

An illustration of a woman with dark hair in a bun, wearing a traditional Chilean poncho and a red sash. She is looking through binoculars. The binoculars' lenses show a view of a village with houses and a tree. The background is a warm, orange-toned landscape with rolling green hills, a winding path, and stylized white clouds. The Chilean flag is visible in the top left and bottom left corners.



# Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y endeudamiento de los Hogares

Diálogos por el bienestar social de Chile  
Cajas de Chile  
29 de abril de 2025

**Mario Marcel Cullell**  
Ministro de Hacienda

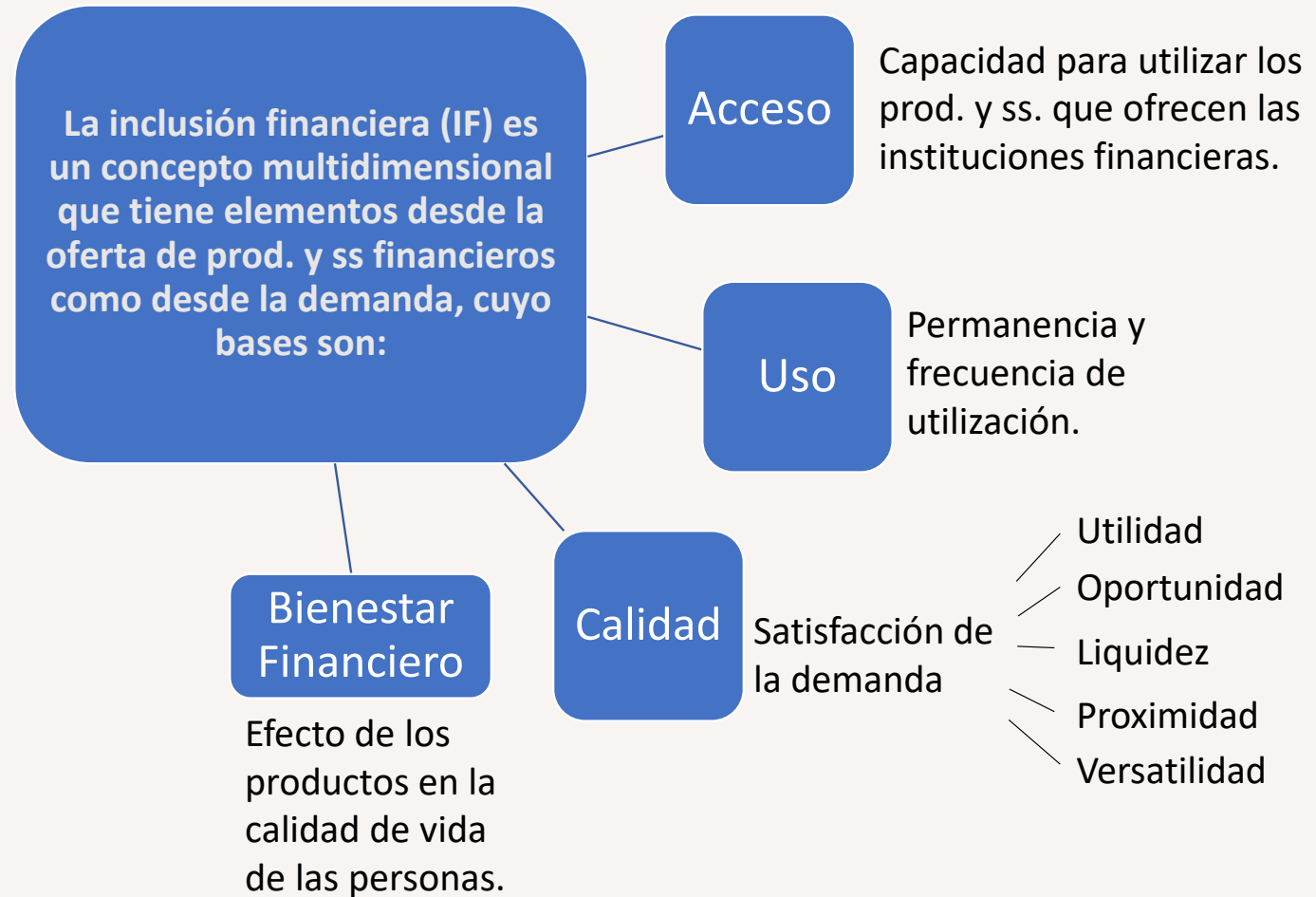
# Agenda



1. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
  2. Endeudamiento de los hogares en Chile
- 
- 

# Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

# 1. Introducción



Necesidades financiera de:

- Ahorro
- Financiación
- Seguros
- Administración del efectivo

## 2. Estructura de la ENIF

Agradecimientos

1. Introducción

2. Misión

3. Visión

Secuencia lógica desde el problema a la solución

4. Situación Actual de la IF

Se revisa el marco legal y normativo, más la evidencia, a partir de las estadísticas asociadas a la IF.

4.1 Desafíos

Identificación de brechas y desafíos.

5. Objetivos Fundamentales y Lineamientos Estratégicos

Definición de los logros esperados en función de la identificación de las brechas.

6. Rutas de Implementación

Definición de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos.

7. Marco de Gobernanza

Marco de Coordinación

8. Marco de Monitoreo y Evaluación

8.a Plan de Monitoreo

8.b Plan de Evaluación

### **Visión de la ENIF**

Acceso expedito y seguro al sistema financiero formal, que ofrezca productos y servicios financieros y previsionales regulados que se ajusten 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.

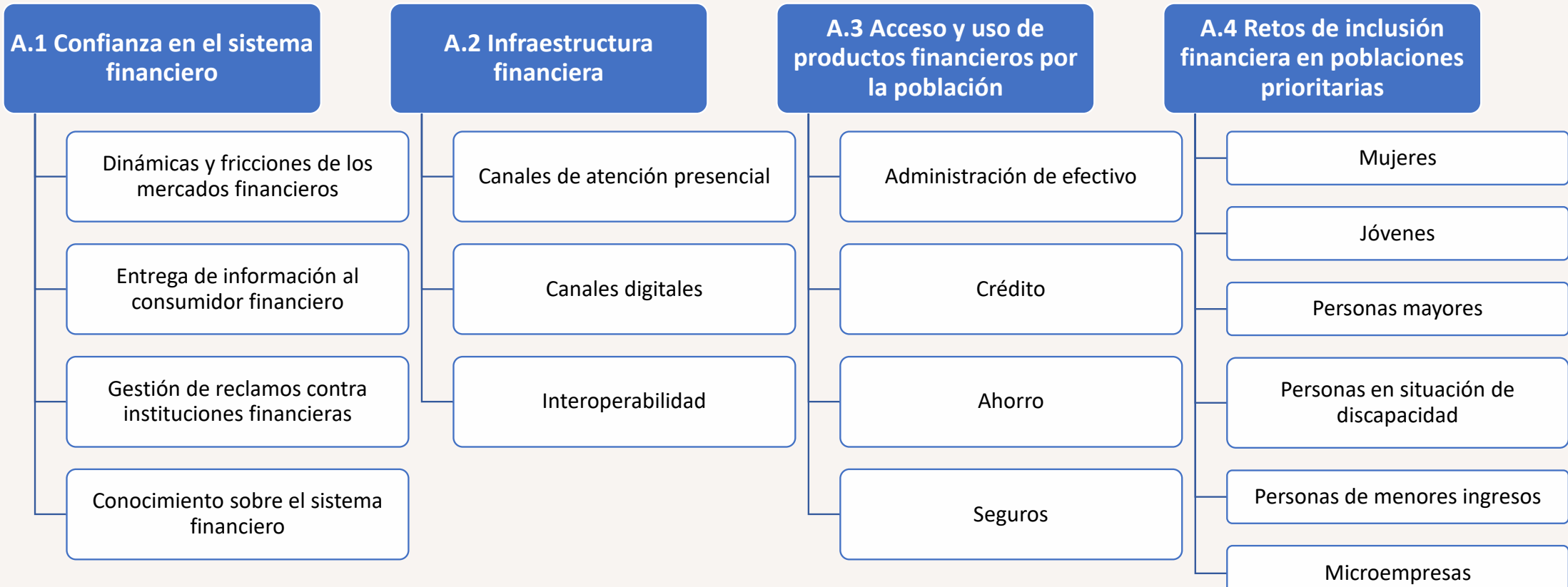
### **Misión de la ENIF**

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 segmentos 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.

### 3. Marco de Análisis del Estado de la IF

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:



## 4. Objetivos Fundamentales y Lineamientos Estratégicos

Establecen una visión concreta del estado al que se quiere llegar.

### OF. 1 Aumentar la confianza en el sistema financiero de la población

- *Promover una conducta de mercado responsable y una adecuada protección al cliente financiero.*
- *Perfeccionar la entrega de información al consumidor financiero.*
- *Impulsar procedimientos más expeditos y claros para la gestión de reclamos.*
- *Fomentar la educación financiera sobre el sistema financiero, las instituciones reguladoras, y los derechos y responsabilidades de las personas.*



### OF. 2 Robustecer la infraestructura financiera

- *Fortalecer los canales de atención presencial.*
- *Promover mejor experiencia usuaria en canales digitales.*
- *Mejorar la interoperabilidad.*





**OF. 3 Incrementar el acceso y uso de productos y servicios financieros**

- *Fortalecer el uso de productos de administración de efectivo.*
- *Promover financiamiento responsable.*
- *Promover el ahorro.*
- *Aumentar el acceso a seguros.*



**OF. 4 Avanzar hacia un sistema financiero más inclusivo a través de productos y servicios que se ajusten a las necesidades de la población**

- *Promover la inversión y el acceso a seguros en mujeres.*
- *Incentivar el financiamiento responsable y fortalecer el ahorro en los jóvenes.*
- *Incrementar el acceso a financiamiento en personas mayores.*
- *Fortalecer el acceso y uso a productos financieros en general a personas en situación de discapacidad.*
- *Fortalecer las capacidades financieras de las personas con menores ingresos.*
- *Fortalecer capacidades financieras y el financiamiento a microempresas.*



## 5. Rutas de Implementación

- La estrategia se materializa mediante una ruta de implementación en la que se define para cada objetivo fundamental un set de iniciativas.
- **En total son 45 iniciativas en las que las instituciones integrantes de la Capif asumen la responsabilidad de llevarlas a cabo.**
- Se define para cada una de las instituciones de Capif el rol de responsables, diferenciadas entre primarias y secundarias.
- Algunas iniciativas serán abordadas a través de mesas de trabajo publico privadas, para profundizar en la problemática y en conjunto estudiar y evaluar la factibilidad de soluciones para luego definir planes de acción específicos.

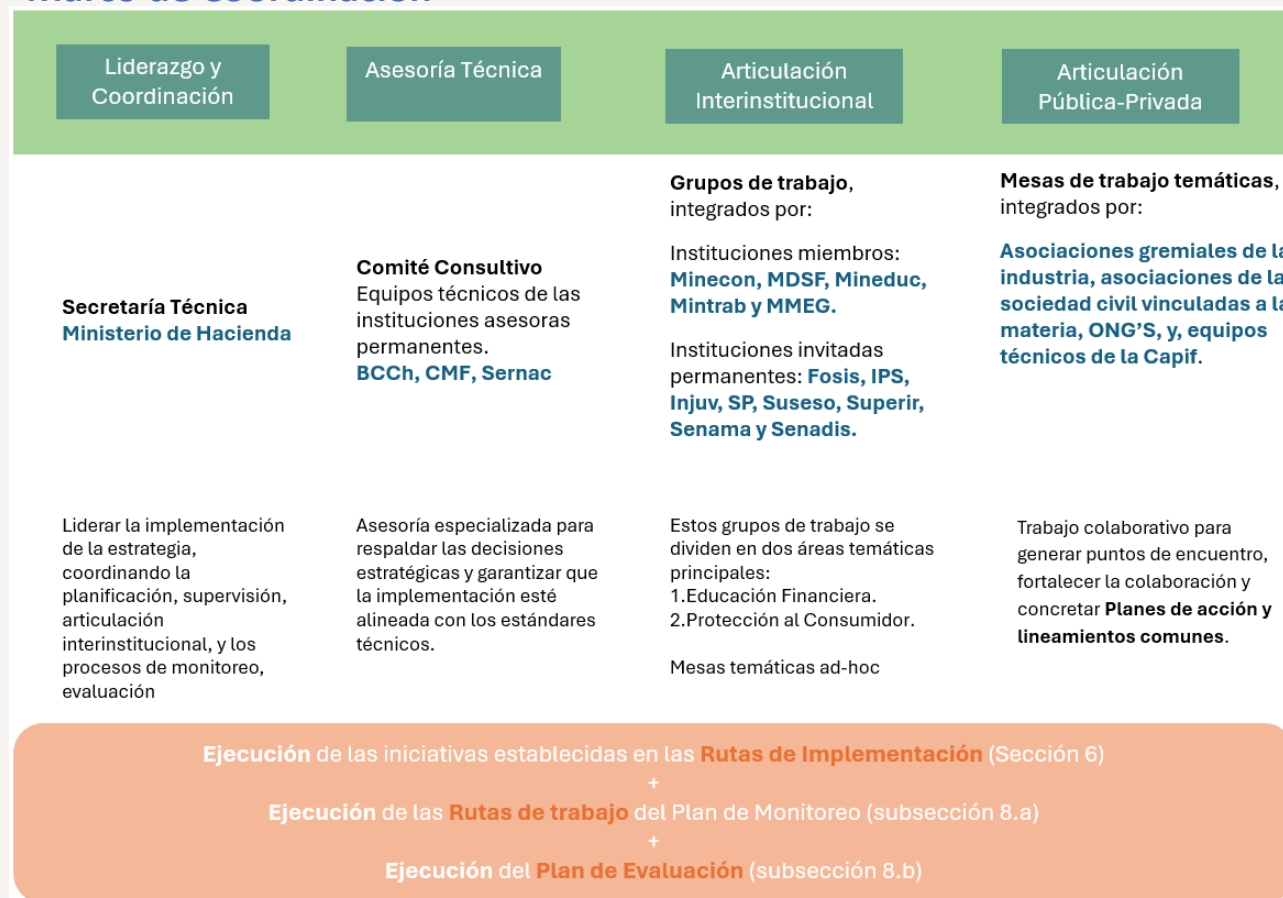
## 6. Marco de Gobernanza

La estructura de gobernanza de la ENIF se basa en la Capif a la que se agregarán como invitados permanentes a **Senama y Senadis**.

La Capif sesiona a nivel de autoridades y define las acciones de política a llevar a cabo y los cursos de acción de la Comisión 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.

### Marco de Coordinación



## 7. Marco de Monitoreo y Evaluación

### Plan de Monitoreo

Elaboración de una **Ruta de Trabajo** para cumplir con las iniciativas comprometidas, involucrando a las instituciones secundarias, integrando indicadores de seguimiento.

Se elaborarán **reportes periódicos** sobre los avances de acuerdo con lo establecido en las rutas de trabajo que serán publicados en el sitio web de la Capif.

### Plan de Evaluación

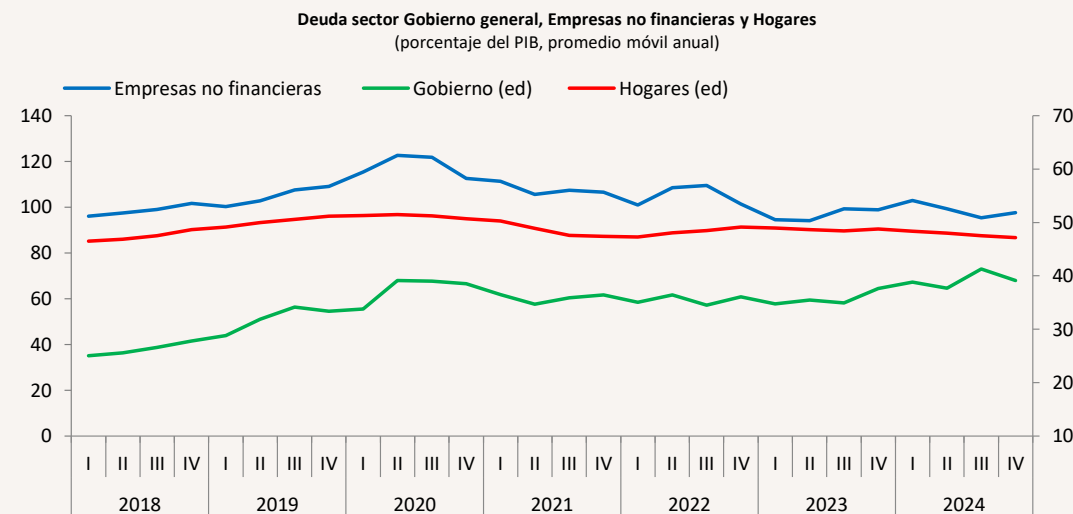
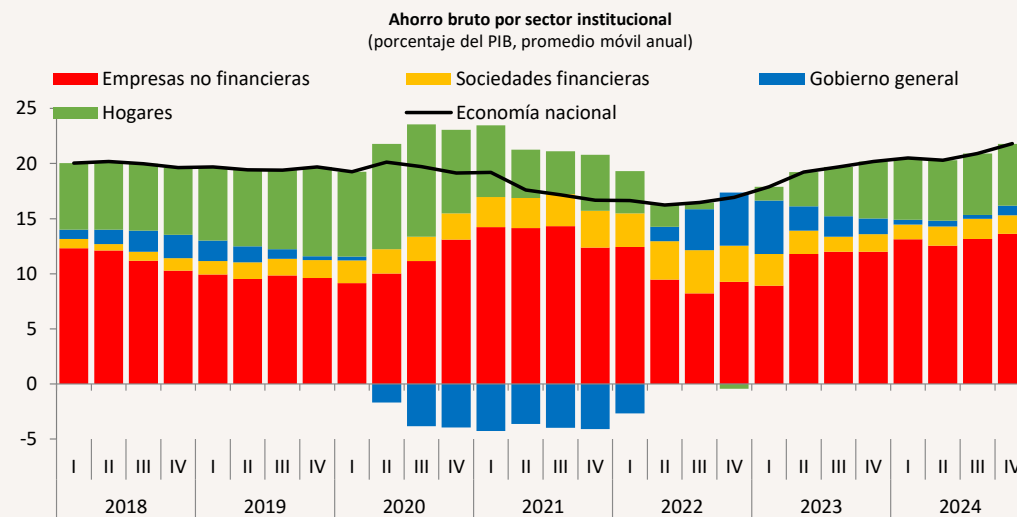
Contempla el seguimiento de un **set de indicadores** para cada objetivo fundamental, diferenciados entre acceso, uso y calidad, considerando las recomendaciones de organismos internacionales.

Anualmente, se publicará un **reporte del avance** de la inclusión financiera.

# Endeudamiento de los Hogares

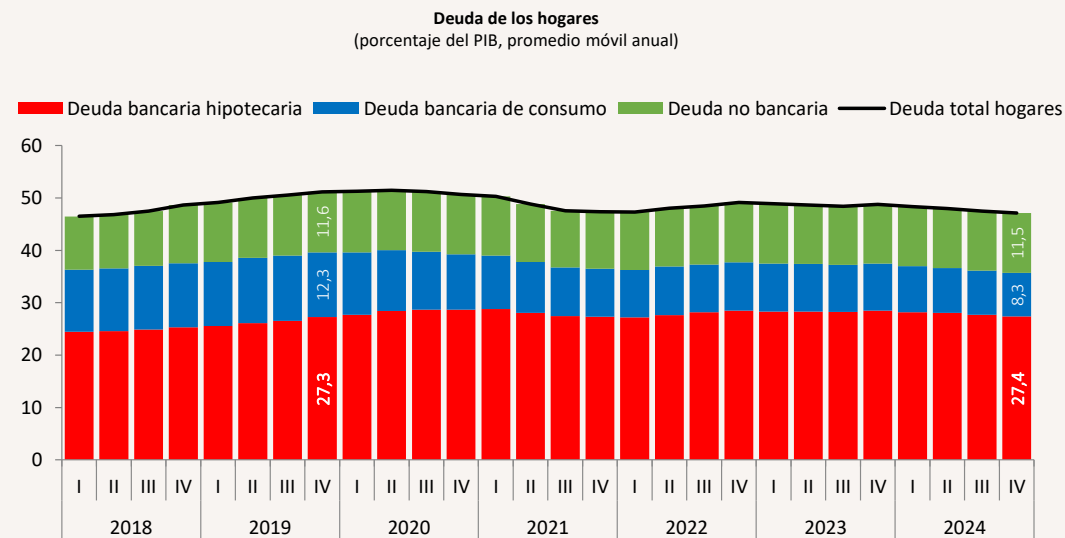
# Situación de los hogares

- Los hogares son un actor muy importante en el sistema financiero y en la economía en general, con el consumo privado contribuyendo con cerca de dos tercios al PIB.
- Al cuarto trimestre de 2024, **el ahorro de los hogares ascendió al 5,6% del PIB**. Cabe destacar que el promedio de 2024 se ubicó apenas un punto porcentual debajo del promedio de 2018 y 2019.
- En tanto, **la deuda de los hogares alcanzó el 47,2% del PIB** en el mismo periodo, lo que equivale al 48% de la deuda total del sector empresarial no financiero y prácticamente el mismo nivel previo a la pandemia.



## Deuda de los hogares

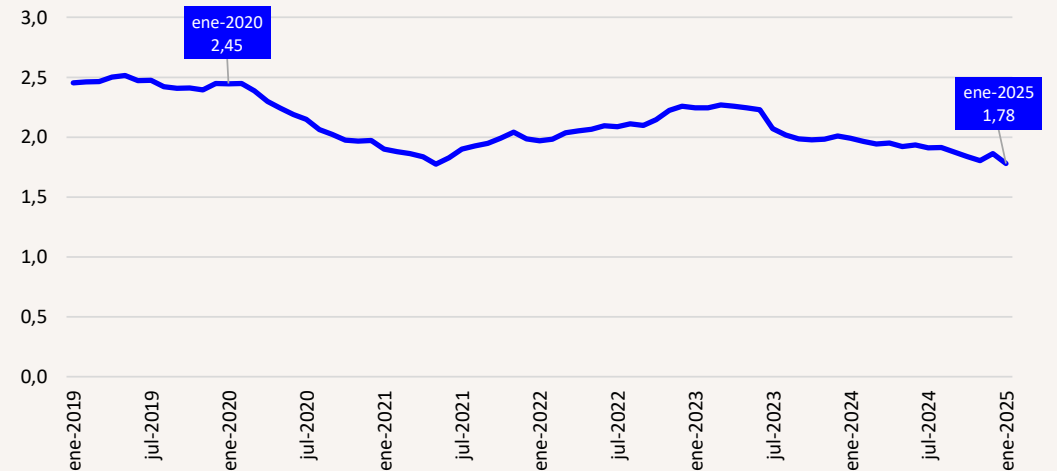
- Al desglosar la deuda de los hogares, se observa que **la deuda bancaria representó el 35,7% del PIB** al cierre de 2024, compuesta por un **27,4% correspondiente a deuda hipotecaria** y un **8,3% a deuda de consumo**.
- Por su parte, **la deuda no bancaria ascendió al 11,5% del PIB** en el mismo periodo.
- Destaca la disminución de la **deuda bancaria de consumo**, que pasó de un **12,3%** en el cuarto trimestre de 2019 a un **8,3%** en el cuarto trimestre de 2024.



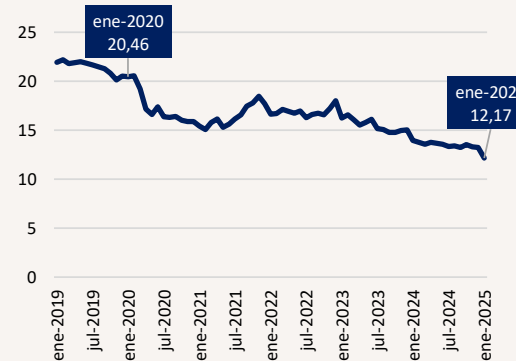
# Evolución del endeudamiento en los hogares

- A enero de 2020, antes del inicio de la pandemia, la deuda mediana de los hogares ascendía a **\$2,45 millones**. Para enero de 2025, este indicador se redujo a **\$ 1,78 millones**, lo que representa **una disminución nominal de 27,3%**.
- La carga financiera también mostró una mejora significativa, al reducirse en 830 puntos base entre enero de 2020 y enero de 2025, **pasando de 20,46% a 12,17%**.
- Asimismo, el nivel de apalancamiento experimentó una caída considerable, **disminuyendo de 4,13 veces a 1,96 veces el ingreso** en el mismo periodo.

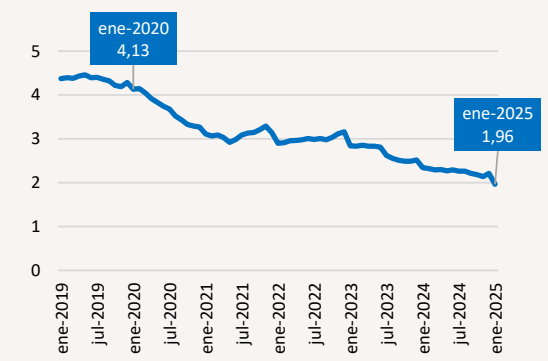
Nivel de deuda  
(millones de pesos)



Carga financiera  
(porcentaje)



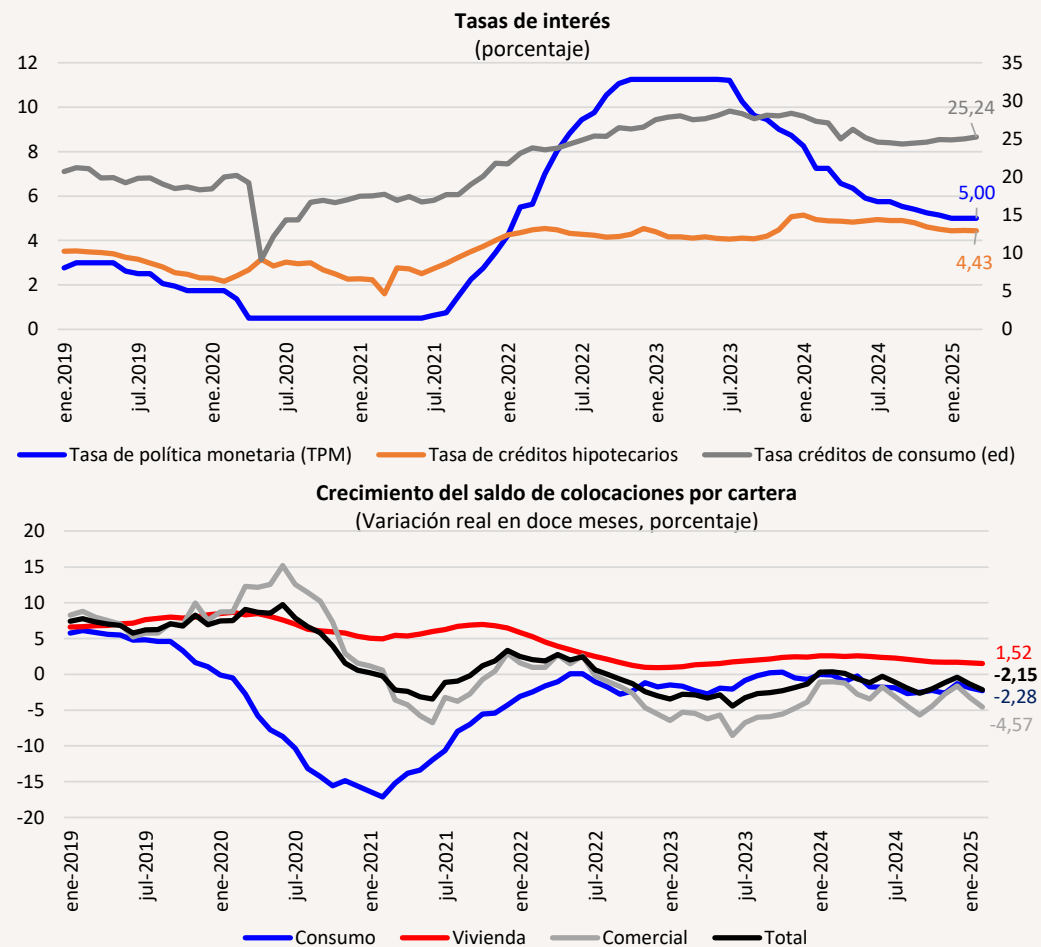
Apalancamiento  
(veces el ingreso)





# Factores que explican la evolución del endeudamiento

- Respecto a la dinámica de los indicadores de endeudamiento, la evolución se relaciona con el cambio en la trayectoria de la tasa de política monetaria (TPM) y las tasas de interés, el aumento en los ingresos reales de las personas, el **menor dinamismo del crédito** (especialmente del financiamiento de consumo en el sector bancario) y cambios en la composición de los deudores.
- En efecto, la tasa de política monetaria **pasó de 1,75% a principios de 2020 hasta 5,00% a la fecha**.
- En este contexto, se observa **un menor dinamismo del crédito**. Ciertamente, las colocaciones bancarias han evidenciado una contracción real anual en los últimos meses, tendencia similar a la observada en los años recientes.



# Leyes publicadas que ayudan a reducir el sobreendeudamiento de los hogares

## Ley

## Detalle

1. Registro de deuda consolidado (Ley 21.680, publicada en julio 2024)

Con esta Ley se cuenta por primera vez con un registro que consolida la información crediticia tanto negativa (deudas impagas) como positiva (dudas pagadas en el plazo convenido), lo que permitirá tanto que las entidades otorgantes de crédito hagan evaluaciones de riesgo integrales y más certeras, como que los buenos pagadores puedan acceder a mejores condiciones de financiamiento.

2. Ley que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento (N° 21.673, publicada en mayo 2024)

**Programa de garantías para personas sobreendeudadas:** Al cierre de 2023, aproximadamente uno de cada cinco deudores se encontraba sobreendeudado, definido como una carga financiera superior al 50% de su ingreso mensual. Por esto se creó un nuevo programa de garantías estatales que buscaba incentivar a las instituciones financieras a refinanciar las deudas de personas con un alto nivel de endeudamiento, medido como relación deuda ingreso.

Durante la vigencia de este programa se realizaron 7.306 refinanciamientos, por 515.487 UF (aprox. US\$ 22 millones), inferior a lo previsto. Aparentemente, el relativo buen comportamiento de pago de las personas sobreendeudadas fue más relevante que la garantía de hasta 50% ofrecida a los bancos. También parece haber influido la complejidad técnica para determinar la tasa de interés de créditos rotativos que mejorara las condiciones de financiamiento, requisito de elegibilidad de la garantía.

**Mecanismos para fijar y regular el pago mínimo en tarjetas de crédito:** Según datos de la CMF en 2023 el 14% de los montos facturados de las tarjetas de crédito en los bancos pagaban menos que el mínimo exigido. En el caso de los emisores de tarjeta no bancarios un 54% de los montos facturados pagaba solo el mínimo o menos. Para evitar que esto lleve al sobreendeudamiento de las personas, se busca por un lado que las personas conozcan cuál es el monto mínimo de pago, cómo está compuesto y a cuánto subiría su deuda si solo paga dicho monto, versus pagar el total facturado del mes. Adicionalmente, se otorga a la CMF la facultad de fijar el pago mínimo, norma actualmente en consulta por esta Comisión.

# Leyes publicadas que ayudan a reducir el sobreendeudamiento de los hogares

## Ley

## Detalle

1. Registro de deuda consolidado (Ley 21.680, publicada en julio 2024)

Con esta Ley se cuenta por primera vez con un registro que consolida la información crediticia tanto negativa (deudas impagas) como positiva (dudas pagadas en el plazo convenido), lo que permitirá tanto que las entidades otorgantes de crédito hagan evaluaciones de riesgo integrales y más certeras, como que los buenos pagadores puedan acceder a mejores condiciones de financiamiento.

2. Ley que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento (N° 21.673, publicada en mayo 2024)

**Programa de garantías para personas sobreendeudadas:** Al cierre de 2023, aproximadamente uno de cada cinco deudores se encontraba sobreendeudado, definido como una carga financiera superior al 50% de su ingreso mensual. Por esto se creó un nuevo programa de garantías estatales que buscaba incentivar a las instituciones financieras a refinanciar las deudas de personas con un alto nivel de endeudamiento, medido como relación deuda ingreso.

Durante la vigencia de este programa se realizaron 7.306 refinanciamientos, por 515.487 UF (aprox. US\$ 22 millones), inferior a lo previsto. Aparentemente, el relativo buen comportamiento de pago de las personas sobreendeudadas fue más relevante que la garantía de hasta 50% ofrecida a los bancos. También parece haber influido la complejidad técnica para determinar la tasa de interés de créditos rotativos que mejorara las condiciones de financiamiento, requisito de elegibilidad de la garantía.

**Mecanismos para fijar y regular el pago mínimo en tarjetas de crédito:** Según datos de la CMF en 2023 el 14% de los montos facturados de las tarjetas de crédito en los bancos pagaban menos que el mínimo exigido. En el caso de los emisores de tarjeta no bancarios un 54% de los montos facturados pagaba solo el mínimo o menos. Para evitar que esto lleve al sobreendeudamiento de las personas, se busca por un lado que las personas conozcan cuál es el monto mínimo de pago, cómo está compuesto y a cuánto subiría su deuda si solo paga dicho monto, versus pagar el total facturado del mes. Adicionalmente, se otorga a la CMF la facultad de fijar el pago mínimo, norma actualmente en consulta por esta Comisión.

# Otras iniciativas que ayudan a reducir el sobreendeudamiento de los hogares

## Iniciativa

## Detalle

1. Portal Conoce Tu Deuda (lanzamiento octubre 2023) y nuevo Informe de Deudas

En el portal Conoce tu Deuda las personas pueden obtener el Informe de sus deudas de manera gratuita y en línea, accediendo con su Clave Única del Registro Civil. Contiene información que se actualiza semanalmente, con un desfase entre 11 y 16 días, sobre la deuda al día y morosa de las personas en el sistema financiero, en aquellas entidades supervisadas por la CMF: bancos, cooperativas y emisores de tarjetas de crédito no bancarias.

Las personas pueden revisar el estado de sus deudas según el tipo de crédito (consumo, vivienda y comercial), institución financiera y el estado de pago de la deuda.

Adicionalmente, las personas pueden acceder a herramientas de planificación y recomendaciones para mejorar la situación financiera según el estado de las deudas y la carga financiera.

En 2023 se emitieron 6,6 millones de Informes de Deuda.

2. Proyecto de Ley que Establece un Subsidio a la Tasa de Interés de los créditos hipotecarios de viviendas nuevas

La tasa de interés para créditos hipotecarios aumentó desde un mínimo de 1,99% en noviembre de 2019 a un *peak* de 5,21% en diciembre de 2023. En marzo de 2025 esta tasa se ubicó en torno a 4,43%, en un contexto de alta incertidumbre global.

El aumento de la tasa de interés, junto con un aumento del precio de las viviendas por sobre la inflación en los últimos años, ha determinado que el stock de viviendas terminadas haya ido sostenidamente al alza, llegando a superar las 100 mil viviendas en la actualidad. Dado el preocupante diagnóstico, los Ministerios de Hacienda y de Vivienda y Urbanismo definieron avanzar con una fórmula mixta, que combina el subsidio propuesto con un programa de garantías para la vivienda más amplio que el anterior, de manera tal que permita conseguir el objetivo de la reactivación del mercado inmobiliario y la inversión en construcción residencial, acotando el gasto fiscal.

Con esta iniciativa, se espera reducir la tasa de interés hipotecaria en 100 pb.

# Otras iniciativas que ayudan a reducir el sobreendeudamiento de los hogares

## Iniciativa

## Detalle

3. Propuesta de Nuevo Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios.

Desde el 7 de junio de 2023 y hasta el 30 de junio de 2023, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo realizó la consulta ciudadana sobre la actualización del Reglamento sobre información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. La actualización del Reglamento se realizó a partir de estudios empíricos y una recopilación de evidencia internacional, modificando el contenido y formato de las distintas hojas y cartillas informativas que las instituciones financieras entregan al consumidor de créditos hipotecarios. Si bien, ya fue sometida a consulta pública el mes de febrero del año 2022 (en adelante, la "Consulta Pública"), y se acogieron numerosas propuestas ahí recabadas, se volvió a realizar una consulta por lo significativo de los cambios realizados desde aquella instancia. Específicamente, se incorporó la denominada "tasa de referencia del mercado" en la Hoja Resumen de Cotización y Cartola Trimestral, que consiste en un parámetro de comparación con créditos similares de otras entidades financieras y busca promover la comparación y cotización.

4. Propuesta de Nuevo Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (Decreto N°44/2012)

Desde el 3 de febrero de 2025 y hasta el 20 de marzo de 2025, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo puso en consulta pública una propuesta de nuevo reglamento sobre información del consumidor de tarjetas de pago. La actualización del reglamento se basa en estudios empíricos y evidencia internacional, incorporando modificaciones que optimizan la claridad, accesibilidad y transparencia de la información financiera. Entre los principales cambios, se estandariza el contenido y formato de las hojas y cartillas informativas, se refuerzan los criterios de presentación de costos y tasas de interés, y se establecen nuevas exigencias para la información proporcionada en plataformas digitales. Asimismo, se incorporan medidas para garantizar que los consumidores comprendan de manera efectiva las condiciones de uso y costos asociados a sus tarjetas de crédito.

# **Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y endeudamiento de los Hogares**

**Diálogos por el bienestar social de Chile**  
**Cajas de Chile**  
**29 de abril de 2025**

**Mario Marcel Cullell**  
Ministro de Hacienda

