

## PROTOCOLO DE ÉTICA de INVESTIGACIÓN COMITÉ FCFM

**Presentado por:**

Daniel Schwartz Perlroth

**Fecha:** 16-01-2023

Para la elaboración de este protocolo se recomienda revisar la Ley 19628, la Declaración de Singapur y la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos

### 1 Información General del Proyecto

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	DESARROLLO DE PROTOTIPO DE INFORMACIÓN DIGITAL TRANSPARENTE Y CRÉDITO RESPONSABLE BASADO EN EVIDENCIA CONDUCTUAL
<b>FONDO Y/O INSTITUCIÓN</b>	ANID
<b>CÓDIGO, AÑO, CONCURSO (FONDEF, CORFO, ETC)</b>	FONDEF IDEA 2021
<b>FECHA ESTIMADA DE INICIO DEL PROYECTO</b>	AGOSTO 2021 (ESTA ES UNA ACTUALIZACIÓN AL PROTOCOLO ENVIADO ANTES DEL INICIO DEL PROYECTO)
<b>DURACIÓN ESTIMADA DEL PROYECTO</b>	24 MESES
<b>JEFE DE PROYECTO</b>	DANIEL SCHWARTZ PERLROTH
<b>GRADO ACADÉMICO</b>	PH.D. EN BEHAVIORAL DECISION RESEARCH, CARNEGIE MELLON UNIVERSITY
<b>UNIDAD ACADÉMICA, DEPARTAMENTO O CENTRO</b>	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
<b>INVESTIGADOR RESPONSABLE</b>	DANIEL SCHWARTZ PERLROTH
<b>INVESTIGADOR ALTERNO</b>	MARCEL GOIC FIGUEROA
<b>COINVESTIGADORES</b>	ROSARIO MACERA, INVESTIGADORA DENISE LAROZE, INVESTIGADORA ELISA DURÁN, PHD JOVEN

(Señale nombre completo, correo electrónico, dirección y unidad académica de los investigadores responsables, alternos y co-investigadores según corresponda).

#### 1.1 Resumen del Proyecto

De acuerdo a la Encuesta Financiera de Hogares del año 2017, el 66% de los hogares del país tenía algún tipo de deuda, siendo en el 55% de los casos deuda contraída con fines de consumo. En este espacio, las tarjetas de crédito constituyen uno de los elementos más importantes al momento de acceder a endeudamiento directo con actores formales del mercado, contando con más 17 millones de tarjetas en el mercado nacional, y con los mayores niveles de morosidad comparado a otros instrumentos de crédito (Comisión para el Mercado Financiero, 2020).

Si bien el nivel de endeudamiento de los hogares se encuentra vinculado a diversos factores, la evidencia indica que las personas tienen grandes dificultades al momento de estimar plazos e intereses que involucran endeudamiento (Soll, Keeney & Larrick, 2013). La literatura indica, además, que la información de pago y cotización de tarjetas de crédito es muy compleja para tomar una buena decisión (Chin & Bruine de Bruin, 2019; Giné et al., 2019).

En el caso de Chile, existe evidencia de que la simplificación a los estados de cuenta de tarjetas de crédito, regulados por D.S. N° 44/2012, pueden incidir en una mayor comprensión sobre el nivel de deuda de los hogares, permitiendo que luego puedan tomar decisiones financieras más eficientes (Schwartz et al, 2021). Sin embargo, en los últimos años se ha acelerado dramáticamente la adopción de plataformas digitales de pago y de información de consumo de tarjetas de crédito. Esta información digital no cuenta con un marco regulatorio que permita a las personas tomar mejores decisiones financieras, y evitar el sobreendeudamiento de los hogares.

El proyecto se sustenta en la hipótesis general de que la comunicación de la información financiera tiene una incidencia relevante en cómo los deudores usan esa información para tomar decisiones de endeudamiento.

El impacto que tiene la comunicación se manifiesta a lo largo de todo el proceso incluyendo la adquisición, el seguimiento y el pago de la deuda. En este proyecto postulamos que un diseño de las comunicaciones que disminuya la complejidad de la búsqueda y las asimetrías de información permitirá que los usuarios tengan un mejor entendimiento de las consecuencias de sus decisiones de endeudamiento. En términos del proceso de investigación esta idea general se traduce en las siguientes hipótesis de trabajo:

1. El diseño actual de las plataformas digitales despliegan información incompleta, en un formato que resulta complejo a los usuarios.
2. Existen diferencias relevantes en la facilidad de interpretación de distintos ratios financieros.
3. Existe una cantidad óptima de información que debe ser reportada por defecto en las comunicaciones de deuda.
4. Existen elementos visuales que facilitan la interpretación de los estados financieros reportados a los deudores.
5. La disposición de plataformas digitales entrega elementos adicionales de interacción y personalización que pueden contribuir a una mejor comprensión de la información presentada.
6. En su conjunto, la inclusión de las componentes presentadas lleva a los deudores a tener una mejor interpretación del impacto de distintas decisiones financieras.

Esta propuesta desarrolla un prototipo digital que contendrá las reglas de decisión e información para que exista un marco regulatorio, basado en evidencia, sobre la información de consumo y de pago en el endeudamiento de crédito de consumo de los hogares. Se basará en evidencia conductual, de manera de evaluar su impacto en las decisiones de las personas antes de su escalamiento a nivel de las entidades financieras que deberán seguir el marco regulatorio.

## 1.2 Tipo de proyecto y actividad

**Investigación**

Docencia

Tesis

Otro

## 2 Información de Apoyo y Financiamiento

### 2.1 Identificación Proyecto

Fondef IDEA 2021, en formulación

### 2.2 Financiamiento Externo

200.000.000

### 2.3 Financiamiento Interno

Aportes no incrementales de la Universidad de Chile por \$ 68.246.552, más el aporte no incremental de entidades asociadas.

## 3 Información sobre las funciones a desarrollar en algún departamento o centro de la FCFM

### 3.1 Listado de todas acciones a ejecutar en alguna locación de la UCH:

- Reuniones por parte del equipo interno de la Universidad de Chile en el Departamento de Ingeniería Industrial, FCFM.
- Reuniones con contrapartes en el Departamento de Ingeniería Industrial, FCFM.

### 3.2 Listado de las locaciones donde se ejecutará el estudio (actividades de terreno u otra universidad):

- Por las características del estudio las localidades serán:
  - o Departamento de Ingeniería Industrial, FCFM, Universidad de Chile.
  - o Subsecretaría de Economía
  - o Servicio Nacional del Consumidor
  - o Realización de encuestas gestionadas de forma remota por empresas y servicios subcontratadas/os (por ejemplo, NetQuest y Prolific) y entrevistas por medios virtuales (zoom, meet, etc).

## 4 Diseño de la Investigación

### 4.1 ¿Existe otro documento que describa el plan de investigación asociada a esta aplicación?

Sí. Se adjunta propuesta técnica y, como anexo, ejemplos de protocolos experimentales para estudios en línea.

### 4.2 ¿Involucrará este estudio el uso de datos de algún sujeto de investigación?

Sí. Los que se levanten en las rondas de entrevistas, en encuestas, así como también los datos administrativos anonimizados proporcionados por las entidades asociadas.

#### **4.3 ¿Involucrará el estudio el reclutamiento y/o participación de algún sujeto para producir nuevos datos (ej., encuestas, interacciones, intervenciones)?**

Sí, la aplicación de encuestas (experimentos aleatorios) y de rondas de entrevistas semiestructuradas.

#### **4.4 Describa los criterios de inclusión y exclusión de la población a estudiar o de la base de datos**

Las rondas de entrevistas con un foco en residentes en Chile mayores de edad que sean sujetos de productos de crédito por parte de entidades bancarias y no bancarias. Las encuestas/experimentos a ser aplicadas se registrarán por el mismo criterio.

#### **4.5 Indique el rango de edad de los participantes**

Población mayor de edad, desde 18 años.

#### **4.6 Objetivo general de la investigación**

Desarrollar un prototipo de una plataforma digital de crédito que entregue información estandarizada, simple y transparente a consumidoras y consumidores, de forma de contribuir a una mejor toma de decisiones financieras.

#### **4.7 Objetivos específicos de la investigación**

- Evaluación de la información que se entrega a consumidoras y consumidores al momento del pago y consumo con tarjetas de crédito por parte de los actores del mercado.
- Evaluación del marco jurídico nacional y de una muestra de países, de forma de identificar elementos que permitan un rediseño de la normativa nacional.
- Diseño e implementación de una plataforma Web que permita evaluar las decisiones financieras de una muestra representativa de participantes, a partir de distintas alternativas informativas basadas en las ciencias del comportamiento.
- Elaboración de recomendaciones para un cambio normativo que permita facilitar la toma de decisiones financieras de los hogares.

#### **4.8 Metodología de investigación**

- Revisión de documentación e interfaces de pago a usuarios, de forma de desarrollar una caracterización de una muestra de plataformas actualmente existentes en el mercado financiero chileno.
- Evaluación del marco jurídico nacional y de una muestra de países con respecto a la reglamentación de las plataformas digitales de pago y consumo con tarjetas de créditos.
- Evaluación experimental del impacto de componentes específicos del sistema. Estas pueden incluir, por ejemplo, qué ratios financieros resultan más informativos, la cantidad de información que debe ser incluida por defecto y el rol de componentes gráficas. La asignación aleatoria consiste en asignar el componente específico (por ejemplo, un determinado ratio financiero) únicamente a un subconjunto aleatorio de la población en estudio. El efecto del componente específico (o tratamiento como es llamado en la literatura de evaluación de impacto) se evalúa comparando los

resultados de la intervención en el grupo aleatorio que recibió el componente específico en relación a aquel grupo de la población que no lo recibió. La asignación aleatoria del tratamiento asegura que la diferencia de resultados entre los grupos de tratamiento y control se deben al componente específico y no a otros factores: la elección aleatoria de los grupos asegura que cualquier otra variable no manipulada es igual en ambos grupos y por lo tanto no afecta la diferencia en los resultados entre los grupos.

#### **4.9 Análisis de Datos**

La información será descargada en una base de datos (por ejemplo, desde la plataforma Qualtrics), y será manejada y analizada por el equipo investigador. Los resultados de los análisis serán presentados en forma agregada. Los datos son anónimos.

### **5 Beneficios y Riesgos**

#### **5.1 Potenciales beneficios de esta investigación a la sociedad**

Los resultados de esta investigación permitirán a las entidades regulatorias (SERNAC, Subsecretaría de Economía) construir nuevos esquemas normativos para efectos de disminuir el grado de endeudamiento de los consumidores.

La situación actual no le permite al usuario final:

- Tener información clara sobre los costos de sus decisiones de pago.
- Tomar decisiones oportunas con respecto a su nivel de deuda.
- Conocer potenciales ahorros según diferentes esquemas de pago de deuda.

#### **5.2 ¿Serán los resultados comunicados a los participantes?**

No

#### **5.3 Riesgo directo a los participantes o a la comunidad producto de la investigación**

No hay riesgos directos para los participantes. Las encuestas/experimentos online usan decisiones hipotéticas, y no implican exponerse a ningún malestar físico ni psicológico por parte del participante.

#### **5.4 Potenciales beneficios para los participantes o sujetos**

No hay beneficios directos para los participantes, más allá de contribuir a evidencia científica que permita una mejor regulación en temas financieros.

#### **5.5 Describa los riesgos que se anticipan para los sujetos de esta investigación**

La participación en el estudio será de forma anónima. Si bien se considera el levantamiento de información sociodemográfica, el volumen de participantes hace de bajo riesgo la posibilidad de identificar a los participantes a partir de sus respuestas.

#### **5.6 ¿Por qué los riesgos de los participantes son razonables en comparación con los potenciales beneficios?**

Los beneficios son, potencialmente, para toda la población que cuenta con créditos en el mercado financiero formal. Los beneficios del proyecto, en comparación con los riesgos de

participar en entrevistas y encuestas anónimas dentro de una muestra grande de participantes, es bajo.

## **6 Consideraciones Especiales**

### **6.1 Incentivos a la participación en el estudio**

Los participantes recibirán incentivos de acuerdo con las normas establecidas para este tipo de estudios por las empresas u organizaciones dueñas de los paneles de estudio (por ejemplo, Netquest).

### **6.2 ¿Involucra el estudio algún tipo de engaño?**

No.

### **6.3 ¿Excluyendo email de rutina, el estudio usa internet como parte integral del diseño?**

Sí, este estudio contiene experimentos/encuestas en línea utilizando la plataforma Qualtrics.

### **6.4 ¿Encuestas, entrevistas, o estudios focales?**

Encuestas y entrevistas.

## **7 Sujetos o participantes del estudio**

### **7.1 Número estimado y locación de los sujetos participantes en el estudio**

Los números finales dependen de la disponibilidad que exista en los paneles de las empresas u organizaciones dueñas de estos. Se realizarían aproximadamente 5 rondas de entrevistas, así como 6 rondas de encuestas/experimentos.

### **7.2 En qué punto del estudio se reclutarán a los sujetos**

Desde la mitad del año 1 del proyecto para efectos del levantamiento cualitativo. Las encuestas/experimentos puede iniciarse a finales del año 1, o bien a inicios del año 2.

### **7.3 Protocolos de reclutamientos**

Contacto directo a través de proveedor especializado.

## **8 Consentimientos Informados (Asentimientos de menores)**

### **8.1 Tipos de consentimientos (adjuntar el/los formatos)**

Consentimiento informado para participar en actividad con registro de intervenciones.  
Se adjunta en experimentos de ejemplo.

### **8.2 Proceso para buscar y obtener los consentimientos**

Se presentan para firma al inicio de cada actividad.

### **8.3 ¿Serán los sujetos grabados o fotografiados durante la investigación?**

En las entrevistas se grabarán los audios para posible transcripción.

**8.4 ¿Recolectará el estudio información identificable desde los sujetos de investigación sobre otros individuos, incluyendo sus familias?**

No.

## **9 Confidencialidad/Seguridad/Privacidad**

**9.1 ¿Tendrá el equipo de investigación acceso a datos o información asociada a la identidad de los sujetos participantes?**

No.

### **9.2 Procedimientos para proteger la privacidad de los sujetos participantes**

La encuesta es confidencial. No se pedirán datos personales para reconocer al sujeto. Similares condiciones aplican a las entrevistas.

### **9.3 Procedimiento para proteger los datos de usos inapropiados de manera de proteger la confidencialidad de los sujetos participantes**

La encuesta es confidencial. No se pedirán datos personales para reconocer al sujeto. Por otro lado, el manejo de la información sociodemográfica sólo se realizará por parte del equipo autorizado del proyecto en computadores institucionales. En el caso de casos administrativos proporcionados por entidades asociadas, se trata de datos que sólo serán utilizados en equipos institucionales del equipo investigador.

### **9.4 ¿Serán los datos compartidos en un repositorio?**

Se usarán repositorios para el equipo de investigación, en computadores con claves.

### **9.5 ¿Qué pasará con los datos al finalizar el estudio?**

Serán almacenados en computadores de trabajo del equipo de investigación a través de Dropbox. Los datos no contienen información identificable de los participantes. Los datos agregados del estudio en línea pueden ser compartidos para algunas revistas académicas que así lo requieran.

### **9.6 Procedimiento en caso un sujeto decida abandonar el estudio**

El sujeto es libre de dejar de contestar la encuesta y entrevista en cualquier momento.

### **9.7 Dónde se almacenarán los datos**

Servidores de Qualtrics y computadores con clave de los investigadores. Los datos no contienen información identificable de las participantes.

### **9.8 ¿Involucran las entrevistas, encuestas, o grupos focales preguntas o materiales que puedan perturbar o incomodar a los sujetos participantes?**

No.

## COMPROMISO DEL GRUPO DE INVESTIGACION.

**Los investigadores individualizados en la primera página de esta solicitud, declaran que toda la información descrita en este formulario es fidedigna y sin omisiones, comprometiéndose a presentar al Comité de Ética y Bioseguridad de la FCFM cualquier modificación al protocolo para una nueva certificación.**

**Los investigadores se comprometen a respetar la privacidad de las personas sujetos de la investigación y la confidencialidad de los datos personales de los sujetos de la investigación.**

Daniel Schwartz Perlroth

16 de enero de 2023



(Firma el Director del Proyecto, a nombre del equipo de investigadores.

Si el proyecto es en colaboración con otras universidades, firma el investigador responsable de la FCFM de la Universidad de Chile).