

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
Departamento de Ingeniería Comercial
MBA.

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORAS DEL NIVEL DE
INCLUSIÓN FINANCIERA EN CHILE.**

Tesis de Grado presentada por

Javier Alberto Vega Cifuentes

Como requisito para optar al grado de

MBA. Magíster en Gestión Empresarial

Director de Tesis: Dr. Juan Tapia

Septiembre 2017.

Contenido

1. Introducción.....	5
2. Objetivos	7
2.1 Objetivo General	7
2.1 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO I: La Inclusión Financiera	8
1.1 ¿Qué es la Inclusión Financiera?	8
1.2 Nivel de Inclusión Financiera en Chile.....	12
1.3 Perspectiva de la Inclusión Financiera a nivel mundial	16
1.4 Aumento del nivel de la Inclusión Financiera a nivel global	17
CAPÍTULO II: Las Políticas de la Inclusión Financiera en Chile	21
2.1 Regulación en general	21
CAPÍTULO III: Analizar la frecuencia en la utilización de los distintos medios de pagos.....	33
3.1 Frecuencia en la utilización de medios de pagos	33
CAPÍTULO IV: Examinar el acceso de la población, a los productos financieros.....	37
4.1 Acceso de la población chilena a servicios y productos financieros.....	37
CAPÍTULO V: Cuantificar y analizar la infraestructura bancaria.....	42
5.1 Análisis de la infraestructura financiera chilena.....	42
5.2 Uno de los líderes en Latinoamérica en acceso de consumidores a servicios financieros en Chile.....	45
CAPÍTULO VI: Conversación con Experto sobre la Inclusión Financiera y participación en el Congreso Internacional Financiero 2017.	48
6.1 Conversación con Señor Eduardo Travieso.....	48
6.2 Congreso Internacional Financiero (IFC 2017): “Desafíos sobre la Inclusión Financiera”	49
CAPÍTULO VII: Proponer mejoras al nivel de la Inclusión Financiera.....	51
7.1 Propuestas para mejorar la Inclusión Financiera en Chile.....	51
7.1.1 Nueva Interpretación de la Inclusión Financiera.....	51
7.1.2 Sugerencias de políticas públicas: Fortalecer las estrategias de las alianzas público-privadas.....	53
7.1.3 Incrementar la integración al Sistema Financiero formal, a través de la Educación Financiera y Campañas.	56
7.1.4 Nuevos modelos de negocios y las Fintech, para mejorar el nivel de Inclusión Financiera	59

CAPÍTULO VIII: Conclusiones	65
Bibliografía.....	68
Webgrafías:.....	70

Tabla de Tablas

Tabla 1. Evaluación de Organismos Internacionales al nivel de Inclusión Financiera en Chile.....	12
Tabla 2. Regulaciones aplicadas en Chile a la Inclusión Financiera.....	30
Tabla 3. Frecuencia de uso por tipo de pago.....	35
Tabla 4. Cobertura por tipo de producto.....	39
Tabla 5. Comparación Indicadores Internacionales.....	40
Tabla 6. Cantidad y tipo de infraestructura bancaria en Chile.....	44

Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Porcentaje de utilización de tipo de pago Fuente.....	34
Gráfico 3. Frecuencia de uso diario.....	36
Gráfico 4. Porcentaje de Infraestructura bancaria por región.....	45
Gráfico 5. Cantidad de ATM por cada 100.000 adultos en Sudamérica.....	46
Gráfico 6. Cantidad de sucursales por cada 100.000 adultos en Sudamérica.....	47

Tabla de Figuras

Figura 1. Dimensiones de la Inclusión Financiera.....	10
Figura 2. Nueva Interpretación a la Inclusión Financiera.....	53

1. Introducción

Antiguamente la actividad bancaria y financiera tenía un cierto sello de exclusividad, esta imagen se ha modificado con el transcurso de las últimas décadas, ya que la industria financiera ha desplegado grandes esfuerzos, para llegar a nuevos segmentos de la población. Porque hace algunos años atrás, solo una parte reducida de la población tenía acceso al sistema financiero y a sus servicios, ya que generalmente se priorizaba las necesidades de las empresas de mayor tamaño y a los segmentos de personas u hogares con ingresos más altos, por lo que muchas empresas y personas de bajos ingresos, quedaban fuera del sistema financiero. Los avances en materia de acceso a los servicios financieros han sido enormes, pero aún no ha terminado la tarea y existen importantes brechas por cerrar en Chile.

También ha sido posible identificar que tanto a nivel mundial como nacional, las autoridades regulatorias, han adoptado la inclusión financiera como una herramienta trascendental en materia del desarrollo de un país. Primero el Grupo de los Veinte (G-20) estableció el tema de la Inclusión Financiera, como uno de sus pilares en la Cumbre de Pittsburgh de 2009 (G-20. 2009). Durante el otoño del 2013, más de 50 instituciones normativas y regulatorias, se comprometieron a emplear estrategias de Inclusión Financiera en sus respectivos países (Banco Mundial 2013a, Alianza para la Inclusión Financiera 2013), y en octubre del año 2013, el Grupo del Banco Mundial impulsó el objetivo global de acceso universal a servicios básicos de transacción, como un punto importante en el camino hacia la Inclusión Financiera total, es decir, un mundo en el que todas las personas tengan acceso a los servicios financieros que necesiten y puedan usarlos para aprovechar oportunidades y reducir su vulnerabilidad (Banco Mundial 2013b).

Al investigar las oportunidades que entrega la Inclusión Financiera en la literatura, éstas están ampliamente documentadas. Por ejemplo, según Beck, Demirgüç-Kunt, & Levine (2007), Jahan y McDonald (2011) ésta contribuye a un mayor desarrollo económico, empoderando especialmente a la población más pobre; Morduch (1995), la inclusión financiera ayuda a suavizar el ingreso y consumo, hace eficiente la asignación de recursos (Gwartney et al. (2006)), potencia el crecimiento económico (Cecchetti, et al., 2006), disminuye la pobreza y la desigualdad (Chibba (2009));

Y para Chile lograr un sistema financiero “bien desarrollado”, que se entiende como un mercado donde se cuenta con un amplio rango y acceso a servicios financieros, permitirá un mayor crecimiento económico y una disminución de la pobreza en el país, sirviendo para fortalecer y aumentar la profundidad de los servicios financieros, potenciando el desarrollo de los sectores de menores ingresos y de las economías rurales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico y realizar propuestas de mejoras del nivel de Inclusión Financiera en Chile, dado los beneficios que ésta tiene en el desarrollo económico de los países.

2.1 Objetivos Específicos

- Identificar las Políticas de Inclusión Financiera en Chile
- Analizar la frecuencia de la utilización de distintos medios de pagos.
- Examinar el acceso de la población, a los productos financieros.
- Cuantificar y analizar la infraestructura bancaria.
- Proponer mejoras a la Inclusión Financiera.

CAPÍTULO I: La Inclusión Financiera

1.1 ¿Qué es la Inclusión Financiera?

La Inclusión Financiera (IF) tiene un significado extenso, ya que abarca tanto el acceso a productos y servicios financieros, como la frecuencia en su utilización y los conocimientos adecuados, para manejarse como usuarios del sistema financiero, transformándose así, en una condición importante para la vida cotidiana de las personas. Por otra parte, el Centro para la Inclusión Financiera de ACCION International (Center for Financial Inclusion 2013) plantea la siguiente definición en su página de internet: “La IF integral es un estado en el cual todas las personas en edad laboral tienen acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad que incluyen servicios de pago, ahorros, crédito y seguros. Estos servicios se brindan a precios asequibles, de una manera conveniente y con dignidad para los clientes”. De manera anexa, en el trabajo de Guerrero, Espinoza y Focke (2010) se cita a Asmundson (2011) quien establece respecto del alcance del concepto de “servicios financieros” en los siguientes términos: “Un servicio financiero no es el bien financiero en sí, por ejemplo, un préstamo hipotecario para comprar una casa o una póliza de seguros de un automóvil; sino lo que podría definirse como el trámite para adquirir el bien financiero. En otras palabras, es la transacción necesaria para obtener el bien financiero. El sector financiero abarca muchos tipos de transacciones, en ámbitos tales como el sector inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario y seguros. También abarca varios modelos de financiamiento para la inversión, incluidos los valores”. “Fundamentalmente, el sector financiero actúa de intermediario”. “Los servicios financieros pueden ayudar a que el dinero se utilice de manera productiva”.

La Alliance for Financial Inclusion (AFI 2010) señala que se debe comenzar por medio de la elaboración de una definición de lo que se entenderá por IF, que sea contextualmente relevante, que pueda proporcionar una orientación útil. No sólo al guiar qué tipo de variables a medir, sino también por medio de la identificación de los criterios de referencia, en función de los cuales ha de medirse el éxito o el fracaso. Por lo tanto, el modo en que se define a la IF probablemente influya en las características del estudio.

Además, la AFI (2010) añade que la Inclusión Financiera es en sí misma, un concepto multidisciplinario con una serie de elementos combinados. Todos estos elementos, o al menos varios de ellos, son importantes para la planificación de políticas de un país. Y serán presentados con ejemplos de cuatro dimensiones generalmente utilizadas, y a través de las cuales la Inclusión Financiera puede ser definida. Las dimensiones son:

- i. **CALIDAD:** La calidad, es una medida que muestra la importancia del producto o servicio financiero en las necesidades de vida de los consumidores, y que contiene la experiencia de los clientes presentada a través de las actitudes y opiniones, hacia aquellos productos que en la actualidad se encuentran disponibles. Esta medición de la calidad, permite evaluar los atributos y la profundidad de la relación entre los usuarios y prestadores de servicios financieros, así como también las alternativas disponibles y los niveles de entendimiento de esas alternativas y sus implicaciones.
- ii. **USO:** El uso, es el que describe no sólo la pura adopción de servicios bancarios, sino que también en la subsistencia y la profundidad del uso de servicios o productos financieros. Por lo tanto, para poder determinar el uso, es necesario contar con mayores detalles sobre la frecuencia y duración de la utilización de servicios y productos financieros en un período de tiempo.
- iii. **ACCESO:** Este componente son las capacidades e infraestructura existentes en un país, para utilizar los servicios y productos financieros disponibles ofrecidos por las instituciones financieras establecidas formalmente. Y cuáles son las barreras que dificultan la apertura de las cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de necesidades; las barreras son las relativas al costo y la proximidad física de los lugares en donde se ofrecen servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.).
- iv. **BIENESTAR:** Es el impacto que genera un producto o servicio financiero en la vida de los consumidores, es posible analizar entre otros: los cambios en el consumo, las actividades empresariales y el bienestar. De ésta manera es

posible obtener información sobre la calidad, el uso y el bienestar, así que es fundamental contar con información desde el punto de vista del cliente.

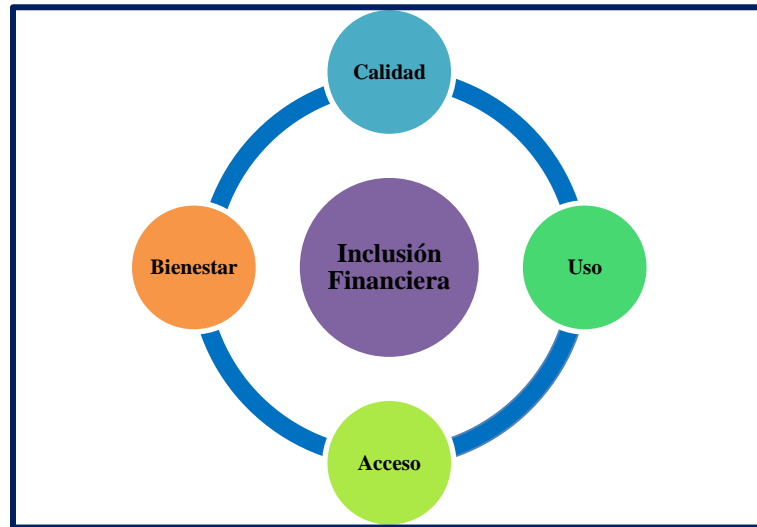


Figura n°1. Dimensiones de la IF.

De igual manera, los autores Guerrero, Espinoza y Focke (2010), señalan que la Inclusión Financiera es un amplio concepto que conecta elementos complementarios:

- i. La cobertura, para tener acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales, para recibir servicios de calidad a precios razonables, y que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente.
- ii. Contar con un entorno regulatorio favorable, a través de políticas y leyes público-privadas.
- iii. Disponer de una oferta de productos adecuados (créditos, pagos, ahorros y seguros).
- iv. Proteger a los usuarios de servicios financieros y contar con transparencia de la información de estos servicios.
- v. Impulsar y difundir la educación y cultura financiera.

Otra definición que se puede extraer del Primer Reporte de Inclusión Financiera de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV), señala que: “la Inclusión Financiera se refiere al acceso y uso de un portafolio de productos y servicios financieros que llega a la mayor parte de la población adulta con información clara y concisa para satisfacer la demanda en aumento, bajo un marco apropiado y regulado”. Y en el Libro Blanco de la Inclusión Financiera de la CNBV la definición se perfecciona a: “la Inclusión Financiera comprende el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y que promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

Y ésta última definición, está bastante alineada con la que propone el Microscopio Global del The Economist (2016) y el Banco Mundial (2012), que establece como mecanismos centrales de la Inclusión Financiera el acceso y el uso, pero complementado con la educación financiera, ya que es necesario que la población cuente con la información clara y concisa sobre servicios y productos financieros. Y que cuenten con mecanismos de protección al consumidor.

1.2 Nivel de Inclusión Financiera en Chile

En el año 2013 Chile firmó compromisos en la Declaración Maya de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), donde también se realizaron importantes reformas para promover la Inclusión Financiera. Una de ellas fue la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y se está ajustando progresivamente las prácticas financieras internas a los principios de Basilea III. Un diagnóstico de la regulación que fueron realizados el año 2016, se detecta una expansión de la Inclusión Financiera (IF) en los próximos años. En la actualidad el Congreso de Chile, ya aprobó el proyecto de ley que tiene por objeto potenciar la Inclusión Financiera de los sectores de menos ingresos de la población, al promover y facilitar su acceso a los medios de pago electrónicos, mediante el desarrollo de instrumentos de pago con provisión de fondos o prepago, estas tarjetas podrían ser generados por entidades no bancarias, que permitirían almacenar fondos a través de tarjetas, cuentas de internet, teléfonos móviles o cualquier otro sistema.

Al realizar un análisis internacional de los datos de Chile, se observa que la posición relativa en términos de Inclusión Financiera, cambia de acuerdo a la herramienta utilizada y a los indicadores de la Inclusión Financiera que contienen la Unidad de Inteligencia del The Economist y el Banco Mundial. Ver Tabla n° 1.

Herramienta de medición	Microscopio Global en Inclusión Financiera	Índice Global de Inclusión Financiera
Lugar de Chile en ranking	Está en sexto lugar con respecto a todos los países de la muestra, y en tercer lugar en Latinoamérica y el Caribe.	Los niveles de Chile son inferiores al promedio de los países de altos ingresos y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), pero superiores a los países de la región.
Organismo	Unidad de Inteligencia del The Economist	Banco Mundial
Tipo de evaluación	Proviene de diversas fuentes que comprenden tanto entrevistas personales (expertos, reguladores, actores del sector micro financiero) como la revisión documentaria directa (regulación, estudios, información gubernamental y de prensa local).	Realizada con encuesta a 150.000 personas de 143 economías, representando a más de 97% de la población mundial adulta. Es decir considerar personas de 15 años o más.

Número de países medidos	55	143
Objetivo	Análisis del entorno para la inclusión financiera y evalúa el entorno normativo para la inclusión financiera	Presenta indicadores de cobertura, medidos como porcentajes de la población.
Valor de la medición	Presenta indicadores sobre la capacidad regulatoria en temas de inclusión financiera y seguros.	Expone indicadores de acceso y uso de servicios financieros, segmentados por grupo etario, género e ingreso.

Tabla n°1. Evaluación de Organismos Internacionales al nivel de Inclusión Financiera en Chile. Fuente: Propia

Con respecto a la Tabla N° 1, Chile puede presentar logros y mejoras importantes en materia de la Inclusión Financiera a lo largo de los últimos diez años, sin dejar de reconocer desafíos y trabajos pendientes. Con respecto al terreno bancario, varios de sus servicios y productos han logrado un alto grado de penetración en la población chilena. Donde se destacan en primer lugar, las cuentas de ahorro, que tienen desde hace tiempo una cobertura muy amplia. Y actualmente, el número de cuentas de ahorro supera los 13 millones. A continuación, el instrumento que ha ganado espacio financiero en los últimos años es la tarjeta de débito, vinculada en la mayoría de los casos a una cuenta vista sin cheques. Por otra parte, la cuenta corriente que es el servicio más tradicional de los bancos, no ha logrado el mismo grado de penetración y muestra una evolución más bien gradual en el tiempo. Lo anterior se explica principalmente por los costos de administración y, especialmente, por los que implica el procesamiento de los cheques. La cuenta bancaria operada únicamente con tarjeta de débito, que actúa como una chequera electrónica, es un instrumento similar pero con costos muchísimos más bajos. Esta disminución de costos, ha permitido su masificación en un período relativamente corto de tiempo.

Con respecto a las operaciones de crédito, éstas han aumentado en forma importante. Donde el número total de clientes con créditos vigentes en el Sistema bancario es de alrededor de 3,6 millones, cifra que por sí sola indica un importante grado de aumento de las prestaciones. De este universo de clientes con créditos, más de 700 mil son clientes comerciales; y 2,8 millones son personas naturales con créditos de consumo o créditos para la vivienda. Estas son cifras reveladoras, pero dan cuenta de un grado de progreso algo inferior al observado en los instrumentos de ahorro y pago. Esto sugiere que el Sistema bancario ha encontrado limitaciones o restricciones, para avanzar en el terreno de los créditos. El aumento de los beneficios financieros, ha sido a través de una

importante expansión y modernización de la infraestructura financiera. Por una parte, la red de oficinas bancarias ha crecido y los cajeros automáticos (ATM) se han multiplicado. La distribución de estos últimos a lo largo del país y al interior de centros urbanos ha mejorado en forma apreciable. Así mismo, la banca electrónica ha penetrado con fuerza. Donde, las transacciones bancarias realizadas en persona y a través de cheque, han sido sustituidas en forma importante por operaciones perfeccionadas a través de medios modernos con más tecnología. Esto ha permitido eliminar transacciones de las oficinas bancarias, reducir costos y mejorar los estándares de seguridad.

La Inclusión Financiera (IF), trazada como una mayor bancarización, es un tema que ha despertado el interés de los bancos. La asociación gremial que los reúne, ha definido explícitamente un programa de bancarización, permitiendo aumentar el número de establecimientos adheridos a los Sistemas de Tarjetas de Crédito bancarias y diversificar su cobertura geográfica. Se ha buscado al mismo tiempo, mejorar las condiciones ofrecidas a estos establecimientos, incluyendo una disminución gradual de las comisiones cobradas. En esa misma línea se ubica la iniciativa conjunta de autoridades, bancos y comercio que redujo el plazo de retención o custodia de los cheques de otras plazas. De igual manera, varias instituciones han desplegado iniciativas propias, como los programas de micro-crédito que mantienen varios bancos y el programa que busca llegar a lugares apartados del territorio nacional transformando un establecimiento comercial en una caja bancaria virtual.

Con respecto al mercado dejado por la industria bancaria en el terreno de los créditos, este ha sido cubierto por proveedores no bancarios, donde los que han llegado más lejos en esto son los sistemas de tarjetas de crédito de las casas comerciales. Ya que proveen un instrumento de pago y crédito, que permite efectuar transacciones no sólo en los comercios relacionados con el emisor de la tarjeta, sino que también en otros establecimientos afiliados. Por lo tanto, es un producto bastante similar al suministrado por los bancos. Las cifras muestran que estos emisores no bancarios son bastante significativos, ya que según antecedentes de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a diciembre del año pasado, los sistemas fiscalizados registraban algo más de 16 millones de tarjetas vigentes y cerca de 6 millones de

tarjetas con operaciones, es decir un 38% de tarjetas activas. Estas son cifras que exceden los que presenta la industria bancaria.

Y a las casas comerciales se les agregan como proveedores de servicios financieros, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Cajas de Compensación. Las primeras de éstas entidades no bancarias, registra operaciones con más de un millón de personas, y estas últimas reportan alrededor de dos millones de créditos sociales. Al final de la fila de servicios financieros, se debe ubicar a otros proveedores de micro-crédito no regulados, muchos de los cuales operan bajo el patrocinio de fundaciones u organismos no gubernamentales, con un enfoque en la disminución de la pobreza.

El conjunto de proveedores no bancarios ha adquirido bastante significación, ya que en la actualidad, representan un poco menos del 50% del monto en pesos de los créditos de consumo otorgados. Pero su relevancia se aprecia con mayor claridad al considerar el porcentaje de la población que es cliente de estos proveedores. En la Encuesta Financiera de Hogares efectuada por el Banco Central en el año 2014, que tiene una representatividad de 4,7 millones de hogares, el 63% de ellos tiene una deuda financiera. Donde un 48% corresponde a la deuda de consumo con casas comerciales, y que es superior al 30% que es deuda de consumo de los bancos. Al descomponer las cifras por estrato de ingreso, se observa que la presencia de los proveedores no bancarios y, especialmente, de las casas comerciales es bastante similar en todos ellos, mientras que las prestaciones bancarias se tienden a agrupar en los estratos de más altos ingresos.

Los reguladores y supervisores, atentos a estos comportamientos, han introducido flexibilizaciones orientadas a facilitar el acceso a los servicios bancarios. En esa línea hay que mencionar la supresión del impuesto a las transacciones y a los cheques (2008), la disminución del impuesto de timbres y de las estampillas (2010), el progresivo aumento del número de tramos para la aplicación de la tasa de interés máxima (muchas fechas), la reforma a la Ley General de Cooperativas (2003), y numerosas acciones destinadas a mejorar la protección de los consumidores. Por otra parte, en el ámbito de la educación financiera, se puede destacar el programa educativo implementado por la SBIF a través del portal www.bancafacil.cl, el programa se llama: “La economía más

cerca” del Banco Central, y es una iniciativa reciente de las Superintendencias del Sector Financiero, cuyo objetivo es ayudar a la ciudadanía, promoviendo la cultura financiera y entregando herramientas para la toma de decisiones financieras.

1.3 Perspectiva de la Inclusión Financiera a nivel mundial

Las estimaciones han identificado que el 38 % de los adultos en el mundo, y que son personas mayores a 15 años, no utilizan servicios financieros formales y establecidos, donde un porcentaje aún mayor de los pobres a nivel mundial, no posee una cuenta bancaria por los altos costos de éstas, además de las largas distancias de viaje con oficinas o sucursales establecidas, y a las complicadas exigencias de documentos y trámites que se deben cumplir, para poder tener una cuenta bancaria.

El nivel de ingresos, está relacionado directamente con la falta de productos o servicios financieros, en donde es posible establecer que el 20 % de los adultos más ricos de los países en desarrollo, tiene más probabilidades de tener una cuenta bancaria en una institución formal, a diferencia del 20 % más pobre. No obstante, si bien las personas pobres no tienen igual acceso a productos o servicios financieros, que las personas con niveles más altos de ingresos, la necesidad de contar con productos o servicios financieros, podría ser mayor para las personas de bajos ingresos. La evidencia empírica indica que el acceso a productos de ahorro y, en forma específica, los ahorros que son obligados, en donde las personas limitan su derecho a girar fondos, hasta que hayan alcanzado un objetivo específico impuesto o establecido por ellos mismos, puede tener beneficios importantes para su vida, más allá del simple hecho de aumentar la cantidad de ahorros, ya que puede aumentar el consumo y las inversiones productivas; incrementar los ingresos y la productividad.

Durante algunos años, distintos tipos de proveedores de productos o servicios financieros, han ofrecido nuevas oportunidades a las personas excluidas del sistema financiero. Este tipo de proveedores son organizaciones no gubernamentales (ONG); cooperativas; instituciones de desarrollo comunitario; bancos comerciales y estatales; empresas de seguros y tarjetas de crédito; servicios de telecomunicaciones; oficinas de correo, y otras empresas que ofrecen terminales de acceso a puntos de venta (POS, por

sus siglas en inglés). Los nuevos proveedores y modelos de negocio son viables gracias a los avances tecnológicos, como la expansión mundial de los teléfonos móviles o smartphones.

La realización de un depósito o transacción, puede ser uno de las actividades hacia la inclusión financiera, ya que ofrece un camino hacia una escala más amplia de productos o servicios financieros formales, administrados a través de instituciones financieras reguladas, más sólidas y con diversos productos. Existen pruebas que muestran que el acceso a los productos o servicios financieros a través de cuentas formales, permite a las personas y a las empresas normalizar el consumo, administrar los riesgos e invertir en educación, salud y emprendimientos.

1.4 Aumento del nivel de la Inclusión Financiera a nivel global

La Inclusión Financiera es un impulsor en la reducción de la pobreza, y es la clave para lograr los objetivos del Grupo del Banco Mundial y eliminar la pobreza extrema antes del año 2030. El aumento de la Inclusión Financiera se puede lograr a través del establecimiento de metas y reformas lideradas por los distintos países en el uso de tecnologías, mediante la innovación y los datos, para transformar los modelos comerciales, y el desarrollo de iniciativas de los sectores público y privado, para aumentar rápidamente el acceso a los productos o servicios financieros. Ya que una cuenta de transacción puede abrir el camino para lograr acceso a un conjunto más completo y personalizado de productos o servicios financieros, incluyendo los seguros, el ahorro, el crédito y otras operaciones.

El Grupo del Banco Mundial está trabajando en aumentar sus servicios financieros, de educación y asesorías, y el apoyo técnico, para llegar a otros 1.000 millones de personas que hoy se encuentran excluidas del sistema financiero. Y también está trabajando con sus partner, como instituciones de desarrollo, instituciones de los Gobiernos y las empresas privadas, para apresurar los avances hacia el acceso universal a productos o servicios financieros. El Grupo del Banco Mundial aplica un enfoque consolidado y bien constituido, para aumentar el acceso a productos o servicios financieros, y desde la misma mirada, aumentar el nivel de la inclusión financiera de forma responsable.

También, han trabajado para desarrollar reformas cruciales que permitirán y estimularán la inversión y la innovación del sector privado, y que cuidarán por la expansión del acceso de manera comprometida. Esas reformas son:

- Trasladar los flujos de dinero, como los beneficios sociales y los sueldos, a cuentas en lugar de pagarlos en efectivo,
- Solicitar la posibilidad de ofrecer abrir cuentas básicas a las personas de ingresos bajos y financieramente excluidos, además de velar porque los costos y los requisitos de identificación para abrir dichas cuentas, sean accesibles.
- Vigilar porque los nuevos consumidores que ingresen al mercado financiero, estén bien informados sobre los productos o servicios financieros de los que disponen, y garantizar que estén protegidos de los abusos del mercado.
- Explicar la utilización de una red de agentes, para ampliar el alcance de los proveedores de servicios financieros, ayudándolos a entregar productos y servicios a más bajos costos.
- Aprobar la oferta de productos de dinero electrónico y móvil.
- Y acceder al ingreso de proveedores no bancarios a fin de introducir más actividad, innovación y elementos de entrega de servicios a menores costos.

Las encuestas internacionales realizadas por el Grupo del Banco Mundial aportan datos y antecedentes sobre la inclusión financiera. Y entre las encuestas que destacan tenemos:

- Global Findex, que es la base de datos sobre inclusión financiera en el mundo.
- Los estudios de la Fundación de Bill y Melinda Gates, realizado en conjunto con la organización Gallup, que se realizó en 143 países y en el que participaron más de 150.000 personas.

- La Encuesta mundial sobre sistemas de pago, que es un diagnóstico a la infraestructura financiera vinculada con los pagos y el dinero móvil existente en 142 países.
- La Encuesta mundial sobre protección del consumidor financiero y la cultura financiera, que entrega información sobre las disposiciones legales e institucionales de los servicios de depósito y crédito en 114 países. Con apoyo del GBM, se realizan en todo el mundo diagnósticos y encuestas sobre el desarrollo del sector financiero, el financiamiento de las PYMEs y la protección de los consumidores a nivel nacional.

Las encuestas buscan diagnosticar el acceso a una variedad de productos o servicios financieros de alta calidad, para las poblaciones de bajos ingresos y que no son atendidas por proveedores financieros establecidos, maximizando el impacto en el desarrollo y asegurando la sostenibilidad institucional.

Los resultados del diagnóstico a nivel mundial, muestran que se lanzó un nuevo programa mundial, en conjunto con el Departamento del Reino Unido para el Desarrollo Internacional, llamado “La innovación al servicio de la inclusión financiera”. Su objetivo es apoyar la infraestructura básica de los sistemas de pago, para sustentar y permitir la rápida expansión de cuentas para realizar transacciones y pagos electrónicos. Esos factores ayudarán a velar porque las personas que abren cuentas para realizar transacciones y que tengan acceso a un amplio abanico de servicios financieros que los beneficien y que estén a la medida de las necesidades de ese segmento.

Por otra parte, se identificó que a nivel mundial, la India tiene la mayor cantidad de personas sin acceso a productos o servicios bancarios en el mundo, pero de igual manera ha logrado algunos de los avances más impresionantes a la hora de abordar la exclusión financiera. Los datos de Global Findex muestran que el porcentaje de adultos que poseen una cuenta aumentó de 35 % a 53 % entre 2011 y 2014.

Y por ejemplo, en la Indonesia el Banco Mundial ha adoptado una serie de medidas integrales de apoyo técnico y de conocimientos, para dirigir el avance hacia el acceso universal a servicios financieros, las que incluyen:

- El Banco Mandiri: que es la institución financiera estatal más grande y un actor clave en el sector financiero. El banco está preparado para comprometerse a llegar a 50 millones de personas. Y es un partidario entusiasta de la digitalización de los pagos.
- El Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera en Indonesia, que comprende un nuevo programa de pagos digitales financiado por la Fundación Bill y Melinda Gates. Que es una iniciativa de apoyo técnico y de conocimientos, para bases y programas cruciales de acceso a la Inclusión Financiera.
- Entregar un préstamo para políticas de desarrollo de US\$500 millones y el diálogo de políticas relacionado ya han derivado en reformas cruciales hacia el acceso universal a servicios financieros.
- Apoyar técnico y de datos del Grupo del Banco Mundial, para ayudar al Gobierno y al Banco Central de Indonesia a generar su estrategia de la Inclusión Financiera, y ha donado financiamiento en apoyo de reformas para la inclusión y la mejora de la infraestructuras financieras.

CAPÍTULO II: Las Políticas de la Inclusión Financiera en Chile

2.1 Regulación en general

En materia de las Políticas de la Inclusión Financiera, Chile ha conseguido avances importantes en las últimas décadas, evidenciándose en los indicadores de uso de los productos, el acceso y la infraestructura financiera chilena, son éstas mejoras que se mantienen en el tiempo, las que han generado un impacto importante en los segmentos de la población con menores ingresos. Estas mejoras han ocurrido por el crecimiento y estabilidad económica experimentada por el país, y también por el desarrollo de políticas públicas en materia de Inclusión Financiera.

Las Políticas o mejoras para aumentar el nivel de Inclusión Financiera están siendo desarrolladas en Chile desde el año 2006, primero fue con la implementación del Sistema de la CajaVecina del Banco Estado, y así sucesivamente hasta el año 2016.

Desde hace 11 años que el BancoEstado ya tiene en funcionamiento el Sistema de Servicios CajaVecina. Durante este tiempo, el Sistema ha permitido aproximar los servicios financieros a la gente, generando un gran impacto a la población con menores ingresos y aumentando la Inclusión Financiera a nivel Nacional.

Con la implementación del Sistema de Servicios CajaVecina en alguna comuna de bajos ingresos, donde no hay una buena infraestructura financiera, aumenta el acceso a servicios financieros. Por ejemplo, en la comuna de Lo Espejo, que tiene aproximadamente unos 120 mil habitantes, no hay ninguna sucursal bancaria, pero sí existen 100 Sistemas de Servicios CajaVecina ya implementadas. También el desarrollo en regiones del Sistema de Servicios CajaVecina, ha sido mayor donde las instalaciones alcanzan el 70%, mientras que el 30% restante se ubica en la Región Metropolitana.

El Sistema de Servicios CajaVecina, está ubicado principalmente en zonas que están alejadas de las grandes ciudades de Chile, y también en comunas con gran número de habitantes en las que las instituciones financieras no tienen gran presencia por el nivel de bajos ingresos. Y permite realizar una serie de transacciones u operaciones financieras, a través de terminales instalados en locales comerciales, almacenes y

establecimientos de ventas de cada localidad. Ya que con las tarjetas de la CuentaRUT y otras de BancoEstado, se puedan realizar distintos servicios financieros como: retiros de dinero, depósitos, transferencias entre cuentas de esa entidad, pago de servicios y créditos, además de recarga de teléfonos celulares, entre otras.

Existen 69 comunas en Chile en que el Sistema de Servicios CajaVecina del BancoEstado es la única institución formal que entrega servicios financieros. Y esto ha ayudado a que los usuarios del Sistema, reduzcan sus tiempos de desplazamiento y que en 11 años, los usuarios se hayan ahorrado aproximadamente unos US\$ 1.000 millones por concepto de transporte.

El poder realizar cada transacción financiera es una gran oportunidad y una necesidad de la población chilena, ya que esto incrementa la igualdad y la Inclusión Financiera. Actualmente el Sistema de Servicios CajaVecina recibe dinero en efectivo y no es necesario que sean clientes directos del BancoEstado, ya que tienen dinero efectivo con la CuentaRUT, la chequera electrónica, etc. La implementación del Sistema de Servicios CajaVecina en Visviri, en Villa Tehuelche, en Puerto Natales, en Chiloé, Juan Fernández o Isla de Pascua ha permitido aumentar el nivel de la Inclusión Financiera.

La innovación y digitalización no se detiene en el Sistema de Servicios CajaVecina, ya que comenzó y se adaptó a los cambios del mercado y las necesidades de los usuarios, iniciando la utilización del servicio en puestos de ferias libres, gracias a la utilización de tecnologías inalámbricas, que permiten el uso de los dispositivos electrónicos POS (Point of Sale). En Chile existen aproximadamente 1.114 ferias libres y en promedio venden aproximadamente \$245 millones de pesos mensuales, por lo anterior, son una gran oportunidad para aumentar el nivel de Inclusión Financiera en pequeños emprendedores con niveles bajos de ingresos. Se calcula que cada negocio adherido al Sistema de Servicios CajaVecina, aporta unas 1.500 transacciones mensuales aproximadamente. Y el Sistema permite que los puestos de venta en las ferias libres, puedan alcanzar el mismo número de transacciones.

Otra iniciativa e innovación del BancoEstado para aumentar el nivel de Inclusión Financiera es su plan piloto Minga, que ofrecerán Servicios de Sistemas CajaVecina con los lanchones que transportan unos 200 pasajeros semanales entre distintas

localidades del archipiélago de Chiloé. Con ésta innovación será posible alcanzar y llegar a unas cuatro mil o cinco mil personas que no tenían servicios financieros y que, para entrar y salir de la isla, se demoran cuatro horas.

En el Plan Minga, las lanchas ofrecerán Servicios de Sistemas Caja Vecina en Chiloé a través de un POS inalámbrico, de ésta forma, los habitantes del archipiélago podrán realizar sus transacciones financieras mientras se trasladan a sus casas o a sus lugares de trabajo. De ésta manera, es posible acercar más los servicios financieros hasta las localidades más apartadas del país y disminuyendo las barreras de entradas a estos servicios, también facilitando y aumentando el nivel de la Inclusión Financiera en miles de habitantes. Con esta nueva iniciativa, el BancoEstado y su Sistema de Servicios CajaVecina, permitirán entregar servicios financieros en 131 nuevas zonas del archipiélago de Chiloé.

Con el POS inalámbrico instalado en el lanchón, los usuarios podrán realizar operaciones financieras como: giros de dinero, depósitos, transferencias, pago de créditos de consumo, pago de créditos hipotecarios, etc. y también realizar operaciones no financieras como: pagos de cuentas de servicios y recargas de celulares. El proyecto Minga contempla la instalación de puntos de atención en 106 localidades apartadas y 25 islas. Donde cinco de estos puntos estarán disponibles en lanchas de transporte de pasajeros.

Se estima que el Plan Minga, puede generar un ahorro del 10% del ingreso familiar en transporte y permitiendo que muchas familias ahorren tiempo al realizar trámites cotidianos como pagar una cuenta de servicio. Con ésta iniciativa, se facilita el acceso de más habitantes a servicios financieros formales en todo Chile.

En el año 2012 comienza el programa Chile Cuenta que promueve el pago de los beneficios sociales que entrega el Estado, mediante un depósito a una cuenta bancaria. Esta alternativa entrega mayor seguridad, más comodidad y permite que las familias más vulnerables y de bajos ingresos, puedan integrarse al sistema financiero formal. Con este programa los usuarios podrán obtener el pago de los beneficios del Estado mediante un depósito en una cuenta de cualquier banco.

Los beneficios que entrega el programa Chile Cuenta a los usuarios son:

- Recibir todos los meses un subsidio del Estado de \$700 pesos, para cubrir el costo de mantención de la cuenta.
- Retirar dinero a cualquier hora del día, en cualquier ATM o comercios que utilizan el Sistema Caja Vecina.
- Recibir el pago de los beneficios del Estado en la cuenta, eliminando el costo del transporte por el viaje a la sucursal de pago y los problemas por largos tiempos de espera.
- Acceder a su cuenta a través de internet y ver todas las transacciones realizadas.
- Evitar portar dinero en efectivo, de ésta manera el dinero estará en la cuenta de manera más segura y por todo el tiempo necesario.

Para acceder al Programa Chile Cuenta, se debe inscribir al beneficio y solicitar en la modalidad de pago: “depósito en cuenta”.

En relación a las personas que tienen acceso al subsidio de Chile Cuenta, éstas deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser beneficiario de al menos uno de los siguientes beneficios: Ingreso Ético Familiar (excepto Bono al Trabajo de la Mujer), Programa Puente, Subsidio Único Familiar, Subsidio de Discapacidad Mental y Pensión Básica Solidaria.
- Recibir los pagos a través de la opción “depósito en cuenta”.
- Y tener activa una cuenta en alguna institución financiera formal, donde se puedan recibir los pagos de los beneficios. La persona que recibe los pagos de los beneficios, debe ser el titular de la cuenta.

La creación de una Secretaría Técnica encargada de la Inclusión y Educación Financiera el año 2013, fue una instancia de coordinación gubernamental, que permitió delinear los primeros pasos para una estrategia nacional en el tema de la Inclusión Financiera nacional.

Esta instancia tendrá por objetivo liderar el trabajo de las organizaciones, a través de la formación de una mesa de trabajo para estudiar los distintos programas que existen sobre la Inclusión Financiera. Además de participar en un encuentro que fue organizado por los Ministerios de Hacienda y Desarrollo Social, Fosis, Banco Central, las superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras, Pensiones y Valores y Seguros, Sernac, Fundación Techo-Chile, Banco Estado Microempresas, Educarchile y Fondo Esperanza.

La creación de la Secretaría Técnica y el desarrollo de iniciativas destinadas a potenciar un mayor acceso de la población al sector financiero, permitirá elevar los estándares de protección del consumidor y fomentar la educación financiera, formando parte de las líneas de acción prioritarias definidas por el Gobierno. Además están en línea con las recomendaciones internacionales recibidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y que fueron fijadas en la reunión de líderes del G20 realizada en Los Cabos, México, en el mes de junio de 2012 y donde Chile participó como invitado.

En el año 2014 se crea el Proyecto de ley que permite a las entidades no bancarias emitir medios de prepago, el gobierno anunció el despacho al Congreso de dos proyectos de ley con los que busca introducir mayor competencia en el mercado de los medios de pago electrónicos.

En el primer proyecto, se busca modificar la Ley General de Bancos, para permitir la emisión de instrumentos de pago con provisión de fondos, más conocidos como medios de prepago, ya sea en plásticos, cuentas de internet, teléfonos móviles o cualquier otro soporte, con el fin de ampliar el rango de posibles emisores de estos medios de pago.

El documento establece que las empresas no bancarias como de retail, telecomunicaciones y cajas de compensación, podrán emitir tarjetas de prepago abiertas a multipropósito, estableciendo normas prudenciales que resguarden el buen

funcionamiento del sistema de pagos y la estabilidad financiera. El Banco Central estará facultado, para fijar un marco de regulación normativa (requisitos mínimos de liquidez, capital pagado y reservas, relación deuda capital, clase de activos en que podrá efectuarse la inversión de los fondos captados, políticas de gestión y control de riesgos, transparencia y entrega de información). Y radica en la SBIF la supervisión y fiscalización de los emisores y operadores. Este Proyecto, insta que las sociedades de apoyo al giro bancario que sean operadores o procesadores de tarjetas, pueden entregar servicios a emisores de prepago, sean o no bancos.

Uno de los resguardos es decretar que los dineros recibidos, no devengarán intereses ni reajustes, sólo podrán utilizarse para efectuar los pagos correspondientes al uso de dichos sistemas; no están cubiertos por garantía estatal a los depósitos establecida en la Ley de Bancos; implican registro y contabilidad separada de los dineros de la sociedad emisora; y deberán acogerse a normas y disposiciones existentes en materia de lavado y blanqueo de activos. Y habrá sanciones a los emisores que eludan la fiscalización de la SBIF.

El mayor logro del Proyecto es que la propagación de las tarjetas de prepago va a contribuir a incrementar el nivel de la Inclusión Financiera en sectores de la población de menores ingresos, y en los cuales el acceso a las tarjetas de crédito o débito se hace más difícil.

En el otro Proyecto de Ley, se busca aumentar y permitir el ingreso de nuevos actores al sistema de procesamiento de pagos, actualmente concentrado en la empresa Transbank. Se establece la obligación de que la empresa Transbank, que es una sociedad de apoyo al giro bancario cuya propiedad pertenece a 14 bancos, proporcione las condiciones necesarias para el ingreso de nuevos actores.

La empresa Transbank, es el exclusivo procesador de transacciones electrónicas y también el único adquirente (encargado de la afiliación y relación comercial con los establecimientos comerciales). Así que los comercios se ven enfrentados a una única política comercial y una única tarifa, que es fijada por la empresa Transbank en nombre de los bancos emisores.

Así que como las características de la plataforma tecnológica de la empresa Transbank son difícilmente replicables, el Tribunal de Libre Competencia (TDLC) estableció que la empresa deberá definir condiciones y requisitos, para prestar servicios de procesamiento de transacciones a todas las firmas que cumplan con éstos. Y podrá fijar libremente las tarifas y demás condiciones comerciales.

El aumento de las cuentas bancarias ha generado una rápida expansión de la cantidad de tarjetas que circulan en Chile. Se calcula que la cantidad de tarjetas de crédito bancarias vigentes, descartando las tarjetas de carteras adquiridas desde casas comerciales, se está acercando a los 7 millones de unidades, mientras las tarjetas de débito ya superan los 20 millones de unidades.

El mayor acceso de la población a la cuenta vista, ha impulsado el aumento de la tarjeta de débito y también la expansión de la red de comercios que aceptan este tipo de tarjetas, estableciéndola como una alternativa frente al efectivo. Las encuestas señalan que el 65% de los hogares usa la tarjeta de débito con alguna frecuencia, el 38% la usa al menos una vez a la semana y el 11% la usa todos los días. Por otra parte, las tarjetas de crédito, además de otorgar acceso a préstamos, han adquirido importancia como medio de pago.

Las tarjetas de crédito bancarias son usadas con alguna frecuencia por el 23% de los hogares, cifra que sube a 52% en la población de mayores ingresos. De igual manera, las tarjetas de crédito no bancarias, emitidas principalmente por casas comerciales y supermercados, son usadas por el 53% de los hogares, cifra que varía poco entre los diferentes estratos de ingresos. Y en último lugar, cabe destacar que el 25% de los hogares usa instrumentos de prepago, tales como tarjeta Bip, vales de mercadería, tarjetas telefónicas y otros, y el 15% los usa diariamente, convirtiéndose en el medio de pago con mayor uso diario. Las cifras del Banco Mundial, muestran un incremento del porcentaje de chilenos mayores de 15 años, que poseen cuenta en una institución financiera formal, desde un 42,2% en 2012, a un 63,2% en 2015, pero con valores muy lejos de las cifras que tienen los países miembros del OCDE, las cuales llegan al 94%.

Este proyecto de ley establece que las empresas que deseen ingresar a este negocio de tarjetas de prepago deberán:

- i. Constituirse como sociedades anónimas de giro único, constituidas de conformidad con el Título XIII de la Ley 18.046, y que se sujetarán a las normas de las sociedades anónimas abiertas.
- ii. Serán aplicables una serie de requisitos de la Ley General de Banco.
- iii. Adicionalmente, el artículo 3° de la iniciativa señala que las empresas que operen este tipo de medios de pago, deberán cumplir con los requisitos que establezca el Banco Central, señalando de modo referencial que estos podrán referirse a exigencias de capital pagado, reservas mínimas, liquidez, gestión y control de riesgos. Al no ser un listado taxativo las exigencias del Banco Central podrían extenderse a otras áreas.

Sobre este tercer y último punto, es importante señalar que se debe tener especial cuidado de que la regulación para estos nuevos medios de pago, tenga en consideración que al ser instrumentos de prepago, no requieren la celebración de un contrato de cuenta corriente bancaria, a diferencia de las tarjetas de débito, ni tampoco son instrumentos de crédito como las tarjetas de crédito, por lo que los riesgos son bastante más acotados, toda vez que no crean dinero, sino que funcionan sobre la base de depósitos que se realizan y contra los cuales gira el portador de la tarjeta o medio de pago, y que una vez que el saldo se agota, no existe crédito contra el cual realizar giros.

Dentro de los mayores riesgos de las tarjetas de prepago, es posible identificar:

- La realización de lavado de activos.
- Problemas de seguridad vinculados a la utilización de estos sistemas.
- Riesgos de solvencia que pudiesen tener las empresas operadoras.

Así que con el propósito de disminuir estos riesgos, la propuesta de ley señala que las sociedades que operen estos instrumentos quedarán sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que los fondos recibidos por los emisores no bancarios deberán ser mantenidos en caja o invertidos únicamente en

los instrumentos financieros que autorice el Banco Central. Normas con similitudes a las instituciones que emiten tarjetas bancarias.

De igual manera, las empresas operadoras de las tarjetas deberán establecer y señalar con claridad los montos de las comisiones que se cobrarán por el uso de las tarjetas y los giros que se realicen con ellas, y si serán cargo del usuario, del comercio, o de ambos.

Pero los beneficios e impacto que se podrán lograr con la emisión de tarjetas de prepago por entidades no bancarias, son más que los riesgos que se podrían presentar. Ya que uno de los beneficios es la disminución de dinero efectivo circulante y por tanto reduce la probabilidad que tanto los usuarios como los comercios sean víctimas de robos, reducción de los riesgos de evasión tributaria y permite el acceso al sistema financiero a personas que están excluidas, no sólo al otorgar la posibilidad de tener una tarjeta de prepago, sino que por ejemplo, replicar lo que ocurre en otros países donde a las personas sin historial de crédito, los bancos le entregan una tarjeta de prepago con la cual podrán operar y la institución bancaria evaluar el comportamiento de pago del usuario. Cabe señalar que de acuerdo a la actual regulación vigente, los bancos si pueden emitir tarjetas de prepago, pero en la práctica no lo hacen.

Es relevante proyectar que en un futuro próximo los beneficios sociales que entrega el Gobierno, tales como las asignaciones familiares, los bonos o subsidios puedan realizarse mediante las tarjetas de prepago, generando un ahorro en tiempo y recursos tanto para los beneficiarios, cómo para el propio Estado.

La experiencia nacional e internacional están siendo alineadas con la incorporación de una regulación para este tipo de tarjetas de prepago y autorizar a entidades no bancarias a emitir instrumentos de prepago abiertos y multipropósito, sujetándolas a regulaciones prudenciales y adecuadas, que resguardan el buen funcionamiento del sistema de pagos y la estabilidad financiera, principalmente a través de normas de liquidez y solvencia. Y por último éstas serán las bases técnicas de lo que a futuro serán las formas de realizar las transacciones comerciales, a través de mecanismos tecnológicos como billeteras electrónicas, y avanzando en una paulatina disminución del dinero en efectivo, tal como lo han hecho países como Dinamarca o Suecia.

En la Tabla n° 2, es posible revisar el año, tema y contenido de la elementos o políticas de la Inclusión Financiera.

Año	Tema de Políticas o mejoras a la IF	Contenido del tema de Inclusión Financiera
2006	Sistema CajaVecina	La CajaVecina es un sistema tecnológico innovador que permite a las personas, clientes y no clientes, que viven alejadas de sectores céntricos acceder a diversos servicios financieros que ofrece BancoEstado, con la comodidad de encontrarse en almacenes y locales comerciales de cada comuna.
2007	Tipo de Cuenta RUT	El BancoEstado lanza el producto CuentaRUT que es una Cuenta Vista, con la que es posible acceder a los beneficios de administrar el dinero en forma segura y de forma digital. Además con la CuentaRUT se puede depositar, transferir o retirar dinero y usarla como RedCompra para pagar en los diferentes comercios. Es de acceso universal y a través del RUT.
2012	Participación en la Cumbre del G20	Chile se compromete a crear una oportunidad de relación de alto nivel para liderar la agenda nacional de inclusión financiera y desarrollar una estrategia efectiva de implementación (con metas precisas y evaluaciones de impacto).
2012	Creación del programa Chile Cuenta	El programa promueve el pago de los beneficios sociales que entrega el Estado a través de una cuenta bancaria. La alternativa busca ofrecer mayor seguridad, más comodidad y hace que las familias más vulnerables puedan integrarse al sistema financiero.
2013	Generación de la Secretaría Técnica de Inclusión Financiera	Se crea la Secretaría con el fin de avanzar en diseño de una Agenda Nacional de Inclusión Financiera.
2013	Iniciación de la operación de Chile Cuenta	Se inicia el pago de los subsidios gubernamentales por medio de una cuenta bancaria. Este programa piloto tuvo una tasa promedio de aceptación de los usuarios de un 56% (53% en Santiago y un 75% en regiones).
2013	Desarrollo del Seminario Internacional de Creación Comisión Asesora para la Inclusión Financiera	Ocasión de discusión de alto nivel entre autoridades y técnicos en materia de inclusión financiera. La conversación fue desarrollada por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Ministerio de Desarrollo Social, que buscó difundir nuevos conocimientos y promover la inclusión financiera como una herramienta clave para la superación de la pobreza.
2014	Creación del proyecto de Medios de Pago	Es retirada del Congreso y formula indicación sustitutiva al Proyecto de Ley que permite la Emisión de Medios de Pago con Provisión de Fondo por Entidades no Bancaria”.
2015	Compromisos de Supervisores Financieros	Es difundida el Decreto 954 del Ministerio de Hacienda que crea la comisión asesora presidencial denominada “Comisión Asesora para la Inclusión Financiera”.
2016	Desarrollo del Seminario de comisión Asesora para la Inclusión Financiera	Sesionó por primera vez la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF) que tiene como misión asesorar a la Presidenta en todo lo referente al diseño y formulación de una “Estrategia Nacional

	(CAPIF)	de Inclusión Financiera”.
2016	Implementación Plan del Minga del BancoEstado	El programa generó la implementación del Sistema CajaVecina en lanchones de la isla de Chiloé con sistema inalámbrico, permitiendo realizar transacciones financieras y no financieras mientras la gente se transporta a sus casas o trabajos
2016	Aprobación de la Ley de medios de pago	Es aprobada la Ley que permite la Emisión de Medios de Pago con Provisión de Fondo por Entidades no Bancarias”.

Tabla n° 2. Regulaciones aplicadas en Chile a la Inclusión Financiera. Fuente: Propia

Por otra parte, en el año 2015 el país difundió el Decreto 954: 2015, otorgando una nueva institucionalidad en materia de la Inclusión Financiera. El objetivo de ésta iniciativa, es llegar a un consenso sobre los beneficios de alcanzar mayores niveles de Inclusión Financiera a nivel nacional y disminuir la pobreza, además de responder a las recomendaciones de organismos mundiales y a los compromisos que Chile estableció con organismos internacionales.

En el año 2016 se creó la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera, que es una instancia que busca asesorar a la Presidenta de la República en todo lo que tenga relación con la formulación de una Estrategia Nacional de la Inclusión Financiera y se enmarca dentro de las recomendaciones de la OCDE, el Banco Mundial y el compromiso de Chile adquirido en el G20 frente a la necesidad de abordar el tema de manera integral. Está conformado por cinco ministerios y se cuenta con la asesoría permanente del Banco Central junto a la participación de cuatro superintendencias y otros servicios del Estado relacionados con la materia.

En el primer encuentro de la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera asistieron: los ministros de Educación, Adriana Delpiano; Trabajo, Ximena Rincón y de Desarrollo Social, Marcos Barraza; mientras que el Ministro de Economía fue representado por la asesora Carla Quiroga. También asistió el presidente del Banco Central, Rodrigo Vergara, entidad que participa calidad de asesor. Y como invitados permanentes participaron el superintendente de Valores y Seguros, Carlos Pavez; el superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado; el superintendente de Pensiones, Osvaldo Macías; el superintendente de Seguridad Social, Claudio Reyes; el director del

Sernac, Ernesto Muñoz; el director del Instituto de Previsión Social, Patricio Coronado, y el director ejecutivo de Fosis, Andrés Santander.

Esta instancia se enfoca en establecer una serie de definiciones con estándares de cumplimiento mínimos de los programas de educación financiera y la coordinación de directos actores y sus respectivos programas sobre la materia financiera, para llegar a un acuerdo y aprobar los lineamientos de la Estrategia Nacional de Educación Financiera en Chile.

Para posibilitar que una proporción cada vez mayor de la población tenga acceso a servicios financieros formales y tenga acceso al financiamiento necesario para desarrollar sus emprendimientos, ésta instancia permite y tiene un marco de trabajo que apalancara que los esfuerzos sistemáticos e importantes generen resultados. Permitiendo expandir de modo significativo la red que atiende a clientes financieros a lo largo del país, logrando crear nuevos instrumentos financieros y que se continúen tramitando iniciativas legales que posibilitarán llegar a grupos de la población todavía no atendidos.

El Gobierno como el sector privado ha acompañado este proceso de expansión financiera con un conjunto de programas e iniciativas que han buscado potenciar las capacidades de la población. Es así, como en los últimos años se han realizado distintos programas y acciones de educación financiera, que han procurado generar habilidades que posibiliten a las personas aprovechar ese mayor acceso al sistema financiero. En este contexto, el gobierno ha considerado oportuno crear nuevos grupos técnicos que funcionarán en el marco de la instancia y que contribuirán a mejorar la coordinación entre las varias instituciones que tienen programas vinculados a la inclusión financiera. En particular, se espera potenciar los programas de educación financiera existentes tanto en el ámbito público como privado, aprovechar sinergias y reducir posibles duplicaciones. También se considera que a partir del trabajo de estos grupos de la comisión se originarán otras instancias de colaboración público-privadas que favorecerán el avance y adaptación de la agenda a los cambios del mercado.

Y finalmente el año 2016 para continuar con las políticas de Inclusión Financiera, se efectuó la Aprobación de la Ley de medios Pago.

CAPÍTULO III: Analizar la frecuencia en la utilización de los distintos medios de pagos.

3.1 Frecuencia en la utilización de medios de pagos

Investigando sobre la utilización de los tipos de medios de pago en las diferentes encuestas e información que hay por internet, se optó por utilizar los datos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile del año 2014, ya que ésta, permite obtener la información detallada sobre el balance financiero y ayuda a la comprensión del comportamiento financiero de los hogares en cuanto a deudas, ingresos y a su financiamiento. El principal objetivo de la EFH, es aportar información al diseño de las Políticas Públicas de Chile, además de comprender la Estabilidad Financiera y la Estabilidad de Precios del Banco Central.

En la EFH se implementa un diseño de muestra con sobre muestreo en los hogares de mayores ingresos, que permite realizar una medición más precisa de las variables financieras de interés para el Banco Central. La EFH posee una representatividad nacional urbana con un total de 4.502 observaciones que representan alrededor de 4,7 millones de hogares.

El uso o frecuencia, corresponde a la utilización de los productos y servicios financieros en Chile. Para conocer el uso, se requiere la recopilación de información y datos de la rutina de las personas con respecto a sus costumbres, periodicidad e intervalo de tiempo, en la que maneja los productos o servicios financieros.

Así que en base a los datos de la EFH, se identificó que el medio de pago más operado de forma general y continua es el efectivo, con un porcentaje de utilización en el 99% de los hogares encuestados, seguido por la tarjeta de débito con un 65% de uso, luego la tarjeta de crédito no bancaria con un 53%, el traspaso por internet o teléfono con un 35%, la tarjeta de prepago con un 25% y la tarjeta de crédito bancario con un 23% de uso de los hogares analizados. Ver gráfico número 1.

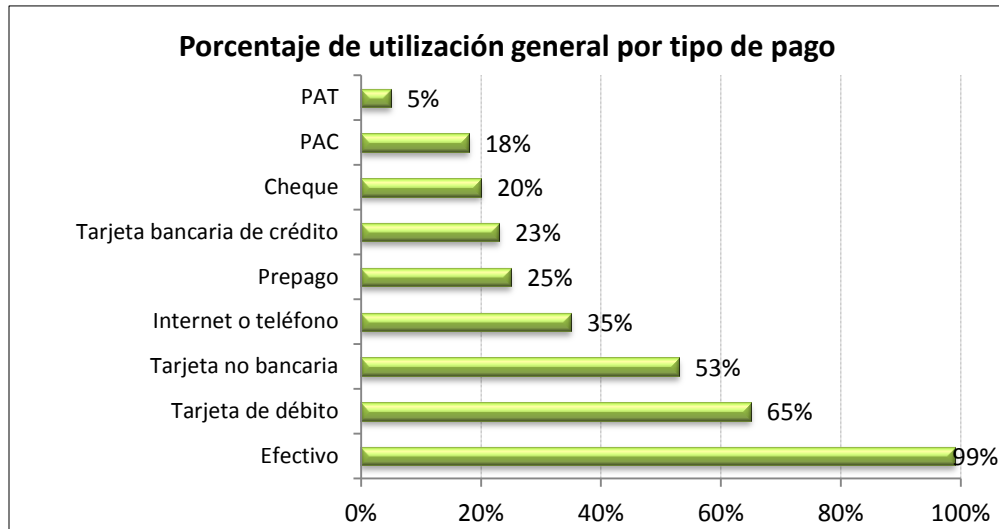


Gráfico n°1. Porcentaje de utilización de tipo de pago. Fuente. EFH 2014.

También se puede apreciar el mayor uso de las tarjetas de prepago de forma diaria en los hogares con un 60%, y se produce porque las tarjetas de prepago incluyen la tarjeta “bip”, que son usadas de forma obligatoria en el sistema de transporte público de Santiago, lo que aumenta sus operaciones. Ver tabla número 3.

Por otra parte, otro estudio de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), reveló que el número de cuenta vista y corriente se ha triplicado desde el año 2006 al año 2016, llegando a los 21 millones de unidades en diciembre del último año respectivamente.

Con respecto a las tarjetas de crédito, éstas alcanzan una penetración al 28% de la población mayor a 15 años, y se encuentra alineado con el nivel de ingresos de Chile, respecto a otros países donde es posible comparar este medio de pago.

En la tabla número 3 están representadas las frecuencias en el uso de medios de pago. Estas serán por uso diario, varias veces por semana, semanal, quincenal, mensual y ocasionalmente.

Frecuencia de uso/Tipo de pago	Diario	Varias veces por semana	Semanal	Quincenal	Mensual	Ocasionalmente
Efectivo	76%	15,50%	4,20%	0,90%	1%	3%
Tarjeta de debito	17%	27,80%	13,40%	11,30%	19%	12%
Tarjeta bancaria	5%	10,40%	8,70%	8,10%	22%	46%
Tarjeta no bancaria(3)	0,90%	1,60%	4,20%	5,50%	24%	64%
Prepago(5)	60,10%	16,90%	6,00%	1,90%	5%	10%
Cheque	0,02%	4,50%	5,80%	4,30%	24%	62%
PAC(2)	2%	1,20%	0,60%	2,50%	92%	2%
PAT (1)	4%	2,40%	5,80%	1,80%	80%	6%
Internet o teléfono (4)	5%	11,50%	15,00%	10,50%	40%	18%
Otros	7%	3,80%	0,20%	1,60%	83%	5%

Tabla n°3. Frecuencia de uso por tipo de pago. Fuente: EFH 2014.

(1) PAT corresponde a los pagos automáticos con tarjetas de crédito.

(2) PAC son los pagos automáticos de cuentas, con cargo a la cuenta corriente o cuenta vista.

(3) Incluyen tarjetas de distintas casas comerciales, supermercados, farmacias u otros tipos de retail.

(4) Internet o teléfono son las transferencias de fondos realizadas por estas vías de comunicación.

(5) Incluye tarjeta Bip, vales de mercadería, cheques restaurant, giftcard, tarjetas telefónicas, otras

De la tabla anterior, se pueden identificar tres grupos de medios de pago en términos de la frecuencia de su utilización. En el primer grupo de uso diario están: el efectivo con un 76%, después la tarjeta de prepago con un 60% y finalmente la tarjeta de débito con un 17% de los hogares respectivamente.

Para el segundo grupo de medios de pago incluyen el PAC, PAT e internet o teléfono, los cuales son utilizados principalmente en forma mensual: el 94%, 89% y 40% de los hogares respectivamente, declarando utilizar dichos medios de pago mensualmente. El tercer grupo está constituido por las tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, junto con los cheques, los cuales se utilizan principalmente de forma ocasional.

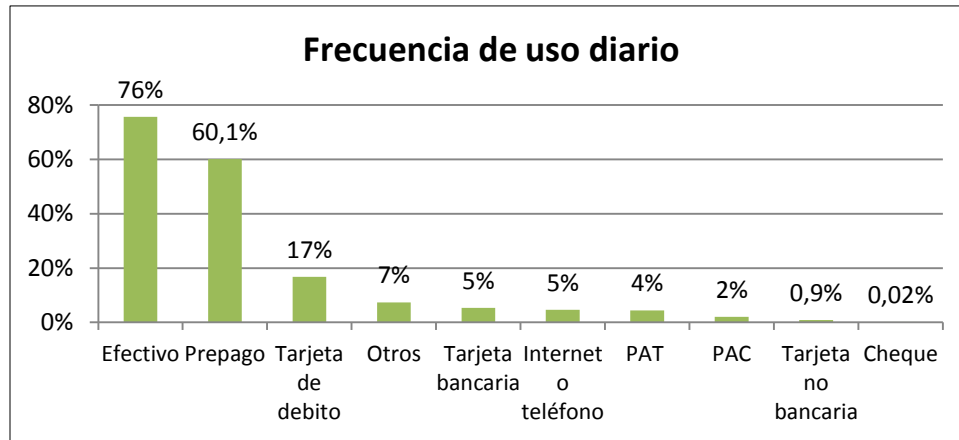


Gráfico n°3.Frecuencia de uso diario. Fuente: EFH 2014

Además, se pudo identificar que el número de transferencias electrónicas aumento en un 370% entre el año 2006 y el año 2016, en la banca digital y remota, superando actualmente las más de 400 millones de transacciones anuales. Dentro de las nuevas posibilidades de pagar en efectivo, la cantidad de terminales de Punto de Venta (Point of Sales), que tienen la capacidad de aceptar pagos con tarjetas de débito o crédito, se cuadruplicó en 10 años, superando al día de hoy las 275 mil unidades, por lo que la cobertura de estos terminales POS en Chile, se acerca cada vez más al promedio de los países OCDE.

Aumentar el nivel de Inclusión Financiera, conlleva desafíos importantes relacionados no sólo con el mayor acceso a productos financieros, sino también con mejorar la educación financiera, para que las personas entiendan los productos adquiridos y los usen regularmente.

Con respecto a la falta de Educación Financiera, quedó de manifiesto en la última prueba PISA 2016, que evalúa la alfabetización financiera de estudiantes de quince años a nivel internacional, a través de temas como términos y conceptos, resolución de problemas y cálculos financieros. Y conocer las actitudes y comportamientos de los estudiantes frente al gasto y al ahorro, uso, posesión de productos financieros y fuentes de obtención de dinero. Que el puntaje de la educación financiera para Chile es de 432 puntos, por debajo de la media de los países OCDE (486 puntos), por lo tanto, el nivel de Chile en la educación financiera es bajo, comparado con países desarrollados, estableciendo así la primera barrera para la Inclusión Financiera.

CAPÍTULO IV: Examinar el acceso de la población, a los productos financieros.

4.1 Acceso de la población chilena a servicios y productos financieros.

El acceso es la capacidad que tiene una persona o la población en general, para la utilización de los servicios y productos financieros ofrecidos por instituciones financieras formales. El diagnóstico del nivel de acceso, podría requerir determinar las principales barreras de apertura y uso de cuentas o tarjetas bancarias, tales como el costo y la proximidad geográfica de puntos de acceso a distintos servicios bancarios, como por ejemplo: las sucursales, los cajeros automáticos (ATM), Punto de venta (POS), etc.

Con respecto a las diferentes barreras que existen para el acceso a los servicios financieros en los hogares chilenos, es posible identificar las tres siguientes categorías:

- i. Barreras socioeconómicas. Son las razones por las cuales un hogar o las personas que lo conforman, podrían encontrarse involuntariamente aislados debido simplemente a características sociales o económicas. Las limitaciones socioeconómicas más relevantes de acuerdo a la literatura son:
 - a. los altos costos del sistema financiero;
 - b. la falta de educación financiera, en la medida en que se convierte en una limitante que las personas no tengan los conocimientos básicos de finanzas personales,
 - c. la falta de documentos formales (Ej. Contratos, liquidaciones de sueldos, ingresos, etc.).
- ii. Barreras geográficas. Son los problemas o complicaciones en un sitio o lugar, que podría excluir a una persona al acceso a los servicios financieros. Existe una mayor probabilidad de estar excluidos del sistema financiero, a los habitantes donde no hay presencia de entidades financieras formales.

- iii. Barreras de oportunidad. Son las condiciones donde las personas u hogares tienen los recursos, pero no se tienen las conexiones u oportunidades para acceder a los servicios o productos financieros.

Utilizando un análisis realizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), es posible establecer que en Chile hemos avanzado en el proceso de aumentar el nivel de la Inclusión Financiera, ya que es posible concluir que el 98% de la población adulta mayor o igual a 15 años, tiene acceso a algún tipo de producto financiero. Y los productos financieros de administración del efectivo más utilizados por la población son:

- i. La cuenta corriente y vista, con un 76% de cobertura a nivel nacional.
- ii. Le siguen los productos de ahorro, con 69% de cobertura.
- iii. Y los productos de crédito, con un 52% de cobertura.

Los porcentajes de los productos financieros anteriores, están sobre el promedio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que es de un 45%. Además es posible establecer que un 33% de la población adulta chilena mayor a 15 años, cuenta con alguna tarjeta de crédito bancaria y donde solo el 15% tiene una cuenta corriente. De la misma manera, es posible diagnosticar que uno de cada tres personas cuenta con una tarjeta de crédito no bancaria. Además, solo el 18% de la población tiene un crédito en cuotas y un 7% mantiene un crédito hipotecario. Por último, solo un 4% de la población chilena mantiene un depósito a plazo. Ver tabla número 4.

Tipo de producto	Cobertura (% población adulta igual o mayor a 15 años)	Número de productos por cliente	
		Regiones	RM
Administración del efectivo	76%	2,96	3,08
Tarjeta de débito	72%	1,41	1,49
Cuenta corriente	15%	1,31	1,41
Cuenta de depósitos a la vista	70%	1,48	1,47
Créditos en cuotas	52%	3,7	3,99
Crédito de educación superior	4%	2,9	2,66
Líneas de créditos asociadas a cuentas vista	0%	1,15	1,31
Créditos en cuotas	18%	1,63	1,66
Crédito hipotecario para la vivienda	7%	1,32	1,27
Línea de crédito asociada a cuentas corrientes	13%	1,59	1,65
Tarjetas de crédito bancarias	34%	2,33	2,63
Tarjeta de créditos no bancarias	31%	1,53	1,44
Ahorro	69%	1,66	1,6
Cuenta de ahorro para la vivienda	29%	1,01	1,01
Depósito a plazo	4%	2,14	2,67
Otras cuentas de ahorro con giro incondicional	53%	1,27	1,23
Otras cuentas de ahorro con giro diferido	8%	1,11	1,1
Algún producto	98%	5,51	5,72
Solo administración de efectivo	13%		
Solo ahorro	14%		
Solo crédito	3%		
Administración de efectivo, ahorro y crédito	33%		

Tabla n° 4. Cobertura por tipo de producto. Fuente: EFH 2014

Uno de los mayores aportes para incrementar el nivel de Inclusión Financiera ha sido la implementación del Sistema de Servicios de la CajaVecina del Banco Estado, ya que han permitido la masificación de servicios financieros, a través de su producto Cuenta-RUT. Y su aporte a la inclusión financiera se estima en un 87% de la población adulta.

Y con respecto a las evaluaciones internacionales del nivel de Inclusión Financiera, la Unidad de Inteligencia Económica del The Economist en el año 2015, ubicó a Chile en el sexto lugar en un ranking de 55 países. En la siguiente Tabla número 5, se pueden ver la comparación de los indicadores de la SBIF con las mediciones internacionales del Fondo Monetario Internacional (FMI) y del Banco Mundial (BM).

Indicador (Porcentajes y números)	SBIF	Banco Mundial	FMI
Porcentaje de adultos con alguna cuenta (corriente o vista)	70%	63%	
Porcentaje de adultos con tarjeta de débito	72%	54%	
Porcentaje de adultos con tarjeta de crédito bancarias	34%	28%	
Porcentaje de adultos con alguna cuenta de ahorro (vivienda)	29%	15%	
Número de cajeros automáticos por cada 10.000 adultos	5,6		5,7
Número de cajeros automáticos por cada 1.000 Km2	10,8		10,7
Número de sucursales por cada 10.000 adultos	1,6		1,7
Número de sucursales por cada por cada 1.000 Km2	3,1		3,2
Número de depósitos por adulto	2,4		2,5
Porcentaje de adultos con algún crédito	52%		41%

Tabla n° 5.Comparación Indicadores Internacionales. Fuente: SBIF

Al analizar las cifras anteriores, es posible apreciar algunas diferencias con lo reportado por el Banco Mundial y la SBIF, y una de las explicaciones es la definición y el tipo de información utilizada por los organismos internacionales, para calcular los indicadores.

Por otra parte, el informe del Global Findex señala que entre el año 2011 y el año 2014, aproximadamente unas 700 millones de personas se convirtieron en titulares de cuentas en bancos, otras instituciones financieras o proveedores de servicios de dinero móvil, y que el número de personas que no tienen acceso a un servicio formal financiero disminuyó el 20 %, a 2.000 millones de adultos.

El tener acceso a los servicios financieros formales es una vía de salida de la pobreza, y se podrá lograr con el apoyo de empresas de tarjetas de crédito, bancos, instituciones de microcrédito, las Naciones Unidas, fundaciones y líderes nacionales e internacionales.

Entre el año 2011 y el año 2014 el porcentaje de adultos a nivel mundial que tenía una cuenta bancaria pasó del 51 % al 62 %, tendencia que se vio impulsada por el aumento de puntos porcentuales en la titularidad de cuentas en los países en desarrollo y por el papel cumplido por la tecnología. En particular, las cuentas de dinero móvil en África al sur del Sahara, que están ayudando a ampliar y acrecentar rápidamente el acceso a los servicios financieros. Paralelamente a estos avances, los datos también revelan grandes oportunidades de impulsar la inclusión financiera de las mujeres y las personas pobres.

Y los datos de la tabla número 5, establecen que un 70% de los adultos en Chile tiene cuenta vista y es superior al 63% a nivel mundial.

Con la posibilidad de que la persona pueda ser titular de un tipo de cuenta, le permitirá a los adultos acumular dinero, realizar y recibir pagos electrónicos, estas transacciones son importantes para poner fin a la pobreza en el mundo. Los distintos estudios muestran que con un acceso más amplio al sistema financiero y a la participación en él, pueden impulsar a la creación de más empleo en un país, aumentar las inversiones en educación, y ayudar directamente a las personas de bajos ingresos a gestionar el riesgo financiero y absorber las perturbaciones financieras.

Con respecto a las mujeres, la creación y utilización de una cuenta bancaria, les permite tener un mayor control sobre las finanzas y los ingresos familiares. Otorgando un mayor acceso a opciones de ahorro y crédito formales, que las ayuda a reservar fondos para emergencias, educación o para crear una empresa. Lo anterior es un impulso para salir de la pobreza y lograr una mayor igualdad de géneros.

En la región de América Latina y el Caribe se han realizado grandes avances para incorporar a la población de bajos ingresos al sistema financiero formal, por ejemplo, hay 40 millones de adultos que reciben pagos del Gobierno en cuentas. En Brasil, el 88% de los beneficiarios de transferencias del Gobierno las reciben en una cuenta financiera; el 51 % de los adultos de la región ahora tiene una cuenta, en comparación con el 39 % en 2011, pero aún 210 millones de personas a nivel mundial siguen sin estar bancarizados. En toda la región Sudamericana, el 28 % de los adultos hace pagos directamente con cargo a sus cuentas a través de una tarjeta de débito, en comparación con el 14 % en promedio de los países en desarrollo.

CAPÍTULO V: Cuantificar y analizar la infraestructura bancaria.

5.1 Análisis de la infraestructura financiera chilena.

Para que el sistema bancario de Chile permita aumentar el desarrollo y crecimiento económico, necesita de una infraestructura adecuada para que la población, pueda realizar distintas operaciones financieras. La medida de la capacidad para operar los productos financieros, está vinculada con la red de distribución de servicios formales. Donde la infraestructura y su desarrollo a nivel nacional, debe ser capaz de aumentar el nivel de la Inclusión Financiera.

Con respecto a la ubicación de la infraestructura financiera, es relevante entender los factores que inciden en su implementación: Los bancos suelen instalar la mayor cantidad de sus sucursales en comunas o regiones de alta densidad poblacional y en zonas de ingreso medio y alto, ya que el entregar y prestar servicios está dirigido a la población adulta. Además, la mayor infraestructura financiera está conectada con medidas de desarrollo financiero y económico. Y también cuando hay una mejor infraestructura de comunicaciones y de transporte.

Las sucursales bancarias son la infraestructura básica en las instituciones financieras, ya que permiten que el banco esté en contacto de forma directa con el cliente y este último, percibe que al existir una presencia física, hay una seguridad en sus transacciones y operaciones financieras. De igual manera, el mayor número o cantidad de sucursales a nivel nacional, se vuelve una ventaja competitiva importante para los establecimientos financieros formales con una red de sucursales más grandes. Ya que entre mayor número de sucursales, mayor será la cantidad de clientes y de operaciones. La regulación instituida en la mayoría de los casos, establece que para abrir u optar por un tipo de cuenta, los clientes se presenten en una sucursal, así que el marco legal reafirma las ventajas de los establecimientos financieros formales con mayor red de sucursales, con respecto a los de menor tamaño de red.

Otro aporte a la infraestructura financiera son las corresponsalías, éstas son canales desarrollados para prestar servicios financieros básicos tales como consultas de saldos, depósitos, giros y pagos de cuentas, con la característica de tener un bajo costo y de fácil acceso. Las corresponsalías operan a través de un terminal de punto de venta (POS), que son instalados en un comercio minorista, como por ejemplo: supermercados, tiendas o almacenes, entre otros. El aumento de las corresponsalías financieras en los últimos años está cimentado en la gran cantidad de los beneficios que entregan a los clientes y al negocio o tienda que los ofrece. Para el caso de los clientes la mayor utilidad en el acceso a servicios financieros básicos, el ahorro en tiempo y gastos de traslado por trámites, y tener una mayor disponibilidad de horarios. Y para el negocio este canal permite incrementar sus ventas con un mayor flujo de clientes, generar ingresos por transacciones y reducir costos de administración de efectivo.

Otro tipo de infraestructura financiera utilizada, son los terminales de Punto de Venta (POS), cuya instalación tiene una menor inversión que la de una sucursal financiera o la de un cajero automático (ATM). La extensión del sistema POS, permite dar una mayor cobertura de servicios financieros y de transacciones de medios electrónicos de pago, también permiten realizar operaciones de compra en distintos lugares y establecimientos. Pueden ser utilizados con la tarjeta de crédito o de débito, para procesar pagos sin importar si el banco que emitió la tarjeta y el banco que instalo el POS son el mismo. La principal ventaja es que la instalación de un POS, está sujeta a la decisión de un negocio, ya que ellos deben tomar la decisión de ofrecer este servicio a sus clientes, a diferencia de la instalación de sucursales bancarias o de cajeros automáticos, donde esta decisión la toma un banco.

A continuación en la tabla número 6, están la cantidad de Sucursales, corresponsalías, ATM y POS en Chile, además de calcular: i) Puntos de acceso por cada 10.000 adultos. ii) Puntos de acceso por cada 1.000 km².

Y también para facilitar las operaciones financieras de los clientes, la mayoría de los establecimientos formales con red de sucursales tienen una red de cajeros automáticos (ATM). Estos ATM son utilizados por los clientes para acceder a información de sus cuentas, para retirar dinero de su cuenta o en algunos casos para depositar dinero en su cuenta. La forma para acceder al servicio del cajero es una tarjeta de débito o de crédito,

y por las características de su funcionamiento, permite que la operación no este limitada a los clientes del propio banco, ya que puede prestar los mismos servicios a clientes de otro banco.

Región	Sucursales	ATM	POS	Corresponsalías	Total	Puntos de acceso por cada 10.000 adultos	Puntos de acceso por cada 1.000 km2
Arica y Parinacota	19	87	1.733	761	2.600	128	154
Tarapacá	45	149	4.540	665	5.399	188	128
Antofagasta	94	339	8.793	1.212	10.438	201	83
Atacama	41	155	3.713	976	4.885	189	65
Coquimbo	71	297	8.649	1.942	10.959	223	270
Valparaíso	244	821	23.225	3.974	28.264	243	1.724
O'Higgins	90	3.484	8.694	2.497	14.765	202	901
Maule	100	336	8.326	3.741	12.503	119	413
Biobío	191	321	21.381	4.422	26.315	155	710
Araucanía	88	665	10.025	2.018	12.796	163	402
Los Ríos	42	325	3.888	1.458	5.713	176	310
Los Lagos	94	143	10.107	1.467	11.811	179	243
Aysén	17	347	1.490	326	2.180	260	20
Magallanes	33	46	3.350	354	3.783	287	29
Metropolitana	1.104	91	109.764	12.593	123.552	211	8.021
PAÍS	2.273	7.606	227.678	38.406	275.963	192	365

Tabla n°6. Cantidad y tipo de infraestructura bancaria en Chile. Fuente: Asociación de Bancos en base a cifras de SBIF (cajeros automáticos, terminales POS, sucursales y corresponsalías), y proyecciones de población del INE (habitantes mayor a 15 años). Cantidad de Km2 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE.

De acuerdo a lo establecido en la tabla anterior, este aumento en el acceso de la población chilena a los servicios financieros formales, responde en buena medida a los importantes avances en materia de medios de pago y canales digitales, que contribuyen al aumento de los servicios financieros, un proceso en que el gobierno y la industria financiera está empeñada en extender y profundizar, especialmente entre los sectores de bajos ingresos y las micro y pequeñas empresas.

Y el mayor porcentaje de la infraestructura bancaria está implementado en la Región Metropolitana con un 46% del total a nivel país, esto ocasionado por el número de la población de Santiago y sus comunas, así como también por la cantidad de comercios y la economía de la región.

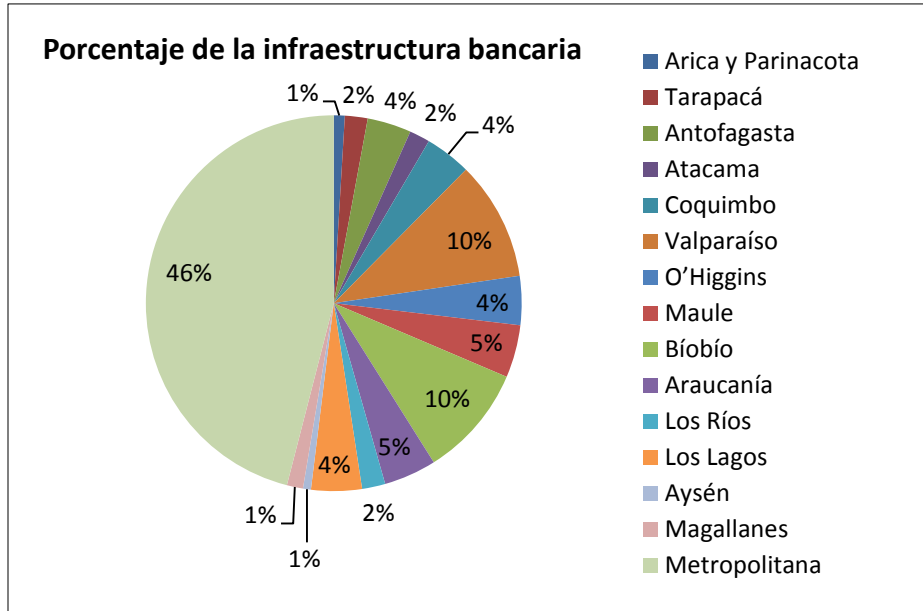


Gráfico n° 4. Porcentaje de Infraestructura bancaria por región. Fuente: Propia en base a SBIF

5.2 Uno de los líderes en Latinoamérica en acceso de consumidores a servicios financieros es Chile.

Chile se encuentra entre los países de la región con mayores tasas de acceso a servicios financieros, y el acceso está definido por los números de cajeros automáticos y los números de sucursales bancarias. Al considerar el número de cajeros automáticos (ATM), que es un indicador relevante en cuanto a la facilidad de acceso y calidad de servicio, en Chile hay un promedio de 56 ATM por cada 100.000 adultos, en Ecuador hay un promedio de 27 ATM por cada 100.000 adultos, en Colombia hay 41 ATM por cada 100.000 adultos, en Brasil hay 117 ATM por cada 100.000 adultos y en Perú 119 ATM por cada 100.000 adultos, que son los otros países con la mayor presencia de estos dispositivos en Latinoamérica. Ver gráfico número5.

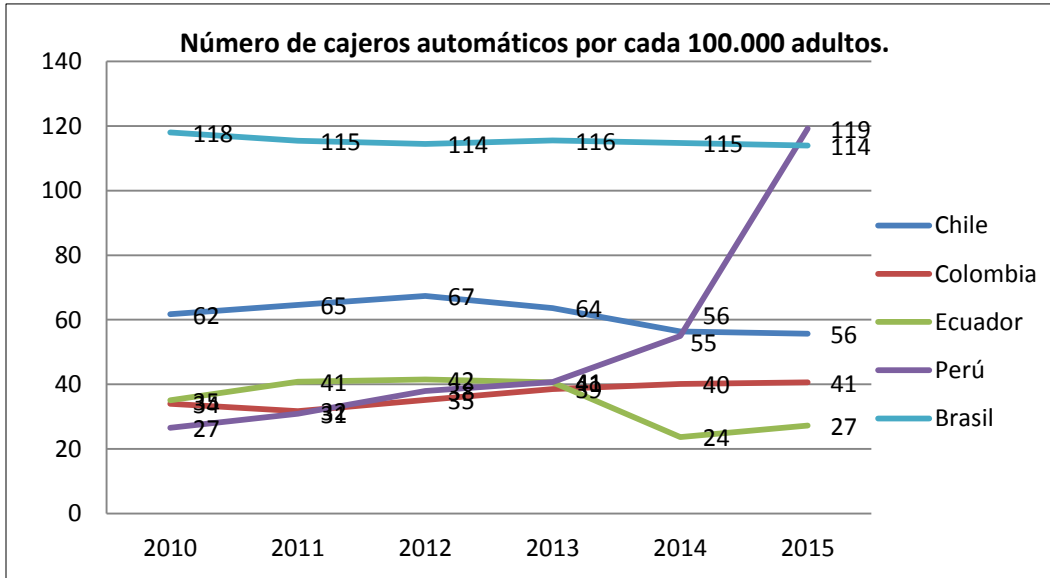


Gráfico n° 5. Cantidad de ATM por cada 100.000 adultos en Sudamérica. Fuente: Data Bank

Continuar con la búsqueda de una posición de liderazgo en la región, es el fruto de una industria financiera consolidada, que intenta generar un mayor nivel de la Inclusión Financiera, de manera de acercar los servicios bancarios a los consumidores, llegando cada vez a más segmentos, de manera simple y fácil. La posibilidad de contar con oficinas de atención de clientes y con personal especializado para atender las necesidades de las personas, permite a que éstas puedan conocer e informarse directamente sobre los diferentes productos bancarios y tener acceso al crédito de manera abierta y formal, evitándose aquellos sistemas informales de crédito.

Con respecto a otro punto importante en la infraestructura, es la disponibilidad de sucursales por cada 100.000 habitantes adultos. En este caso, Chile ocupa el tercer lugar muy cerca de Ecuador, con un promedio de 16 sucursales por cada 100.000 habitantes adultos en 2015, situándose detrás de Colombia, Ecuador y Brasil, que cuentan con 258, 76 y 21 sucursales por cada 100.000 habitantes adultos respectivamente. Ver gráfico número 6.

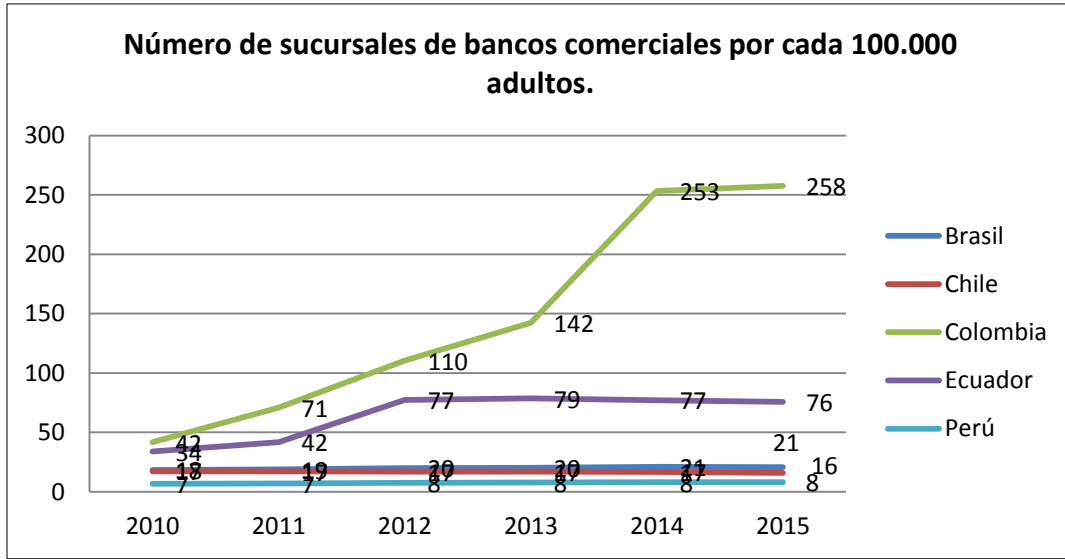


Gráfico n° 6. Cantidad de sucursales por cada 100.000 adultos en Sudamérica. Fuente: Data Bank

CAPÍTULO VI: Conversación con Experto sobre la Inclusión Financiera y participación en el Congreso Internacional Financiero 2017.

6.1 Conversación con Señor Eduardo Travieso.

En entrevista con el señor Eduardo Travieso, Gerente de Riesgo Crédito y Financiero de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes, indicó que el escenario de la Inclusión Financiera en Chile es muy alentador, ya que tenemos oportunidades de mejoras en el acceso, la información del uso de medios de pagos y en un mayor desarrollo de la infraestructura bancaria, pero nos falta en temas como la educación financiera, la innovación y las leyes que regulen los cambios financieros.

Pero primero señaló que se debe desarrollar una estrategia que permita ver a la Inclusión Financiera de forma distinta, y no como un conjunto de elementos, como son el acceso, el uso, la educación financiera, la calidad y el beneficio.

Con respecto a la Educación Financiera en las personas de bajos ingresos, tienen que ser motivadas para mejorar sus competencias financieras, para disponer de clientes con una cultura financiera que minimice sus niveles de riesgo y que fomente la competencia entre las instituciones financieras.

En cuanto a la innovación es importante que frente a las necesidades financieras cambiantes de los clientes, las empresas financieras deban participar continuamente dentro del movimiento de las FINTECH, para desarrollar propuestas de valor enfocadas en el segmento de mercado que se quiere alcanzar.

Sobre las alianzas público-privadas en Chile, hay que continuar fortaleciendo el liderazgo del Banco Estado y generar trabajo colaborativo con otras empresas privadas en el programa de Inclusión Financiera.

Y finalmente me comentó que implementar un medio de pago como la tarjeta de prepago, aumentaría la Inclusión Financiera, ya que este tipo de tarjeta puede ser

obtenida por personas que no pertenecen a un banco, como los inmigrantes, los menores de edad, o cualquier persona que le interese controlar sus ingresos.

6.2 Congreso Internacional Financiero (IFC 2017): “Desafíos sobre la Inclusión Financiera”.

Gracias a una invitación del Departamento de Ingeniería Comercial de la Universidad Federico Santa María (USM), anfitrión de la versión 2017 (30, 31 de agosto y 1 de septiembre) de la Conferencia Internacional de Finanzas, participe y asistí a dicho Congreso, cuyo tópico fue la Inclusión Financiera; que contó con las conferencias dictadas por funcionarios de Instituciones Públicas y Organismos Internacionales orientados a la fiscalización; estudio y promoción de las políticas económicas y financieras, tanto en Chile como en América Latina.

Uno de los expositores que presentó su ponencia fue el Señor Daniel Titelman, Director de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); el que planteó los desafíos que enfrenta la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe, donde los principales temas expuestos fueron los beneficios de la Inclusión Financiera para las Personas y Pymes; la falta de Educación Financiera que tienen las personas identificadas en sus investigaciones; sobre las políticas públicas deben apalancar un mayor nivel de Inclusión Financiera; destaca en su exposición que se debe generar una disminución de los costos por transacción a través de Subsidios u otras herramientas innovadoras; solicita motivar a las empresas financieras para que éstas busquen otros segmentos de mercado y puedan diseñar productos financieros que se adapten a las necesidades del grupo de bajos ingresos.

En la plenaria que fue dictada por Jessica López, Gerente General Ejecutiva de Banco Estado, quien presentó el trabajo de ese organismo frente a los desafíos de la Inclusión Financiera en Chile y sus principales avances, a través de su producto CuentaRUT, que es la innovación más grande de los últimos años en Chile, donde más de 10 millones de chilenos ya tienen el producto. Destaca que hay cuatro millones de personas que tiene solo CuentaRut como único producto bancario. La segunda iniciativa del Banco Estado

para avanzar en la Inclusión Financiera de la población, son los ServiEstado, ubicados en las zonas donde se encuentran problemas de acceso a servicios financieros y donde seguramente no existe sucursal bancaria.

Finalmente, enfatizo la presentación de la Profesora de la USM Teresita Arenas, Directora Ejecutiva y Académica de la Conferencia, quien nos comentó que el objetivo de esta versión fue aportar a la Inclusión Financiera distintas visiones estratégicas, ya que este es un tema prioritario tanto a nivel de Políticas Públicas como para la Empresa Privada, dado que en los últimos años se reconocieran sus beneficios para el desarrollo económico de los países. Considera que uno de los desafíos planteados por la organización de la IFC 2017, es el continuar avanzando a nivel científico y profesional en los distintos aspectos de aplicación práctica, dentro de los límites éticos que fueron comentados y vinculados al tema de la Inclusión Financiera.

CAPÍTULO VII: Proponer mejoras al nivel de la Inclusión Financiera.

7.1 Propuestas para mejorar la Inclusión Financiera en Chile.

Del diagnóstico realizado del nivel de la Inclusión Financiera en Chile, además de mi conversación y participación del Congreso Internacional Financiero 2017, propongo las siguientes mejoras:

7.1.1 Nueva Interpretación de la Inclusión Financiera.

La Inclusión Financiera debe ser interpretada como un proceso de cuatro etapas. En la primera etapa el cliente debe obtener una EDUCACIÓN FINANCIERA, ya que es importante tomar en cuenta que día a día se toman diferentes decisiones financieras de forma cotidiana. Y la educación financiera les permite a las personas hacer un mejor uso de los productos financieros, entregándoles una vida tranquila sin endeudamiento y mayor bienestar económico. Al instruir financieramente a la población sobre el manejo responsable del dinero, se mejorará el funcionamiento de las instituciones financieras formales y la importancia que conlleva el ahorro en la población de bajos ingresos.

En la segunda etapa está el ACCESO, en el que las barreras dificultan la apertura de las cuentas bancarias y su utilización para todo tipo de necesidades; las barreras son las relativas al costo y la proximidad física de los lugares en donde se ofrecen servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). Al igual que en el acceso influyen las características del hogar, ya que a mayor nivel de educación aumenta la probabilidad de tener acceso a un producto financiero. Además, el tipo de trabajo importante para el acceso a los productos financieros, ya que un mayor nivel de ingresos del hogar aumenta la probabilidad de tener acceso a productos financieros formales. De igual manera, pertenecer al sector formal por medio de un trabajo es un fuerte determinante para el acceso a productos financieros como el crédito de consumo o hipotecario. Por último, existen grandes diferenciales de acceso y uso de productos financieros entre las diferentes zonas urbana y rural, y las regiones de Chile, ya que existe una tendencia de la informalidad en temas financieros, principalmente como consecuencia de los altos costos del sistema financiero formal.

En la tercera etapa del proceso está el USO, que describe no sólo la adopción de servicios financieros, sino que también la profundidad y la frecuencia del uso de servicios o productos financieros. Por lo que para poder determinar el uso, primero es relevante identificar el tipo de medio de pago, y después analizar la periodicidad de la utilización de servicios y productos financieros.

En la cuarta etapa del proceso está el BIENESTAR, que se produce al acceder a los servicios financieros, ya que comienza un mejor manejo y administración de los recursos y permite utilizar herramientas para ahorrar y ganar rentabilidad sobre el dinero, a través de cuentas de ahorro, portafolios de acciones, y también obtener alternativas de financiación, para lograr distintos propósitos con el que se necesita apoyo económico como créditos de Pymes, créditos educacionales, créditos hipotecarios y etc. Y el bienestar debe medir el impacto que genera un producto o servicio financiero en la vida de los consumidores.

Y por último, la CALIDAD que está presente de forma continua durante todo el proceso, enfocada en la percepción y la expectativa del cliente frente al producto o servicio financiero. De igual manera, es posible establecer que la calidad de servicio percibida es resultante de una evaluación en la que el usuario compara la experiencia de la educación financiera, el uso, el acceso o el bienestar con las expectativas que tenía en el momento de adquirir el producto o servicio financiero y por esta razón, es el resultado de un proceso de evaluación continuo. La CALIDAD debe incluir las regulaciones relevantes para el correcto funcionamiento e implementación de la Inclusión Financiera.

Las cinco etapas anteriores permiten generar un proceso ordenado y con trazabilidad de como deber ser realizada la Inclusión Financiera, ver imagen número 2. Así que reinterpretando la definición del Libro Blanco de la Inclusión Financiera de la CNBV, quedaría establecido que: **“La Inclusión Financiera es el resultado de un proceso por etapas y que contiene la educación financiera, el acceso y uso de servicios financieros orientado al cliente. Todas las etapas anteriores deben tener una**

calidad continua, evaluada a través de una regulación apropiada, flexible y que se adapte al mercado y a los usuarios”.

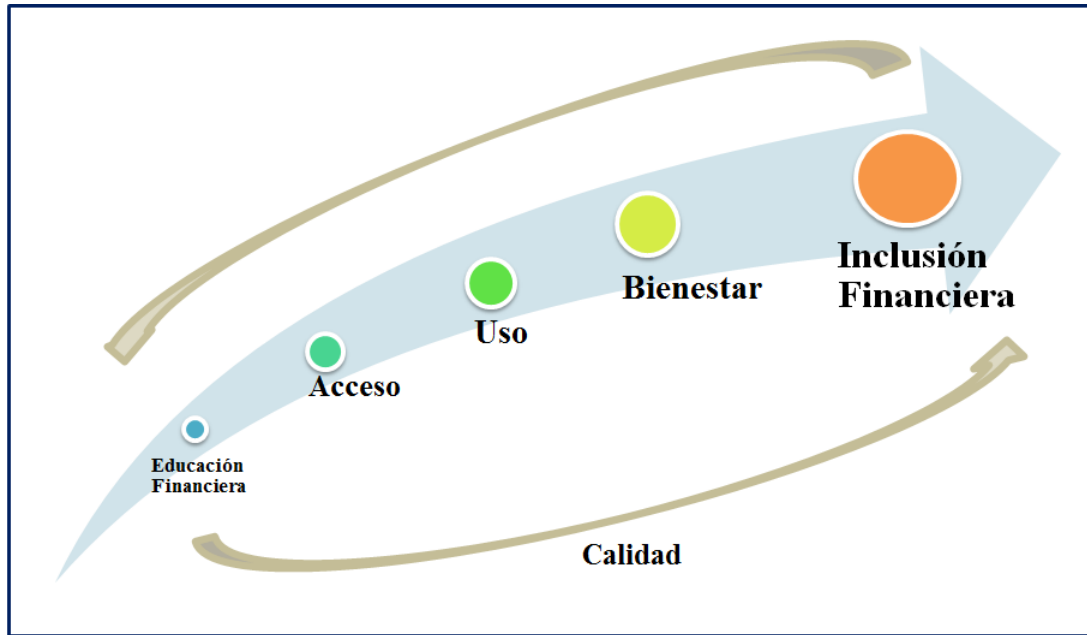


Figura n° 2. Nueva Interpretación a la Inclusión Financiera. Fuente Propia

7.1.2 Sugerencias de políticas públicas: Fortalecer las estrategias de las alianzas público-privadas.

En base a un diagnóstico y evaluación de las oportunidades claves de mejoras, surgen las estrategias de desarrollo basadas en un enfoque proactivo de cambios, para mejorar el posicionamiento del país, con una proyección a mediano y largo plazo e identificando las restricciones primarias que es preciso superar, reducir o eliminar a fin de aprovechar dichas oportunidades (Stiglitz, 1998).

La creación y fortalecimiento de una política de Inclusión Financiera del Gobierno, debe agrupar a todos los actores, ya que no es solo un tema social, sino económico y financiero: a) Deben participar el Ministerio de Economía, de Hacienda, de Desarrollo Social; b) A nivel de Organismos de control, Comisión para el Mercado Financiero, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia de Valores y Seguros, Superintendencia de Seguridad

Social, etc., c) Operadores: Bancos, Cooperativas, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, ONGs, programas de microfinanzas, d) Empresas auxiliares como el buró de crédito, valuadores, auditoría, etc.

Con respecto a la evaluación y las metas establecidas en las Políticas de Inclusión Financiera, deben basarse en la evidencia teórica y empírica sobre las capacidades de la economía chilena y las tendencias de corto, mediano y largo plazo del mercado financiero. Con respecto a las otras políticas y programas públicos orientados a superar esas restricciones iniciales como la falta de educación financiera, es necesario conocer un diagnóstico inicial de Chile, las capacidades de los sectores público y privado, y que medidas estimularan mejor al sector privado a tomar decisiones compatibles con las metas de la estrategia de aumentar el nivel de la Inclusión Financiera. También es importante alinear los objetivos y programas a nivel macroeconómico, con los enfocados a las actividades o sectores financieros específicos, para poder combinar en forma factible las necesidades del mercado y los incentivos del gobierno.

Como actualmente el mercado y sistema productivo de la mayoría de los países a nivel global se encuentra en manos del sector privado. Es la empresa privada la que debe aportar la mayor información necesaria sobre los mercados, logrando identificar las oportunidades y las restricciones comerciales, incluidas las relacionadas con las políticas públicas. Sin embargo, las empresas también padecen de un sesgo para tomar decisiones y medidas que puedan conducir a un mejor desempeño global. Ya que las externalidades y fallas de mercado, son especialmente importantes en un mundo globalizado y de cambios acelerados, donde la ventaja de ser el primero, permite la generación de beneficios en la innovación, mayores utilidades y del desarrollo tecnológico.

Aunque los gobiernos también tienen errores y no tienen mejor información que la del sector privado, es a través de su liderazgo político que puedan generar un pensamiento en Chile estratégico y proactivo con una visión de futuro, y coordinando las acciones agrupadas en el marco del bien público. Ya que cuando ambos sectores público- privado están trabajando juntos, es posible aumentar el potencial individual de apoyar la utilización de mecanismos y programas que contribuyan a identificar y superar las fallas

iniciales del mercado financiero, así como las que obedecen a las propias políticas públicas en materia de regulación y planificación de este sector.

Para que las alianzas público-privadas sean un instrumento eficaz de las estrategias de desarrollo, el Estado debe asistir intensivamente con el sector privado pero guardando cierta autonomía en el marco del bien público, o lo que Evans (1995) denomina autonomía consolidada (embedded autonomy). De ésta manera, se puede generar una sociedad integral con el sector privado, evitando a su vez ser capturado por intereses particulares.

A continuación otros puntos relevantes en las Políticas Públicas de Inclusión Financiera:

1. El objetivo debe ser una mayor y mejor integración al mercado formal.
2. Tienen que estar enfocadas más allá de un tema de política comercial y crecimiento económico.
3. El establecimiento de estrategias es a través del sector público, pero la definición de políticas específicas debe hacerse mediante una profunda interacción con el sector privado.
4. Es necesario focalizar el esfuerzo ya que son escasos los recursos disponibles, por lo que deben instrumentarse, junto con las políticas horizontales, otras políticas claramente selectivas.
5. Entre las políticas horizontales se encuentran las que favorecen la disminución de la informalidad, así como las políticas tendientes a la nivelación del campo de juego que buscan corregir las fallas de mercado financiero y a las que están expuestas las personas de bajos ingresos más las pequeñas empresas.

6. Debe fomentarse la innovación en un sentido amplio, por lo que la información sobre tecnologías y la capacitación general deben ser tan o más importantes que la inversión en investigación y desarrollo.
7. La formación de capital humano es un requisito indispensable en cualquier política de desarrollo.

7.1.3 Incrementar la integración al Sistema Financiero formal, a través de la Educación Financiera y Campañas.

Un punto relevante para el ingreso a un Sistema Financiero formal, es mejorar y crear programas de educación financiera, y estos programas deben ser dirigidos tanto a los jóvenes como a los adultos mayores, para disminuir los temores existentes al sistema financiero. Así que para proyectarse, se deben realizar programas educacionales a nivel de colegios y universidades, clarificando las diferencias entre los distintos instrumentos financieros, enfatizando en el endeudamiento responsable y en un buen manejo al comparar los productos financieros disponibles en el mercado.

Ya que según los últimos resultados de la prueba PISA, que se aplicó a estudiantes de 15 años a nivel internacional, Chile logró obtener 432 puntos, un valor que está bajo el promedio de los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), cuyo promedio de la prueba es de 486 puntos.

La prueba PISA por sus siglas en inglés, es un Programa de Evaluación Internacional de los Alumnos, es un proyecto de la OCDE que busca evaluar el aprendizaje que han logrado los alumnos cuando llegan al final de la etapa de enseñanza obligatoria a los 15 años. Este programa ha sido creado como una fuente para identificar suficiente información y detallado, que permita a los países del OCDE aplicar decisiones y políticas públicas necesarias, para mejorar los niveles educativos.

Este es la primera vez que Chile participa en esta medición, y el resultado de la prueba PISA dejó en claro la necesidad de aplicar iniciativas locales, para incrementar la

educación financiera en Chile, ya que éste es un conocimiento relevante para salir de la pobreza.

Existe una clara necesidad de que gobiernos y las empresas privadas, participen en realizar y mantener iniciativas de educación financiera. Ya que si a las personas no se les entregan herramientas financieras para su vida cotidiana, es complicado para personas de bajo ingreso mantenerse fuera de la pobreza desde temprana edad, ya que el efecto de estos programas financieros no tendrá viabilidad.

En el diagnóstico realizado de la inclusión financiera en Chile es posible visualizar un crecimiento muy rápido de productos financieros y respecto del uso de los servicios a los que puede acceder la población, pero desbalanceado con la educación financiera. Aunque Chile es el país que ha tenido más éxito en los procesos de disminución de la pobreza a nivel regional, gran parte de la población que ha pasado desde un segmento a otro, está en una cuerda floja, porque ante un problema de salud, pérdida del trabajo o shock de la economía, pueden regresar a esa situación de mayor desprotección financiera. Este desequilibrio entre inclusión y educación financiera se produce, porque realizar el proceso de inclusión es más fácil y rápido, que el proceso de educar a la población. No obstante y aunque los servicios financieros, como tarjetas de crédito y débito, son utilizados de manera correcta y pueden ayudar a las personas a cumplir sus objetivos económicos, si no existe un proceso educativo y una acción más estándar, puede ser riesgoso. Así mismo, los procesos educativos son de largo plazo y requieren de una gran inversión.

Actualmente en Chile la educación financiera está siendo liderada por un buen número de organizaciones, que se están alineando para corregir esa brecha educacional financiera. Estas organizaciones son:

- El Banco Central,
- SERNAC,

- FOSIS y
- BancoEstado, entre otras.

La educación financiera es importante comenzar y trabajar desde el nivel preescolar, ya que a través de los niños es posible comunicar a las familias las decisiones de consumo y gasto. Trabajando con los niños, es posible intervenir a sus familias, educadores y la comunidad, de ésta manera pueden comenzar a tomar decisiones financieras correctas en el largo plazo.

Tomando como ejemplo la experiencia internacional, en Brasil la educación financiera es transversal al currículum educacional. Y toda la educación formal debe tener un componente de educación financiera, educación para el consumo o endeudamiento responsable. Así que utilizando a Brasil como punto de comparación, fue posible identificar que es posible influir a nivel de políticas públicas e ir más allá del alcance de un proyecto, generando sinergias positivas con otras instituciones públicas y privadas.

En Chile patrocinado por Fundación MetLife y operado por el Centro de Innovación en Educación de Fundación Chile, está implementado el programa Sueña, Ahorra, Alcanza que organizado por la ONG Sesame Workshop para América Latina. Esta iniciativa está siendo implementada en tres comunas: Puente Alto, Colina, y Viña del Mar, con un alcance de 1.500 niños de preescolar, de pre kínder a primero básico. El programa se basa en el desarrollo de aspiraciones y habilidades para la planificación financiera, las que apuntan tanto al ahorro, como a la confianza en sí mismos y la autoestima. Y su objetivo es que los recursos educativos del programa, estén disponibles a la comunidad en general en el portal www.educarchile.cl, de Fundación Chile.

Es importante aumentar el nivel de conocimientos financieros en las personas mediante la divulgación de información educativa preventiva y correctiva. Además de impulsar a través de la educación financiera, el empoderamiento de los usuarios y consumidores de los productos financieros. Hay que entregar a las familias conocimientos pertinentes sobre las herramientas financieras necesarias que les permita mejorar la calidad de vida. E incentivar la educación financiera como un eje fundamental que permita

aumentar la protección de los derechos de los consumidores y los niveles de inclusión financiera en Chile.

Y también es relevante generar campañas contra la usura por parte de las autoridades, para impulsar el acceso al crédito en instituciones formales versus el prestamista informal. Asimismo, los organismos e instituciones que deben realizar controles tienen que difundir más intensamente los organismos autorizados para captar ahorro y entregar créditos. De igual manera deben emitirse leyes que indiquen que en todo crédito, ya sea de institución financiera, casa comercial o de cualquier otra entidad, es un delito que preste a tasas mayores a la Tasa Media Convencional (TMC). Y promover incentivos para que las entidades financieras profundicen sus servicios a través del establecimiento de corresponsalías como el Sistema de Servicios de la CajaVecina.

7.1.4 Nuevos modelos de negocios y las Fintech, para mejorar el nivel de Inclusión Financiera

Para que un tipo de modelo de negocio enfocado en la población de bajos ingresos sea exitoso, necesita que el modelo supere las barreras de entrada, tenga viabilidad, y que los costos estén adaptados a las difíciles circunstancias de ese entorno. Ya que el principal método de trabajo de este segmento, son las actividades comerciales en la economía informal, además viven en zonas alejadas de las principales ciudades o barrios ilegales en áreas urbanas, igualmente ésta población no tiene servicios formales financieros, muchas veces ni siquiera han sido censados y no cuentan con servicios básicos.

Es necesario superar algunos retos como que para adquirir el servicio o producto, se requiere de financiación. La falta de información del cliente, dificulta la creación de la demanda a lo largo del tiempo. Si el negocio requiere un sistema post-pago, el modelo de recaudación debe superar las barreras de locación e infraestructura. La falta de regulación estatal, dificulta la realización de contratos y poner recursos a un mayor riesgo. Los retos culturales, ya que para ésta población el sentimiento de comunidad son mucho más fuerte, por lo cual hace necesario considerar a los clientes de manera

colectiva. La percepción que se tiene de los servicios públicos debe cambiar, porque implica superar la costumbre de obtener los beneficios por derecho propio mediante conexiones irregulares.

Y los modelos de negocio que ingresen a este segmento deben tener las siguientes características: El uso de tecnologías apropiadas. Como por ejemplo: microfinanzas, energía, alimentos más saludables, y vivienda. Establecer una estrategia de operaciones a pequeña escala ampliamente distribuidas, combinada con capacidades globales como I+D. Y construir relaciones con los gobiernos, PYMES y Organizaciones Sociales Civiles.

La estrategia fundamental es la innovación. Probablemente el área más interesante de innovación empresarial y reducción de pobreza no es el producto en sí mismo, sino la manera cómo los consumidores lo adquieren, lo conocen, aprenden a usarlo, cómo financian su adquisición, lo usan y lo desechan; en definitiva el modelo de negocio. Una manera importante de incrementar rápidamente el nivel de la Inclusión Financiera es a través de las nuevas tecnologías y la implementación de nuevos modelos de negocios, como las cuentas de dinero móvil telefónicas. Tomando por ejemplo lo que está pasando en África al sur del Sahara, que es la única región en donde en promedio más del 10% de los adultos informa tener una cuenta de dinero móvil. En 13 países, el uso supera el 10% y, entre ellos está Costa de Marfil, Somalia, Tanzania, Uganda y Zimbabwe donde son más los adultos que usan una cuenta de dinero móvil, que los usuarios de una cuenta de una institución financiera.

Por otra parte, las Fintech son otro tipo de modelo de negocio que ofrece productos y servicios financieros, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación, como páginas de internet, redes sociales y aplicaciones para celulares, se denominan Fintech que deriva de las palabras “finance and technology”. Y que a través de nuevos métodos de comunicación, entregan servicios a menores costos y con procesos más eficientes que de la banca tradicional. Las empresas Fintech operan como intermediarios en transferencias de dinero, préstamos, compras y venta de instrumentos financieros, y asesoramiento financiero.

Las principales propuestas de valor de las Fintech son:

- Educación financiera y ahorro.
- Soluciones de scoring, identidad y fraude.
- Préstamos.
- Pagos.
- Crowdfunding (financiamiento de proyectos).
- Gestión de finanzas personales.
- Gestión de finanzas empresariales.
- Gestión de inversiones.
- Seguros.
- Trading y mercados.

Este tipo de propuestas de valor son empresas innovadoras, flexibles a las necesidades cambiantes del público y atractivas principalmente para los millennials, porque la mayoría de estas Fintech están vinculadas a tecnologías relacionadas con dispositivos móviles, y generalmente, no existe la necesidad de ir a una sucursal, para llevar a cabo algún trámite o transacción.

Por ejemplo, los beneficios para el cliente a la hora de elegir un crédito en línea son:

- Educación Financiera: Se debe realizar al cliente una capacitación sobre el endeudamiento responsable y se le enseñan términos financieros, antes de optar por un crédito.

- Procesos realizados totalmente transparentes: El cliente podrá acceder con su celular u ordenador a una simulación del crédito antes de solicitarlo, en la cual se le muestra la fecha a pagar, los costos y el detalle de los gastos del crédito solicitado.
- Crear historial crediticio: Las operaciones realizadas crearán un historial crediticio para el cliente.
- Evaluación objetiva: Los algoritmos permiten tomar decisiones para aprobar o rechazar un crédito.
- Flexibilidad ante no pago de cuotas. Si el cliente por alguna razón no puede pagar su crédito a tiempo, se desarrollan planes de pago y los cobros nunca llegan a exceder el valor total de un crédito, por lo tanto, llega a un punto en donde se frenan los intereses y los cargos adicionales.
- Disminuir el sobreendeudamiento: El no prestar más dinero de lo que el cliente realmente puede llegar a pagar, termina con sobre endeudar al usuario.

Así que este tipo de créditos en línea son una opción rápida y eficiente de cubrir una emergencia, sin recurrir a los créditos informales y apoyan la inclusión financiera, para todo tipo de personas de bajos ingresos, desde alumnos, dueñas de casa y trabajadores independientes, que busquen financiación de manera legal y de libre inversión. Aprovechando la tecnología, las Fintech apuntan a llegar y apoyar a las personas que históricamente recurren al pago diario informal, para sus necesidades de crédito inmediato.

Y las claves para alcanzar una transformación digital y la adopción de las Fintech en Chile son:

1. Crear una regulación para las Fintech: El gobierno debe garantizar la igualdad de las condiciones de competencia para nuevos participantes,

conservando la integridad del mercado financiero y dando seguridad jurídica a estos nuevos modelos de negocios.

2. Implementar un ambiente colaborativo del sector financiero formal con las Fintech: El trabajo conjunto del Sistema Financiero formal y las Fintech, será la principal tendencia del futuro, creando sistemas colaborativos de trabajo y desarrollando modelos de negocio digitales.
3. Desarrollar la Banca cognitiva: La Inteligencia Artificial es la capacidad que tendría una computadora, para realizar cualquier actividad intelectual de forma indistinguible ha como lo haría cualquier ser humano. Entregando una oportunidad para proveer nuevos servicios y productos a sus clientes, mejorando la eficiencia operacional y explotando la información.
4. Aplicar el ANC a la banca digital: Que es Agilidad, Negocios, Cliente, donde la tecnología está enfocada e integrada en la estrategia del negocio, con el cliente y su experiencia del servicio como centro del modelo de negocio.
5. Utilizar el Big Data: Es una tecnología que permite a las empresas financieras mejorar su posicionamiento competitivo, dado su carácter transversal a toda la cadena de valor.
6. Establecer mayor seguridad de Tecnologías: Ya que con el aumento de los negocios online y el fraude global, los cibercriminales han intensificado su actividad en el sector financiero. Así que las entidades financieras tienen que proteger sus activos y los de sus clientes de una avalancha de ataques de diferentes actores, intensidad y tipos como ataques a aplicaciones web, o de denegación de servicio.
7. Efectuar el onboarding digital. Es el proceso de identificación no presencial que permite a los usuarios darse de alta como nuevos clientes de manera 100% digital a través de canales online.

8. Distribuir los activos financieros: El outsourcing de los procesos completos de negocio asociados a la distribución de los activos financieros, es la mejor estrategia a implementar por las empresas financieras, para adaptarse al nuevo entorno.

9. Aplicar el Blockchain: Es una tecnología que redefinirá el futuro del sector financiero ya que es importante en las transacciones, reduciendo las tareas de registro y control de datos en las transacciones. Aumentando la seguridad una vez hecha la transacción, ya que es un registro en el que se van almacenando las diferentes transacciones realizadas y no se puede modificar las distintas transacciones.

10. Desarrollar Capital Humano especializado: Chile está en un momento importante desde el punto de vista del crecimiento económico, productividad, flexibilidad e innovación. Por lo tanto, es necesario desarrollar programas y recursos humanos enfocados en la digitalización, tecnologías de la información, análisis y modelos de datos y la productividad, para originar un impulso que permita modernizar el modelo productivo del sector financiero.

El resultado de todos los esfuerzos originará una industria financiera más rica y generalizada. Ya que la diversidad de empresas y modelos de negocios están ofreciendo una gama más amplia de productos y servicios financieros a una base de usuarios más amplia. Y los principales bancos comerciales, jugarán papeles cruciales en el futuro.

CAPÍTULO VIII: Conclusiones

Logrando un aumento del nivel de Inclusión Financiera en Chile, esto produciría una disminución de la pobreza, mayor desarrollo en el país y mejor calidad de vida de la población de bajos ingresos. De igual manera, apalancaría un mayor crecimiento y estabilidad económica a nivel local y nacional.

Y entre los obstáculos más comunes identificados, para aumentar la Inclusión Financiera en Chile se encuentran:

- La falta de una educación financiera formal.
- Los costos de administración de los productos financieros, las distancias geográficas con sucursales y los requerimientos de documentación necesarios para abrir cuentas bancarias.
- La débil oferta de productos y servicios financieros en zonas rurales, producto del desconocimiento de las necesidades de las poblaciones actualmente excluidas del Sistema Financiero formal.
- Carecer de infraestructura por los altos costos fijos de las sucursales, ya que el escaso número y monto de las transacciones en lugares poco poblados, no permite economías de escala y no justificaría la implementación de sucursales bancarias o de ATM.
- La falta de confianza que tienen los usuarios en las instituciones bancarias formales, etc.
- La aplicación de Tasas de Interés máximas, que dejan sin acceso al segmento más riesgoso de la población.

- Y los horarios en que funcionan los establecimientos financieros formales, ya que generalmente no coinciden con la disponibilidad de tiempo de una proporción importante de la población.

Con respecto a la identificación y para mejorar las Políticas de Inclusión Financiera en Chile, fue posible tener más claro el marco de trabajo legal, pero es relevante fortalecer y continuar estableciendo la formación de grupos de trabajo público-privado, que permitan adaptarse a los cambios y necesidades del mercado y de los usuarios excluidos del Sistema financiero formal, además de construir regulaciones para los nuevos cambios del mercado financiero.

Por otra parte, al analizar la frecuencia de la utilización de distintos medios de pagos por los chilenos, fue posible identificar que el medio de pago más utilizado en Chile es el efectivo con un porcentaje del 99% de utilización en los hogares. Y se identificó que el mayor uso de las tarjetas de prepago se genera porque las tarjetas de prepago incluyen la tarjeta “bip”, que son utilizadas para el sistema de transporte público en la ciudad de Santiago.

Al examinar el acceso de la población chilena a los productos financieros, se puede concluir que el 98% de la población adulta chilena mayor o igual a 15 años, tiene acceso a algún tipo de producto financiero. Donde los productos financieros más utilizados son la cuenta corriente y vista. Y que el mayor aporte al nivel de Inclusión Financiera, ha sido a través del Sistema de Servicios de la Caja Vecina del Banco Estado, permitiendo la masificación de servicios financieros.

Analizando la infraestructura bancaria en Chile, el aumento en el acceso de la población chilena a los servicios financieros formales, es en base a los importantes avances en materia de medios de pago y canales digitales, contribuyendo al aumento de los servicios financieros. Y Chile a nivel regional tiene las mayores tasas de acceso a servicios financieros con un promedio de 56 ATM por cada 100.000 adultos y con un promedio de 16 sucursales por cada 100.000 habitantes.

Y el proponer mejoras como una nueva interpretación a la definición de la Inclusión Financiera, permite generar una estrategia con una mirada de proceso y poder obtener una trazabilidad de cada etapa, disminuyendo las desviaciones que se podrían presentar. En el proceso de Inclusión Financiera, la educación financiera es la primera etapa y en la que se puede promover la toma de decisiones financieras adecuadas a la población de bajos ingresos y eliminar la primera barrera de entrada a este proceso financiero. Además, con ésta nueva interpretación, fue posible identificar las principales líneas de trabajo para aumentar el nivel de Inclusión Financiera en Chile, como:

- Continuar el liderazgo del Gobierno desarrollando una base y fundamentos amplios para la Inclusión Financiera y cuyo objetivo es la disminución de la pobreza a nivel nacional.
- Aumentar la variedad de instituciones financieras, con políticas que promuevan la competencia e incentivos para la sostenibilidad de las finanzas.
- Mantener la protección constante de los consumidores con calidad, a través de una regulación adecuada que proteja a los usuarios en todas las etapas del proceso de Inclusión Financiera.
- Desarrollar la innovación, donde la tecnología influye con nuevos modelos de negocios y con las Fintech, de ésta manera será posible disminuir costos, quitar barreras geográficas y ampliar el acceso al sistema financiero a todos los chilenos.

Bibliografía

1. AFI [Alliance for Financial Inclusion]. (2010). “La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas”. <http://www.afi-global.org/library/publications/medici-n-de-la-inclusi-n-financiera-para-entesreguladores-dise-o-e>
2. Aparicio, Carlos y Miguel Jaramillo (2012). “Determinantes de la inclusión al sistema financiero: ¿cómo hacer para que el Perú alcance los mejores estándares a nivel internacional”. Documento de Trabajo 004-2012, Superintendencia de Banca y Seguro, Perú.
3. Asmundson, Irena. (2011). “Back to Basics, What are Financial Services?” IMF Finance & Development Magazine.
4. Banco Central de Chile. (2015). “Encuesta Financiera de Hogares: Principales Resultados EFH 2014”.
5. Banco Central de Chile. “Compendio de Normas Financieras”.
6. Banco del Estado, 2011. Artículo “En Campaña”. Revista Compromiso, N° 037, diciembre de 2011.
7. Banco del Estado, 2016. Información institucional, Portal Banco del Estado (Banca Personas), consulta abril de 2016.
8. Banco Mundial, Better Than Cash Alliance y Fundación Bill & Melinda Gates, 2014. The Opportunities of Digitizing Payments. Informe preparado para la G20 Global Partnership for Financial Inclusion. Washington, DC: Banco Mundial.
9. Banco Mundial. Global Findex [online] disponible en <http://www.worldbank.org/en/programs/Globalfindex>
10. Banco Mundial. (2012). “Financial Inclusion Strategies Reference Framework”. Junio. www.worldbank.org/financialinclusion
11. Center for Financial Inclusion. (2009). “Perspectivas para México de Inclusión Financiera Integral. Informe Oficial del Proyecto de Inclusión Financiera en 2020 del Centro para la Inclusión Financiera en ACCION International”. Borrador de Discusión.
12. Center for Financial Inclusion. (2013). “Financial Inclusion Glossary” <http://www.centerforfinancialinclusion.org/publications-a-resources/financial-inclusion-glossary>
13. Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México [CNBV]. (2011). “Libro Blanco Inclusión Financiera”.

14. King, Robert G y Levine, Ross. (1993). "Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right". The Quarterly Journal of Economics, MIT Press, vol. 108(3), pages 717-37, August.
15. Levine, Ross, (2005). "Finance and Growth: Theory and Evidence", Handbook of Economic Growth, in: Philippe Aghion & Steven Durlauf (ed.), Handbook of Economic Growth, edition 1, volume 1, chapter 12, pages 865-934 Elsevier.
16. OCDE/INFE, 2013a. "OCDE/INFE toolkit to measure financial literacy and inclusion: Guidance, Core questionnaire and Supplementary Questions", OCDE, Paris.
17. Schumpeter, Joseph A. (1934). "The Theory of Economic Development". Transaction Publishers.
18. Stiglitz, J. y Weiss, A. (1981). "Credit rationing in markets with imperfect information". American Economic Review, 71(3), 393-410.
19. The Economist Intelligence Unit. (2016). "Microscopio Global 2016 Análisis del entorno para la Inclusión Financiera" The Economist.
20. XVII INTERNATIONAL FINANCE CONFERENCE. (17°: 2017: Santiago, Chile). Santiago, Chile: Departamento de Ingeniería Comercial de la Universidad Federico Santa María, 2017.

Webgrafías:

1. <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2016/05/30/805215/Perfil-de-las-ferias-libres-existen-1114-en-pais-y-venden-245-millones-al-mes-en-promedio.html> Fecha: 6 de Mayo 2017. Hora: 22:45 pm.
2. <http://www.corporativo.bancoestado.cl/sala-de-prensa/noticias-bancoestado/noticias-2016/2016/11/03/plan-minga-lanchas-ofrecer% C3% A1n-servicios-de-cajavecina-en-chilo% C3% A9> Fecha: 12 de Mayo 2017. Hora: 20:30 pm.
3. <http://documents.worldbank.org/curated/en/187761468179367706/pdf/WPS7255.pdf#page=3> Fecha: 20 de Mayo 2017. Hora: 20:45 pm.
4. <http://www.emol.com/noticias/economia/2015/01/29/701458/bancoestado-destaca-meta-de-sumar-3000-nuevos-puntos-de-cajavecina-y-20-sucursales-este-ano.html> Fecha: 25 de Mayo 2017. Hora: 21:15 pm.
5. http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Las_Condes Fecha: 6 de Junio 2017. Hora: 22:45 pm.
6. http://www.lainformacion.com/economia/fintech-blockchain_0_1033696872.html Fecha: 9 de Junio 2017. Hora: 22:50 pm.
7. <https://www.invertia.com/es/-/economia-economia-afirma-que-los-mayores-retos-de-la-banca-son-la-baja-rentabilidad-las-fintech-y-el-blockchain?inheritRedirect=true> Fecha 10 de Junio 2017. Hora 21:33pm.
8. <http://www.lavanguardia.com/vida/20170608/423263276536/economiaempresas--las-operaciones-realizadas-en-plataformas-fintech-elevan-su-valor-un-140-en-dos-anos.html> Fecha 11 de Junio 2017. Hora 22:12 pm.
9. <https://www.elindependiente.com/economia/2017/06/08/fintech-los-nuevos-actores-de-la-banca-mundial/> Fecha 11 de Junio 2017. Hora 22:15 pm.
10. <https://cepymenews.es/negocio-las-empresas-fintech-se-ha-multiplicado-seis-solo-dos-anos/> Fecha 12 de Junio 2017. Hora 20:35 pm.
11. <http://eleconomista.com.mx/sistema-financiero/2017/06/29/autoridad-cuenta-conocimiento-regular-las-fintech-temas-antilavado> Fecha 14 Junio 2017. Hora 22:35 pm.