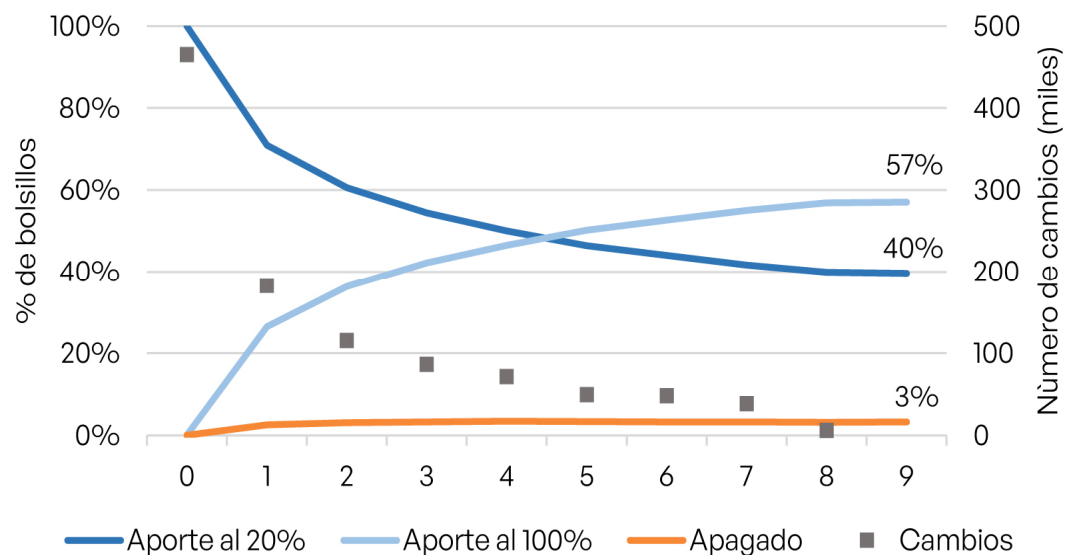
Transacciones diarias del BFE con aporte del BFE al 100% según características del beneficiario (% según edad y según monto aporte)



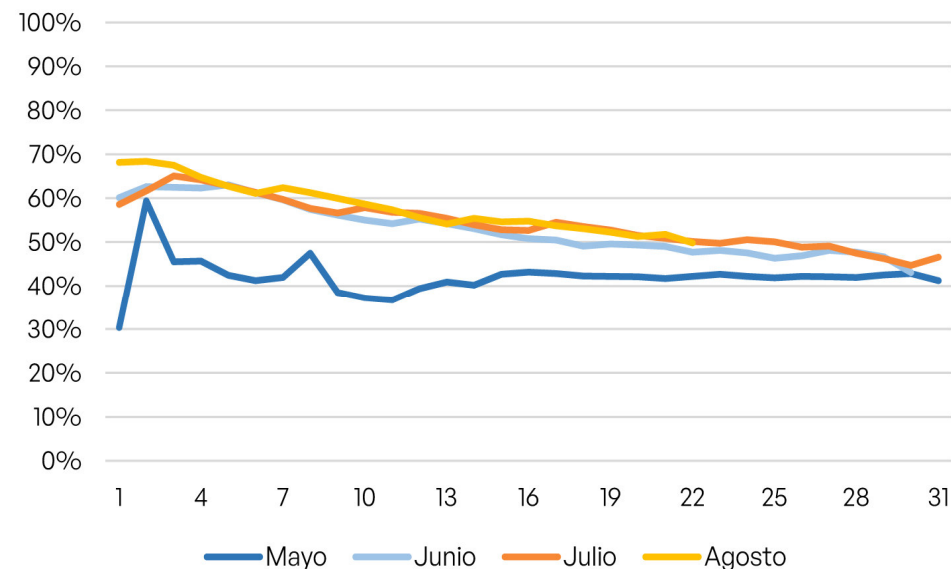
Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado. Nota: Se consideran los cambios originados entre el 10 de julio y el 9 de agosto de 2023.

## Beneficiarios con preferencia de uso de aporte de 100% ajustan BFE mayoritariamente en primeros 5 días del mes y las transacciones con aportes de 20% se aproximan a 40% al final del mes

### Estado del BFE según aporte a la compra y cambios de estado (primeros 9 días de agosto)



### Transacciones diarias del BFE con aporte del BFE al 20% (% del total mes)



Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado

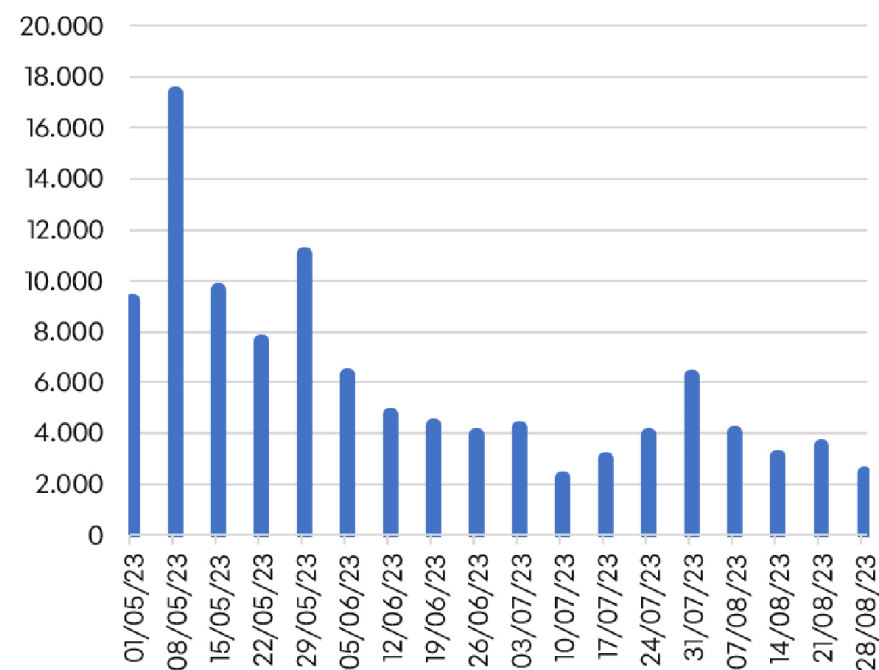


La tasa de reclamos bancarios fue de 0,13% promedio y desciende rápidamente desde los inicios del BFE. Los reclamos relacionados con el aporte también descienden a menos de la mitad entre mayo y agosto

#### Evolución mensual de los reclamos bancarios

Mes	Reclamos	Reclamantes	% receptores con reclamos
Mayo	5.104	4.783	0,35%
Junio	2.042	1.852	0,13%
Julio	1.017	949	0,06%
Agosto	745	703	0,05%
<b>Total</b>	<b>8.908</b>	<b>7.834</b>	<b>0,13%</b>

#### Evolución semanal del número de reclamos relacionados con el Aporte Mensual

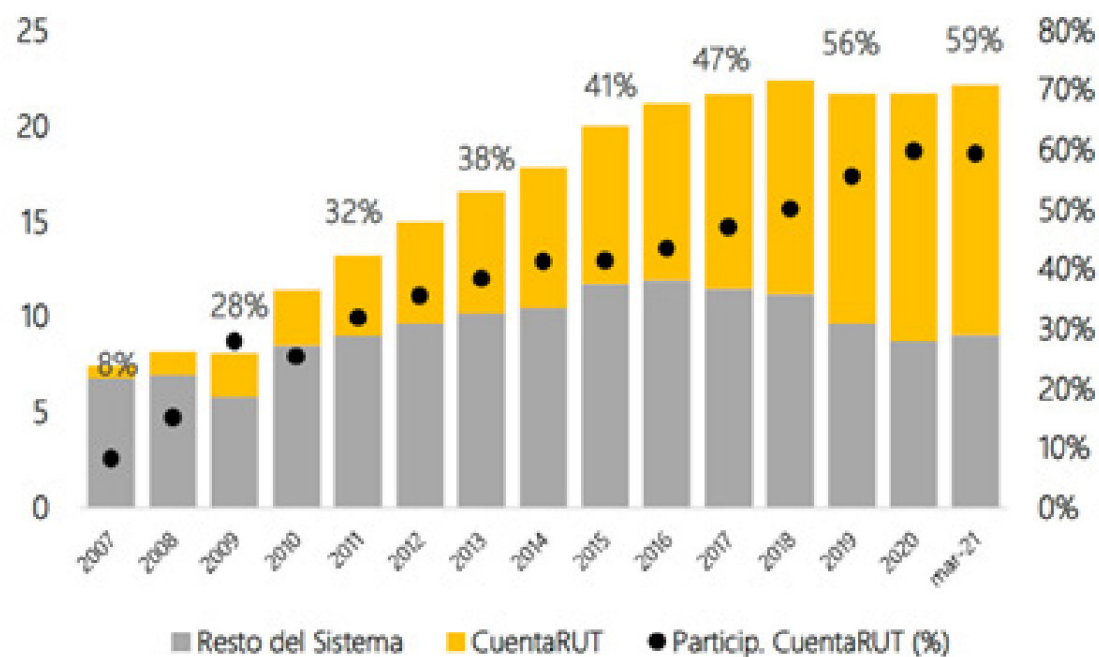


Nota : La tasa de reclamos en mayo 2023 relacionada con el aporte en BFE fue muy similar a la registrada por aporte canasta básica en abril 2023.

Fuente: Banco Mundial en base a información provista por IPS. Nota: se consideran los reclamos relacionados con el Aporte Mensual desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga.

## Importante penetración de la CuentaRUT en última década y aumento en el número de puntos de adquirencia (POS)

### Evolución de la CuentaRUT y tarjetas de débito



### Evolución del número de POS por 100 mil adultos

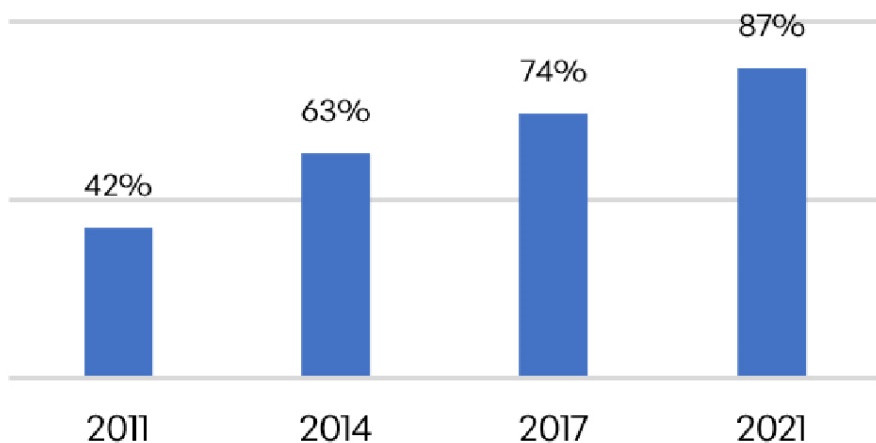
Año	POS
2012	1.266
2013	1.437
2014	1.532
2015	1.574
2016	1.895
2017	2.136

Fuente: Banco Estado 2021

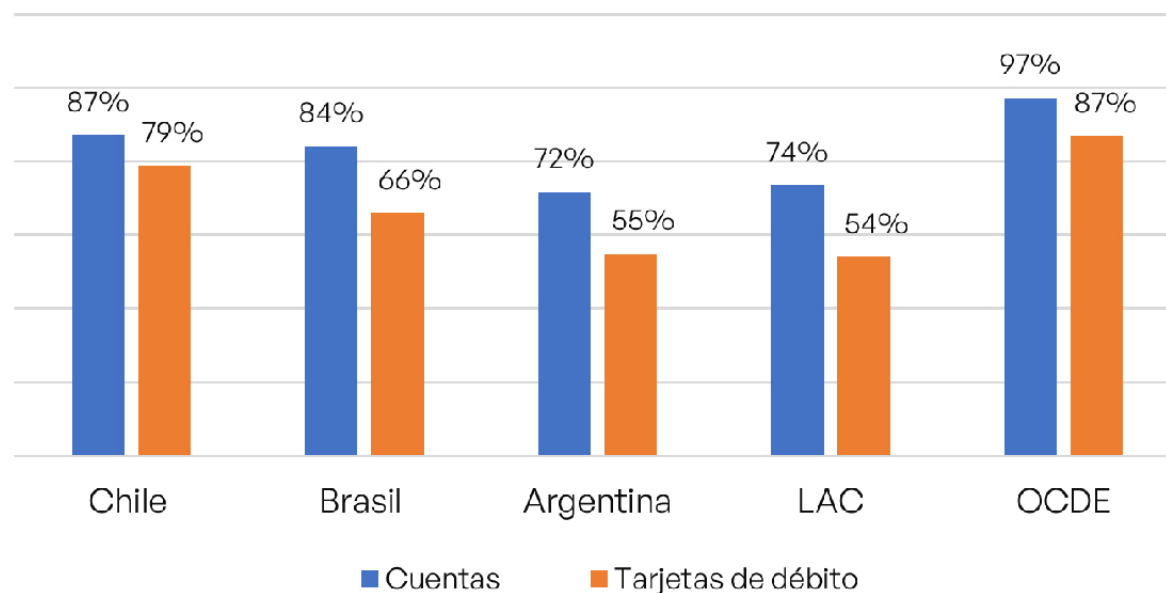
Fuente: SBIF, 2019.

## Bancarización en Chile duplica la tenencia de cuentas bancarias en última década y la ubica en niveles similares al promedio de la OCDE

### Evolución de tenencia de cuentas bancarias



### Tenencia de cuentas y de tarjetas de débito en 2021



Fuente: Informe Banco Mundial; de Global Findex, 2011, 2014, 2017, 2021.

## La evaluación de experiencia usuaria del BFE señala un período de 2 meses para comprender el uso del BFE de manera adecuada, período que se reduce si existe experiencia de bancarización

### De los grupos focales se desprende\*:

- ✓ Las personas declaran entender las características del aporte mensual, los criterios de elegibilidad y no presentan cuestionamientos significativos sobre la restricción de uso al rubro alimenticio.
- ✓ Los grupos focales también identifican que las mujeres son las principales administradoras del beneficio, pero que este último no ha tenido impacto sobre la estrategia de consumo o sobre las compras de alimentos.
- Las personas declaran que en un inicio no hubo suficiente información sobre el formato y funcionamiento del BFE, y que la experiencia previa de bancarización fue clave para entender el BFE.



\*El análisis de experiencia usuaria se realizó con la conformación de 11 grupos focales, con 84 personas participantes. Estas fueron clasificadas según la intensidad de uso del beneficio y la región de



# Principales conclusiones y recomendaciones

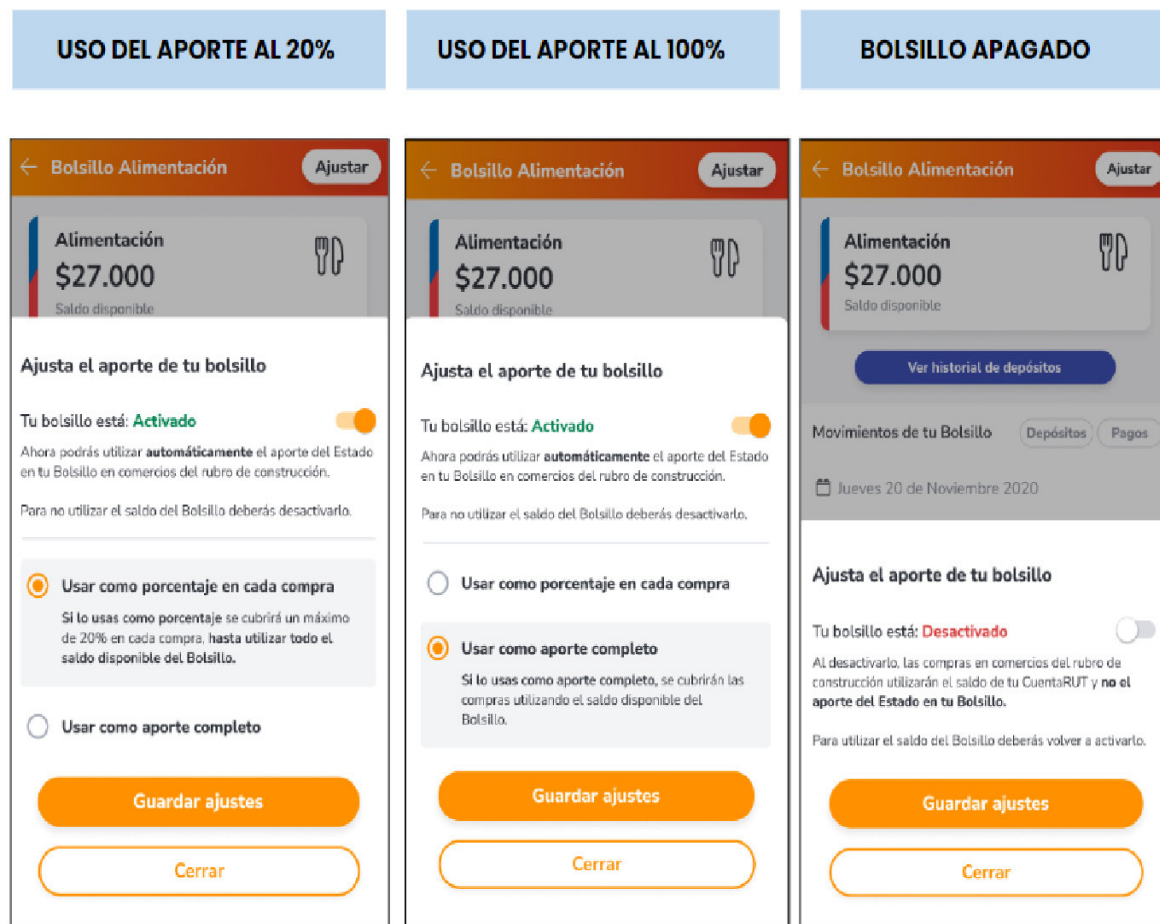


## Principales conclusiones destacadas por Banco Mundial en estudio del funcionamiento del BFE, 2023.

1. Se observan altos niveles de uso de los fondos del BFE.
2. Distribución geográfica del uso de BFE es significativa y homogénea a través del país.
3. El aplicativo de BancoEstado que incluye el BFE es el canal más utilizado por los beneficiarios.
4. Información de los focus groups revela que el uso del aporte es mayoritariamente para alimentos.
5. Los mini markets y almacenes son los comercios del rubro alimenticio más frecuentados y en monto de gasto se igualan.
6. Los beneficiarios que viven en áreas rurales gastan mayores porcentajes del aporte en pequeños comercios.
7. Los reclamos presentan niveles poco significativos.
8. El componente cualitativo sugiere efectos positivos en las capacidades financieras de los beneficiarios, en particular la capacidad de planificación y ahorro de recursos.
9. Capacidad de respuesta ante eventos de emergencia.
10. Amplia coordinación interinstitucional.
11. Componente cualitativo muestra existencia de una curva de aprendizaje.

## Principales recomendaciones

1. Mejorar uso del aporte de 20% vs 100%. Volver al estado default de 20% genera confusión y desconfianza en la herramienta. Se recomienda facilitar comprensión del uso del aporte vs uso de recursos en Cuenta Rut.
2. Reforzar la estrategia de comunicación y proporcionar intervenciones de educación financiera para propender a un mejor entendimiento del BFE. Diversificar canales de difusión, y entregar mensajes simples, accionables y frecuentes.
3. Prestar atención a los adultos mayores que son los que tiene un uso más rezagado del BFE. Para este segmento de la población, la adopción de nuevas tecnologías puede ser más desafiante, requiriendo de un apoyo más continuo.



## El definitiva, el BFE aborda plenamente los principios de diseño de una arquitectura de pagos G2P moderna y flexible

### Infraestructura

- ✓ Misma infraestructura para distintos programas;
- ✓ Soluciones duraderas;
- ✓ Mínima intervención manual;
- ✓ Sistemas amplificables y seguros

### Productos y mercados

- ✓ Aportes a cuenta transaccional.
- Beneficiarios pueden elegir proveedor.
- ✓ Apertura de cuentas simple.
- ✓ Amplia red de aceptación de pagos electrónico que facilita acceso al uso digital.
- ✓ Los pagos G2Px es un sistema sostenible y fomenta competencia.

### Inclusión y empoderamiento

- ✓ Se desagrega información por género en los sistemas.
- ✓ Pagos G2P se diseña con red de beneficiarios bien diseñada con prioridad en mujeres.
- ✓ Receptores informados y con acceso a mecanismos de resolución de reclamos.



## Bolsillo Familiar Electrónico se extenderá hasta abril de 2024

Paulina Ortega

2 MAY 2023 05:18 PM



Hasta el momento se habrían realizado más de 200 mil transacciones, contabilizando cerca de \$2.000 millones, según detallaron las autoridades de gobierno.

PUBLICIDAD



**BID** **Ganador 2023** **S+**

Categoría **Innovación Pública BID**

### Bolsillo Familiar Electrónico

El BFE es un medio de pago asociado a la Cuenta Rut de Banco Estado que facilita la entrega y uso del aporte monetario mensual del Estado.

CO-ORGANIZA | EL MERCURIO | TVN | Foto innovación

En el Grupo Inter-American Development Bank

### Destacamos:

- Bolsillo familiar electrónico recibe premio Avonni en la categoría innovación pública en día 7 de noviembre de 2023
- Bolsillo familiar electrónico extiende el pago hasta abril de 2024.

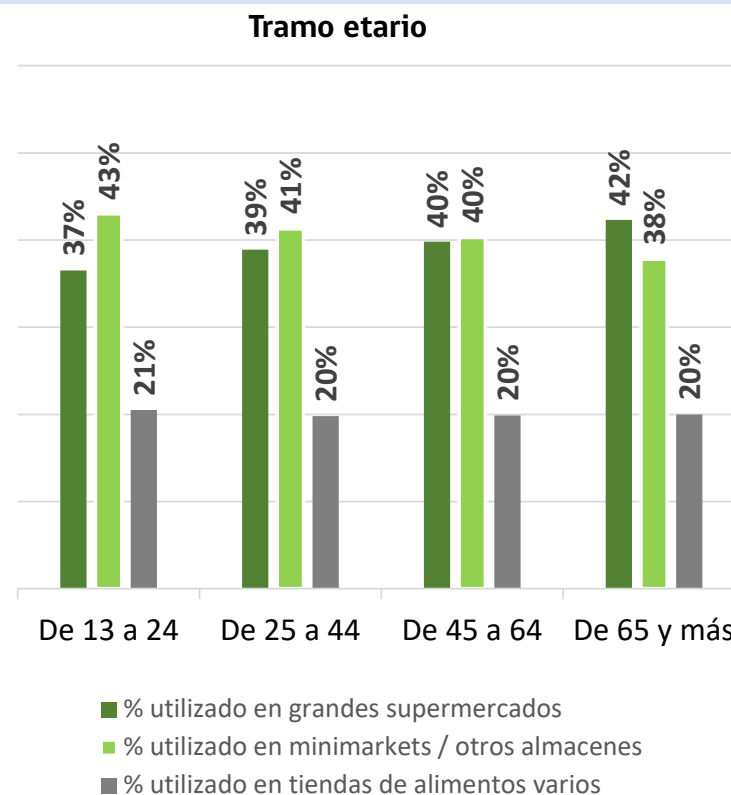
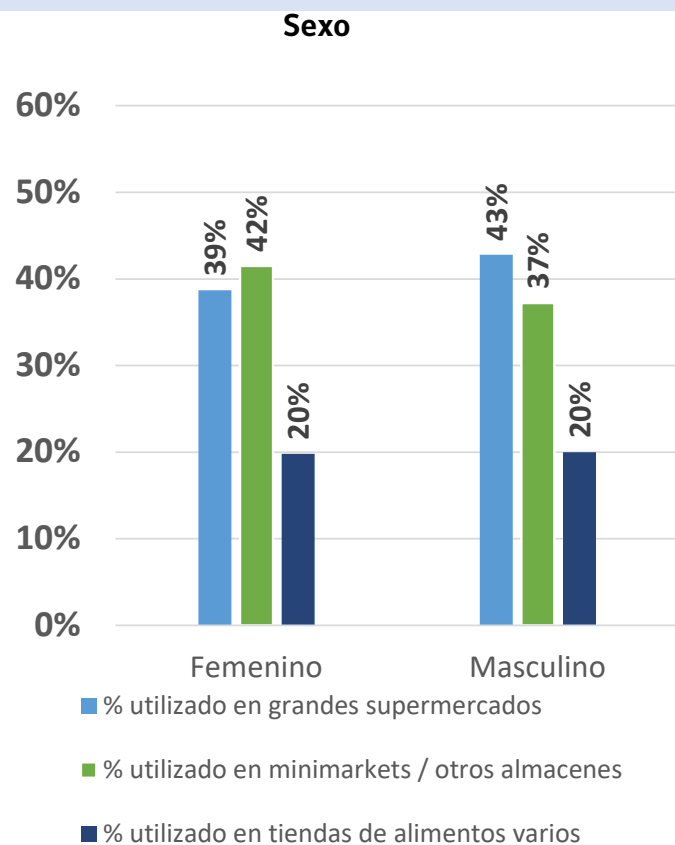
# Evaluación del Funcionamiento del BFE

## Presentación de Informe del Banco Mundial

20 de Noviembre de 2023  
Mario Marcel Cullell  
Ministerio de Hacienda

## Deciles de menor ingreso y comunas rurales utilizan preferentemente el BFE en comercios de menor tamaño mientras que hombres y tercera edad en los supermercados.

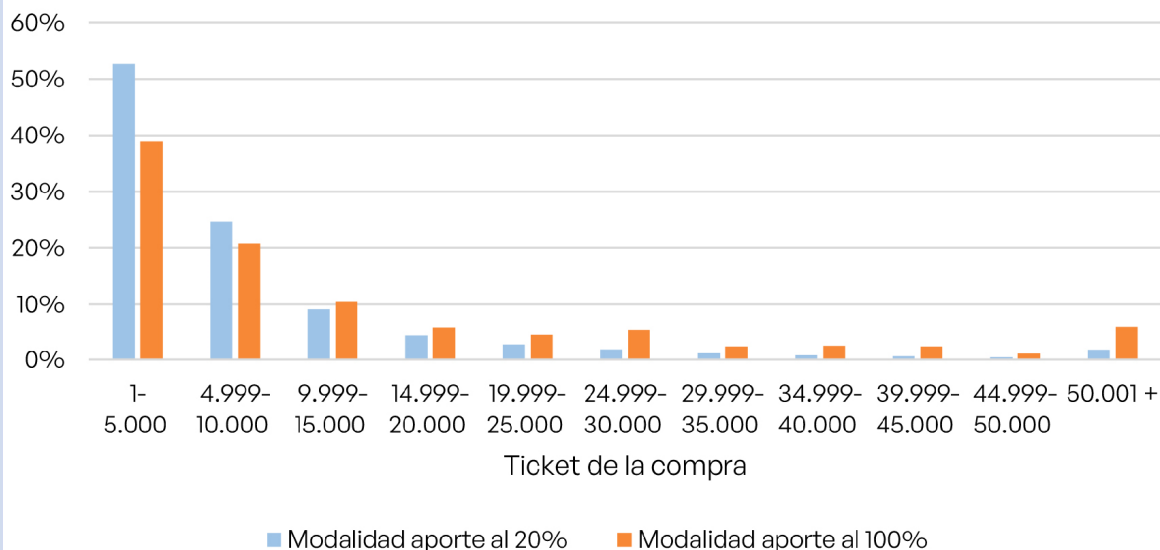
Porcentaje del total del aporte utilizado según tipo de comercio y características sociodemográficas



Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS a agosto 2023.

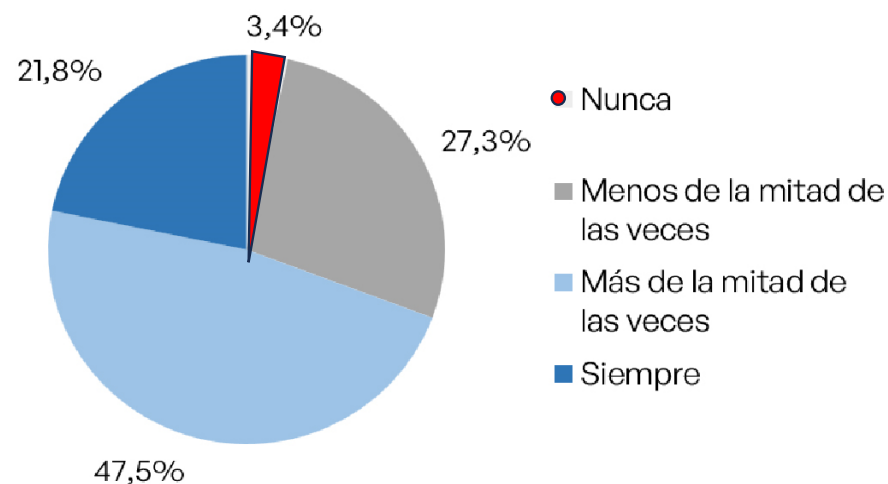
## Las transacciones de bajos montos se realizan mayoritariamente con aporte de 20% y las de altos montos al 100%

**Número de transacciones, según monto de la compra y modalidad del aporte (% del total)**



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.  
 Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

**Distribución de los receptores según frecuencia de uso del aporte al 100%**



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.

## Comparativo internacional: fortalezas del BFE descansa en uso de cuenta de extensa cobertura y amplia red de comercios sin necesidad de adherencia y mínimos costos de adopción.

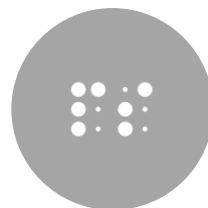
	India PDS	EEUU SNAP	Indonesia Sembako	Chile BFE
<b>Producto financiero</b>	Tarjeta pre-pagada.	Tarjeta pre-pagada.	Billetera electrónica ligada a cuenta transaccional.	Billetera electrónica ligada a cuenta transaccional.
<b>Proveedor financiero</b>	NA	NA	4 bancos.	1 banco.
<b>Instrumento de pago</b>	Smart card (canal cerrado).	Smart card (canal cerrado).	Tarjeta de débito (canal cerrado).	Tarjeta de débito (canal abierto).
<b>Productos</b>	Lista de productos y cantidades específicas.	Categorías amplias de productos.	Lista específica de productos.	Cualquier producto en comercios elegibles.
<b>Flexibilidad</b>	(-)	(++)	(+)	(+++)
<b>Comercios</b>	Tiendas específicas con número de licencias limitadas.	Cualquier comercio que aplique y cumpla los requisitos.	Agentes bancarios o tiendas con permiso especial.	Todos los comercios del rubro alimenticio en POS.
<b>Opciones de puntos de acceso</b>	(-)	(++)	(+)	(+++)
<b>Inversión requerida por comercios</b>	POS especial / Disponer de productos específicos (provistos por el Gobierno).	POS especial.	POS especial (provista por el banco) / Disponer de productos específicos para el programa.	Ninguna.

Fuente: Banco Mundial en base a información provista por BancoEstado e IPS. Nota: se consideran aquellos BFEs con saldo disponible a inicio de mes.

## A modo de conclusivo: alto nivel de desarrollo del ecosistema de pagos en Chile explica la exitosa adopción del BFE entre la población beneficiaria



Amplia red de establecimientos de comercios a lo largo de todo el país con un POS.



Alta penetración de las tarjetas de débito y uso frecuente como medio de pago.



Cobertura de los teléfonos inteligentes permitiendo el acceso y manejo de la configuración.



Desarrollo del modelo de cuatro partes y penetración de los POS



Madurez en la transferencia de subsidios a los beneficiarios.



Alto nivel de bancarización de la población y tenencia de la cuenta RUT.