



Capacidades Financieras en América Latina: Chile 2023



Regulador y Supervisor Financiero de Chile



Capacidades Financieras en América Latina: Chile 2023

Título: Encuesta de medición de capacidades
financieras: Chile 2023

ISBN: Editor: CMF, CAF

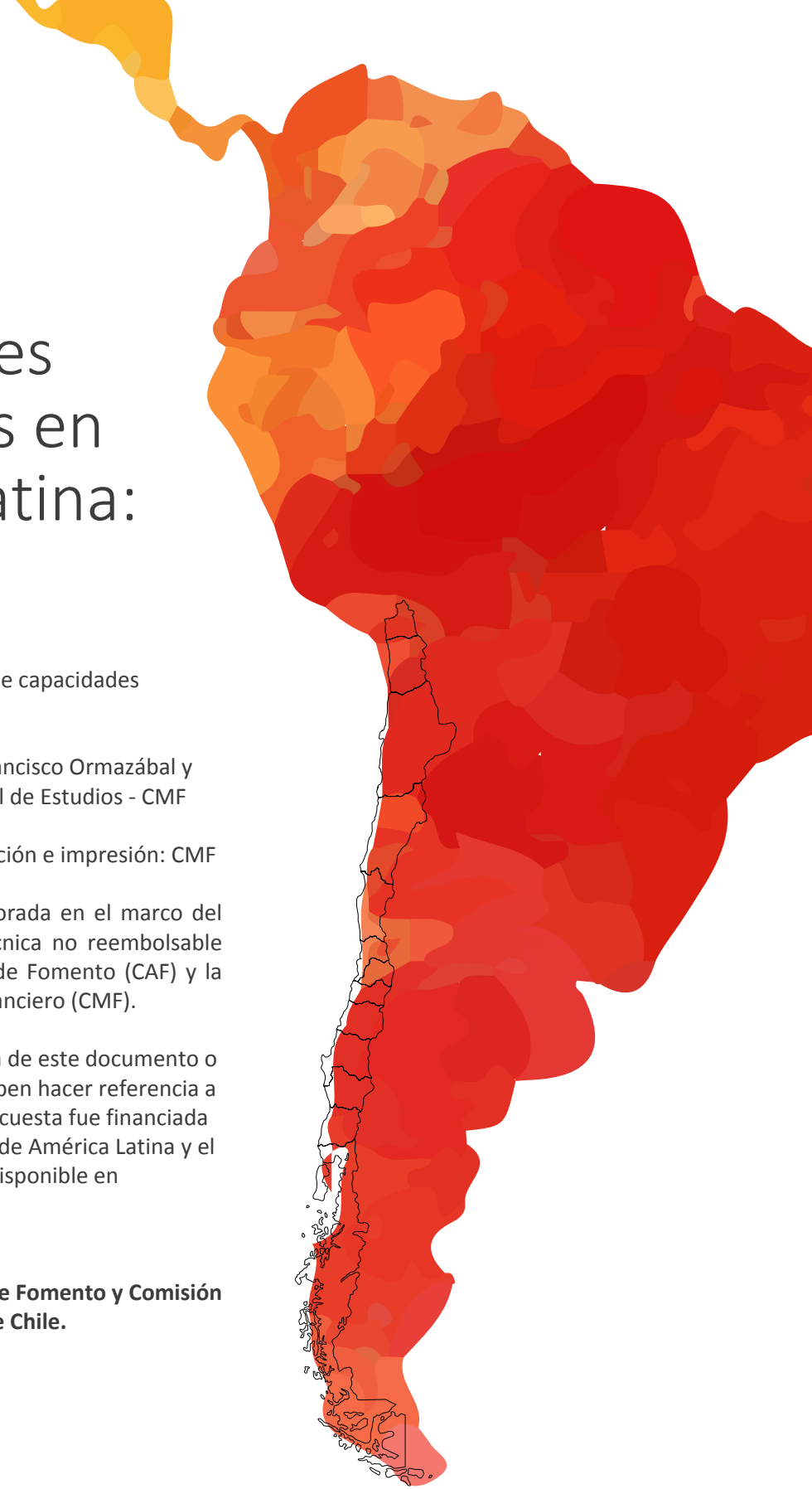
Elaboración de contenidos: Francisco Ormazábal y
Nancy Silva - Dirección General de Estudios - CMF

Diseño gráfico: CMF Diagramación e impresión: CMF

Esta publicación ha sido elaborada en el marco del
Convenio de Cooperación Técnica no reembolsable
entre la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la
Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Cualquier publicación derivada de este documento o
de los datos de la encuesta deben hacer referencia a
CAF - CMF (2023) y a que la encuesta fue financiada
por CAF - Banco de Desarrollo de América Latina y el
Caribe. Este documento está disponible en
scioteca.caf.com y cmfchile.cl

© 2023 Corporación Andina de Fomento y Comisión
para el Mercado Financiero de Chile.



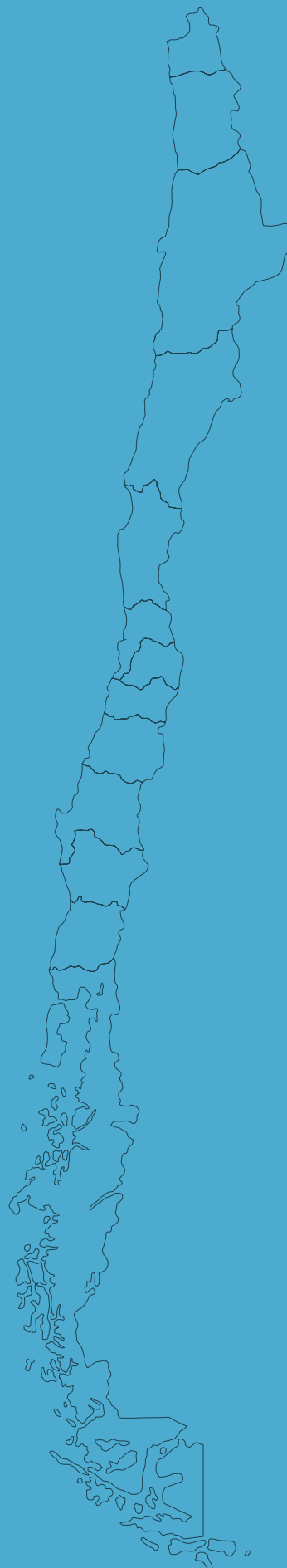
Presentación

La educación financiera contribuye a que los usuarios de servicios y productos financieros conozcan sus derechos como consumidores y tomen decisiones informadas. Además, favorece la inclusión financiera de la población, aportando a un desarrollo sano del sistema financiero y al bienestar social en el largo plazo.

Contar con un diagnóstico adecuado del nivel de alfabetización financiera de cada población objetivo es clave para el desarrollo de programas y estrategias exitosos de educación financiera. La encuesta de medición de capacidades financieras desarrollada por la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), actualizada en 2022, es un instrumento validado internacionalmente que permite identificar los conocimientos, comportamientos y actitudes de las personas con relación a temas financieros.

Con el objetivo de aportar a la medición del estado actual de la educación financiera en Chile, CAF - Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, en asociación con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), han financiado y auspiciado la aplicación en Chile de la segunda encuesta nacional de medición de capacidades financieras. Confiamos en que los resultados de esta encuesta constituyan un valioso aporte para la comunidad y sirvan de base para la implementación de programas de educación financiera públicos y privados, que redunden en un mayor bienestar de la población.

Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF)
Comisión para el Mercado Financiero (CMF)



Contenido

Presentación	2
Resumen ejecutivo	4
1. Introducción	6
2. Contexto nacional en el que se realizó la encuesta	7
3. Metodología y perfil del entrevistado	10
3.1 Perfil del entrevistado	11
4. Índices de educación financiera	12
4.1 Conocimiento financiero	14
4.2 Comportamiento financiero	16
4.3 Actitud financiera	19
4.4 Índice de educación financiera	21
5. Educación financiera digital	25
5.1 Índice de educación financiera digital	27
6. Resiliencia	30
6.1 El cuidado del dinero	31
6.2 El cuidado de los gastos	33
6.3 Disponibilidad de un colchón financiero (ahorro)	35
6.4 Hacer frente a un déficit financiero	38
6.5 Planificación de las finanzas individuales	40
6.6 Conciencia de fraude y calidad de servicio	41
7. Bienestar financiero	42
8. Inclusión financiera	45
8.1 Conocimiento y tenencia de productos financieros	45
8.2 Elección voluntaria de productos financieros	51
8.3 Índice de inclusión financiera	52
9. Principales resultados	56
Referencias	60
Anexo: Definiciones	62
a) Índice de comportamiento financiero	62
b) Índice de conocimiento financiero	63
c) Índice de actitud financiera	63
d) Índice de educación financiera digital	63
d.1 Comportamiento financiero digital	63
d.2 Actitud financiera digital	64
d.3 Conocimiento financiero digital	64
e) Índice de bienestar financiero	64
f) Índice de inclusión financiera	65

Resumen ejecutivo

Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) en asociación con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), han financiado y auspiciado la segunda aplicación nacional de la encuesta de medición de capacidades financieras, considerando el cuestionario del kit de herramientas OCDE/INFE para medir alfabetización e inclusión financiera 2022 (OCDE, 2022).

Esta encuesta tiene por objetivo identificar los conocimientos, actitudes y comportamientos de los habitantes del país, con relación a temas financieros. La población evaluada corresponde a hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos. Aunque incluye residentes en las zonas urbanas y rurales de las 16 regiones del país, su representatividad es solamente a nivel nacional. Para el efecto se aplicó una encuesta cara a cara a 1.212 individuos, durante un trabajo de campo efectuado entre el 29 de abril y 23 de junio de 2023, con un margen de error de 2,8%.

Al ser esta una encuesta de demanda refleja la autopercepción de los encuestados sobre el uso y conocimiento de productos y conceptos financieros, y no muestra su oferta o efectivo. Por lo tanto, estos datos son complementarios a otros informes de oferta desarrollados por la CMF como, por ejemplo, el informe de endeudamiento. Lo mismo ocurre con las variables conductuales, que reflejan la autoevaluación de los encuestados más que el comportamiento, habilidades o actitudes efectivas.

Una alta proporción de los encuestados declara vigilar sus finanzas personales y utilizar alguna forma de planificación financiera.

La mayoría declara tener ingresos estables, que les permitirían cubrir sus principales gastos. Como contrapartida, un cuarto de la población nacional se siente sobreendeudada.

Menos de un 40% de los encuestados declara haber estado ahorrando en el último año.

En consecuencia, ante un gasto imprevisto, solo 38% sería capaz de cubrirlo sin pedir créditos o ayuda a familiares y amigos. En el caso de perder la principal fuente de ingresos, 16% podría seguir cubriendo sus gastos por menos de una semana, otro 15% entre una semana y un mes y un 31% por lo menos un mes, pero no tres meses.

Más de 70% de la población dice contar con algún producto financiero, con un promedio de 3 por persona.

Entre estos, su uso es alto y se observa una relación creciente entre tenencia efectiva y el nivel de conocimiento financiero. Solo un 29% de los encuestados dice no contar con ningún producto financiero (menor que el 43% promedio en Latinoamérica). Las cifras anteriores contrastan con los datos administrativos de oferta de la CMF, según los cuales 91% de la población en Chile cuenta con algún producto financiero.

A pesar de lo anterior, se observa un bajo índice de inclusión financiera.

El índice alcanza 45% de los 7 puntos máximos de la medición estándar INFE/OCDE (2022). En la población migrante (7% de la muestra), se observa una importante brecha de género, que afecta especialmente a las mujeres menores de 40.

El puntaje de educación financiera nacional (12,2) supera al piso de 12 puntos definido por OCDE/INFE, equivalente a 58% del puntaje máximo (21 puntos), y es inferior al promedio de países OCDE (13). Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1).

Pero es similar al promedio de Latinoamérica (12,1) en la post pandemia. Los puntajes se presentan para tres dimensiones que permiten analizar con mayor profundidad las brechas y entregar elementos que contribuyan a la implementación de políticas para avanzar en educación e inclusión financiera: i) Conocimiento (el impacto de la inflación en el poder adquisitivo, el cálculo e interpretación de la tasa de interés simple, etc.), ii) Actitud (evaluación de largo plazo versus satisfacción de corto plazo) y iii) Comportamiento (ahorro y planificación, cuidado al adquirir productos y servicios financieros y cuidado del dinero).

En Chile, el puntaje de conocimiento financiero (4,3) está por debajo del piso de 5 puntos (de un total de 7), es inferior al promedio OCDE (4,6) y de Latinoamérica (4,4 en la post pandemia), pero mejoró desde la encuesta de 2016 (4,0). El puntaje de comportamiento financiero (4,9) está por debajo del umbral de 6 puntos (de un total de 9), del promedio de la OCDE (5,3) y del obtenido en 2016 (6,1), pero supera al de Latinoamérica (4,7). El puntaje de actitud financiera (3,01) supera al piso de 3 puntos (de un total de 5), es igual al de 2016 pero algo menor al promedio de la OCDE y Latinoamérica (3,1 en ambos casos).

Las principales brechas en educación financiera se concentran en la dimensión de comportamiento.

El deterioro de este indicador se relaciona con un retroceso en la resiliencia de los hogares en el contexto de la post pandemia, que tuvo un fuerte impacto en la estabilidad de los ingresos. Siendo ésta una de las evaluaciones más recientes, cabrá evaluar si el impacto en Chile ha sido efectivamente mayor que en otras economías y, en tal caso, sus causas y acciones remediales.

El indicador de educación financiera digital alcanza 60,7% del puntaje máximo.

Destaca el bajo nivel de conocimiento financiero digital de la población (50,3%) respecto del índice tradicional de conocimiento financiero (62%). El comportamiento y la actitud digital aparecen más altos que los indicadores tradicionales.

El indicador de bienestar financiero alcanza 49% del puntaje total, algo por debajo del promedio OCDE (50%).

El índice aumenta con el ingreso y la educación, y disminuye con la edad. La población con alto nivel de bienestar financiero (en el percentil 75 de la muestra) se concentra en aquellos con educación media o superior y altas rentas. En la población con bajo nivel de bienestar financiero (percentil 25) destacan las mujeres entre 40 y 59 años, con rentas hasta 750 mil pesos.

1. Introducción

La educación financiera es parte fundamental de las estrategias de inclusión financiera y protección al consumidor financiero, que conjuntamente promueven un mayor bienestar financiero para la población. Si los usuarios no cuentan con información relevante y con la capacidad para entender la información financiera, existe un mayor riesgo de que se expongan a fraudes o abusos. La educación financiera no es solo desde la perspectiva de protección de derechos. Ayuda también a mejorar algunos “hábitos financieros” (por ej. ahorro/ deuda); a alcanzar un mayor acceso y uso de productos financieros; y facilita el desarrollo de nuevos productos

La INFE/OCDE define la educación financiera como “una combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual” (OCDE, 2020).

En 2010, la Red Internacional de la OCDE sobre Educación Financiera (INFE) desarrolló un cuestionario para crear una medida internacional de conocimientos financieros y un conjunto estándar de indicadores de inclusión financiera. El cuestionario incluye preguntas sobre:

- (i) Conocimientos financieros, con preguntas sobre inflación, valor del dinero en el tiempo, cálculo de la tasa de interés e inversión y toma de riesgos.
- (ii) Comportamientos financieros, como la elaboración de presupuestos, la planificación, el ahorro y la gestión de las finanzas.
- (iii) Actitudes financieras, con preguntas que evalúan preferencias de largo plazo versus satisfacción de corto plazo.

La encuesta de capacidades financieras fue diseñada para ser aplicada a personas de diferentes niveles de educación e ingresos, así como en mercados con diferentes niveles de inclusión financiera, con el objetivo de analizar tanto la situación dentro cada país como la comparación entre países, considerando las distintas características de la población.

Debido a los importantes cambios sociales y demográficos, y el rápido desarrollo de los mercados financieros, en 2015 y 2018 se realizaron actualizaciones metodológicas al contenido y se amplió el alcance de la encuesta, incluyendo variables de bienestar financiero subjetivo, siguiendo la metodología del *Consumer Financial Protection Bureau* de EE. UU. La versión de 2022 incluye, además, preguntas para medir la alfabetización financiera digital, utilizando los resultados del Grupo de Trabajo INFE/OCDE sobre Alfabetización Financiera Digital. El presente documento analiza los resultados obtenidos de utilizar esta última metodología en el caso de Chile¹.

La encuesta y el presente informe fueron financiados por la CAF y la CMF². La encuesta fue llevada a cabo por la firma IPSOS, entre el 29 de abril y el 23 de junio de 2023.

¹ Cabe notar que los cuestionarios y las ponderaciones para la construcción de los índices de educación financiera son idénticos en los formularios 2018 y 2022.

² En el caso de la CMF, los aportes se asocian a desarrollo analítico y divulgación.

El presente estudio contribuye a actualizar el diagnóstico realizado en 2016 (CAF-SBIF, 2016) sobre la demanda actual y potencial de productos y servicios financieros, y analiza la manera en que las personas perciben y responden ante la oferta existente.

Los resultados de este estudio pueden ser tomados como insumos para:

- Realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, comportamientos y actitudes de los chilenos con relación a los temas financieros.
- Identificar y medir los niveles de alfabetización financiera, que puede dar lugar a una línea de base, brindando indicadores para estrategias y programas nacionales.
- Describir los niveles de alfabetización financiera en términos de grupos demográficos y ámbitos geográficos clave, así como de variables explicativas que permitan identificar las necesidades y brechas en la provisión de servicios financieros a los diferentes grupos poblacionales.
- Identificar oportunidades de mejora en los programas de educación e inclusión financiera.
- Hacer posible la comparación de los niveles de educación financiera en Chile con otros países.

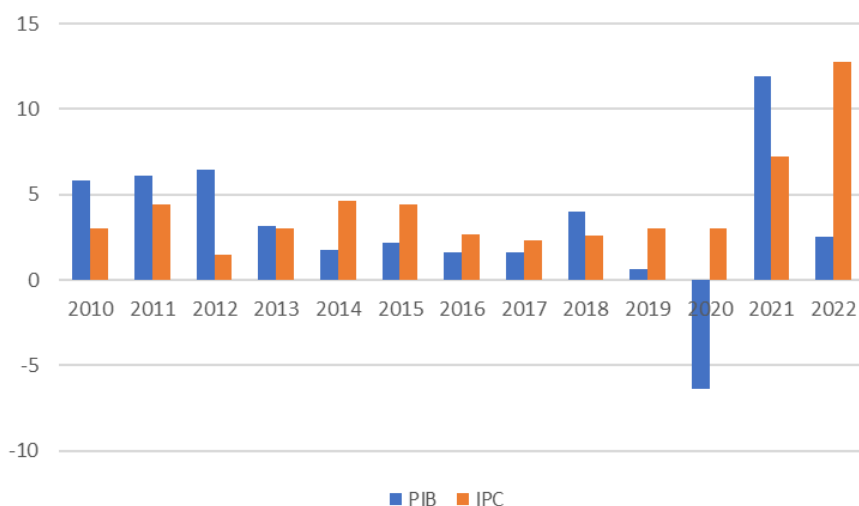
El documento consta de nueve secciones. La siguiente sección contextualiza el análisis. La tercera presenta las estadísticas básicas de la encuesta, la metodología usada y el perfil de los entrevistados. La cuarta sección muestra los índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras de diferentes grupos poblacionales, siguiendo la metodología elaborada en el *Toolkit* INFE/OCDE 2022. La sección 5 muestra los resultados del nuevo módulo de educación financiera digital. La sección 6 analiza variables de resiliencia financiera. La sección 7 mide el bienestar financiero de la población. La sección 8 caracteriza la inclusión financiera por el lado de la demanda. La última sección resume los hallazgos fundamentales del estudio.

2. Contexto nacional en el que se realizó la encuesta

Para evaluar los resultados de la encuesta es importante considerar el contexto nacional en que se desarrolló, tanto desde el punto de vista macroeconómico como en lo que respecta a la situación social y financiera del país.

La encuesta anterior se levantó en 2016. Ese año el crecimiento promedio del PIB y la inflación fueron relativamente estables, en torno a 2% y 4%, respectivamente. El presente ejercicio se realizó en 2023, con tasas de actividad económica a la baja y los niveles de inflación más altos de la última década (Figura 1).

Figura 1: Contexto Macroeconómico
(variación anual)

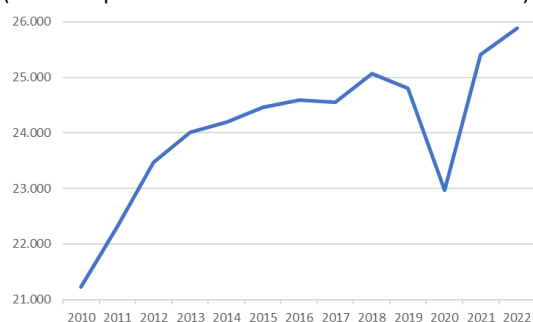


Fuente: Elaboración propia en base a información del Banco Central de Chile.

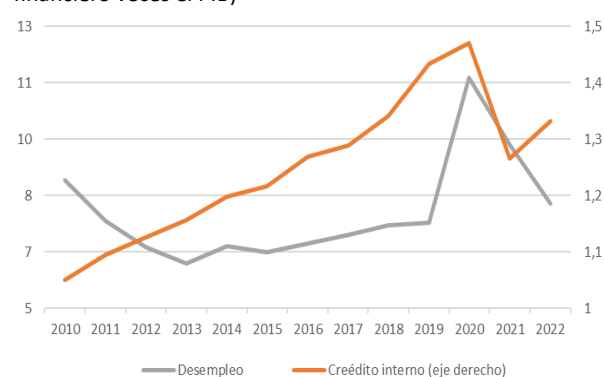
La economía y la sociedad sufrieron los impactos de la pandemia durante 2020 y 2021, lo que se tradujo en un menor crecimiento, con una fuerte caída en el PIB per cápita, una menor actividad crediticia y un mayor desempleo (Figura 2). La pobreza y los índices de desigualdad, que habían tenido una mejora sostenida hasta antes de la pandemia, también tuvieron reversiones significativas. Aunque se observa una recuperación en la mayoría de los índices en lo más reciente, sin duda el escenario macro financiero ha impactado la sensibilidad de la población a estas variables.

Figura 2: Indicadores de desarrollo

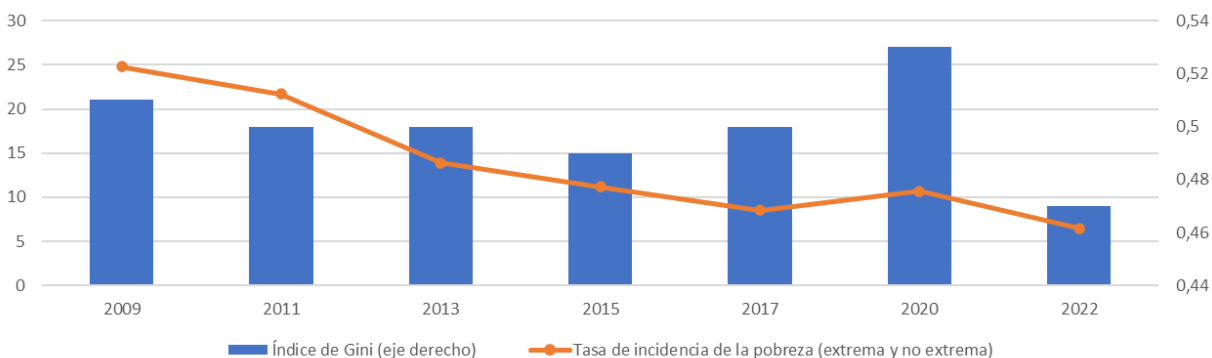
a. PIB per cápita, PPA
(dólares a precios internacionales constantes de 2011)



b. Desempleo y crédito interno
(porcentaje de la población activa total, crédito del sector financiero veces el PIB)



c) Pobreza y distribución del ingreso (*)
(porcentaje de la población total, índice)



(*) El coeficiente de Gini varía entre 0 y 1, eje derecho. Mientras más cercano esté a 1, mayor desigualdad
Fuente: Paneles a y b, indicadores del desarrollo mundial, Banco Mundial. Panel c, CASEN 2022.

En la última década se han realizado esfuerzos importantes en materia de inclusión financiera en Chile, principalmente acercando a la población productos y servicios financieros que podrían considerarse “de entrada” al sistema financiero, a partir de la creación de cuentas básicas de administración del efectivo. La mayor penetración de servicios financieros en línea y la aprobación en enero de 2023 de la ley Fintec, también debieran modificar el acercamiento de la población al sistema financiero.

A nivel institucional, la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF)³ tiene como misión asesorar al Presidente de la República en todo cuanto diga relación con el diseño y formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, y con el diseño y ejecución de planes, medidas y otras actividades tendientes a aumentar los niveles de acceso, mejorar las condiciones de inclusión y educación financiera y de protección de los derechos del consumidor. La CAPIF reactivó su agenda en 2022, y la CMF participa de esta instancia como invitado permanente.

³ Organismo creado por el Decreto N° 954, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2014.

3. Metodología y perfil del entrevistado

La empresa Ipsos llevó a cabo la encuesta de educación financiera en Chile entre el 29 de abril y el 23 de junio de 2023. La estructura y el cuestionario de la encuesta aplicada fueron el resultado de una traducción y adaptación al medio nacional de la metodología desarrollada por la INFE/OCDE en 2022⁴.

Se realizaron 1.212 encuestas presenciales con representatividad nacional⁵, para la población mayor de 18 años residente en las 16 regiones del país, en zonas urbanas y rurales. La distribución de la muestra en las regiones se hizo de manera proporcional a los tamaños poblacionales (Tabla 1).

Tabla 1: Distribución geográfica de la muestra ()*

Región	Urbano	Rural	Total	Participación muestra	población nacional (INE)
Arica y Parinacota	27		27	2%	1%
Tarapaca	26		26	2%	2%
Antofagasta	27	2	29	2%	4%
Atacama	25	6	31	3%	2%
Coquimbo	28	5	33	3%	4%
Valparaíso	74	8	82	7%	10%
Metropolitana	472	15	487	40%	42%
O'Higgins	59	9	68	6%	5%
Maule	58	28	86	7%	6%
Ñuble	53	5	58	5%	8%
Bio-Bio	77	5	82	7%	3%
Araucanía	42	20	62	5%	5%
Los Ríos	23	14	37	3%	2%
Los Lagos	29	15	44	4%	5%
Aysén	30		30	2%	1%
Magallanes	30		30	2%	1%
Total	1080	132	1212	100%	100%

(*) La encuesta tiene representatividad a nivel nacional, pero no regional, por lo que no es posible hacer un análisis a ese nivel. La Región Metropolitana concentra el 40% de la población total encuestada, muy cerca del 42% de participación efectiva en la población nacional. Los 132 encuestados en zonas rurales corresponden al 11% de la muestra, mismo porcentaje que representa este segmento en la población total.

Fuente: Elaboración propia.

⁴ Tanto el texto como los datos de la encuesta están disponibles en la página web de la CMF.

⁵ OCDE (2022) establece un tamaño muestral mínimo requerido de 1000 participantes por país para comparaciones internacionales y para analizar datos sociodemográficos clave, como el género y la edad.

La selección de la muestra se realizó mediante un método de selección probabilístico hasta el nivel de hogar, en el cual se cumplió con cuotas de acuerdo con variables sociodemográficas como género, edad, zona geográfica y nivel socioeconómico. El diseño y tamaño muestral permiten realizar estimaciones para los resultados totales con un margen de error de +/- 2,8%, asumiendo en todos los casos un nivel de confianza del 95% y varianza máxima en las proporciones poblacionales ($p=q=0,5$). Los márgenes de error por descriptor poblacional se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2: Margen de error poblacional

Muestra	Total	Urbano	Rural	Hombres	Mujeres	18 a 24	25 a 39 años	40 a 54 años	55 años o más
Muestra	1212	1080	132	544	668	179	363	363	307
Margen de error (%)	2,8	2,9	8,5	4,2	3,8	7,3	5,1	5,1	5,6

Fuente: Elaboración propia.

3.1 Perfil del entrevistado

Se entrevistó a 1.212 personas mayores de 18 años. La base y distribución de la población encuestada se presenta en la Figura 3. El 89% de los encuestados reside en zonas urbanas y 55% son mujeres. Este perfil es similar a la de la encuesta de 2016.

La mayoría de los encuestados nacieron en Chile (93%); 94% vive con adultos (3 en promedio); y 29% con menores de edad (3,4 en promedio). De los extranjeros, el 48% reside en el país hace más de 5 años. El 49% de la población se autoidentifica como mestizo, principalmente en la región Metropolitana. Un 22% se considera parte de un pueblo originario.

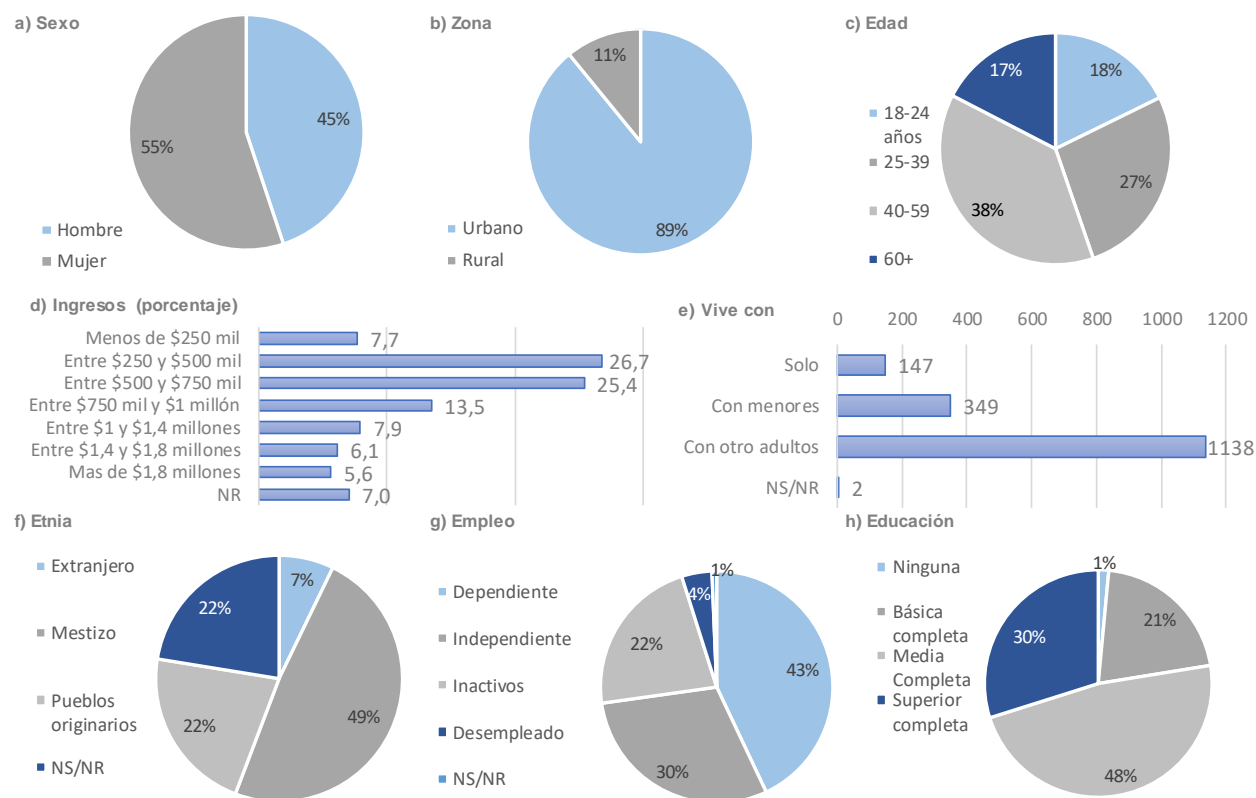
Un 23% de la población no cuenta con estudios de enseñanza media completa. El 48% completó la enseñanza media y el 30% restante tiene algún estudio superior⁶. Un 43% se identifica como trabajador dependiente y un tercio como independiente⁷. Un 34% de la población declara ingresos por hasta 500.000 pesos mensuales, equivalente al salario mínimo a partir de julio de 2024⁸.

⁶ Ver definición en anexo.

⁷ Ver definición en anexo.

⁸ El 26 de mayo de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley Nro. 21456, que establece el alza del salario mínimo, a través de la siguiente gradualidad: un incremento desde los actuales \$410.000 a \$440.000 el 1 de mayo de 2023; luego, a \$460.000 el 1 de septiembre de 2023; y, posteriormente, a \$500.000 el 1 de julio de 2024.

Figura 3: Características de la muestra



Fuente: Elaboración propia.

4. Índices de educación financiera

En esta sección se presentan índices agregados de los resultados alcanzados en las tres diferentes dimensiones evaluadas en la encuesta, esto es: conocimiento, comportamiento y actitudes. A partir de ellos se construye un indicador agregado de educación financiera, aplicando la metodología INFE/OCDE 2022⁹.

El índice de conocimiento mide el manejo de algunos conceptos financieros sencillos, como el impacto de la inflación en el poder adquisitivo, el cálculo e interpretación de la tasa de interés simple, las ventajas de la diversificación de riesgos y la relación riesgo y rentabilidad (figura 4). El índice de comportamiento mide variables como el ahorro y la planificación presupuestaria, el cuidado al adquirir productos y servicios financieros y cuidado del dinero (pagar las cuentas a tiempo, planificar los gastos, etc). El índice de actitud mide la evaluación de largo plazo versus la satisfacción de corto plazo de las personas.

⁹ Definiciones en el anexo.

Figura 4: Descriptores del índice de educación financiera



Fuente: Elaboración propia.

El puntaje de conocimiento financiero (4,3) está por debajo del piso de 5 puntos (de un total de 7), definido por la metodología INFE/OCDE (2022), es inferior al promedio OCDE (4,6) y de Latinoamérica (4,4), pero mejoró desde la encuesta de 2016 (4,0). Los grupos con puntajes más bajos corresponden a la población rural, los de menores rentas y quienes cuentan con educación básica o inferior. El 45% de la población supera el puntaje mínimo de conocimiento financiero, por debajo del 56,8% promedio OCDE. Con todo, esto representa un avance respecto de la medición anterior (40%).

El puntaje de comportamiento financiero (4,9) está por debajo del piso de 6 puntos (de un total de 9), del promedio de la OCDE (5,3) y del obtenido en 2016 (6,1), pero supera al de Latinoamérica (4,7). El comportamiento supera los 6 puntos solo en la población con rentas entre 1 y 1,4 millones de pesos mensuales. Solo el 39% de los encuestados a nivel nacional presenta un puntaje de comportamiento financiero sobre el piso de 6 puntos, por debajo del 48,8% promedio de la OCDE y del 60% registrado en la encuesta de 2016. Los grupos que registran los puntajes más bajos son la población rural, los menores de 25 y los adultos mayores, aquellos con educación básica o inferior, y las rentas inferiores a 750 mil pesos.

El puntaje de actitud financiera (3,01) supera al piso de 3 puntos (de un total de 5), es igual al de 2016 pero algo menor al promedio de la OCDE y Latinoamérica (3,1 en ambos casos). En la todos los grupos poblacionales, 50% o más de los encuestados obtiene puntajes sobre el piso de 3 puntos, lo que implica una mejora desde la medición anterior. A mayor ingreso y mayor educación, mayor es el índice, lo que refleja mayor conciencia de la necesidad de ahorro y de programación de gastos. El índice disminuye con la edad, lo que se asocia naturalmente a tasas de descuento decrecientes en el ciclo de vida.

El puntaje de educación financiera nacional (12,2) supera al piso de 12 puntos definido por INFE/OCDE (2022), equivalente a 58% del puntaje máximo (21 puntos), y es inferior al promedio de países OCDE (13). Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1), pero es similar al promedio de Latinoamérica (12,1) en la post pandemia. Los menores niveles de educación financiera se encuentran en la zona rural, los adultos mayores, la población con educación básica o inferior, y quienes reciben ingresos por menos de 500 mil pesos mensuales.

Las brechas se concentran principalmente en la dimensión de comportamiento. El deterioro de este indicador se relaciona con un retroceso en la resiliencia de los hogares en el contexto de la post pandemia y de las crisis económicas y financieras heredadas de la emergencia sanitaria. En Latinoamérica se observa una evolución similar de este índice. Siendo esta una de las evaluaciones más recientes, cabrá evaluar si el impacto en Chile ha sido mayor que en otras economías y, en tal caso, sus causas y acciones remediales.

4.1 Conocimiento financiero

Un conocimiento básico de conceptos financieros y habilidades numéricas permite a los consumidores comparar productos y servicios y tomar decisiones financieras apropiadas y bien informadas.

El puntaje de conocimiento financiero es la combinación de 7 preguntas relacionadas con conceptos financieros y cálculos matemáticos básicos¹⁰: valor del dinero en el tiempo, inflación, tasa de interés, cálculo de interés simple e interés compuesto, riesgo y diversificación del riesgo. Las respuestas fueron recodificadas, asignando el valor 1 a las correctas y cero al resto, y el índice se construye a partir de la suma simple de estos valores. Por lo tanto, el puntaje de conocimiento financiero varía entre un mínimo de cero y un máximo de 7 y se considera alta una puntuación superior a 5 (conocimiento mínimo esperado).

El puntaje de conocimiento financiero promedio nacional (4,32) es inferior al piso de 5 puntos definido por la metodología INFE/OCDE (2022), está por debajo del promedio de la OCDE (4,6, Figura 13) y de Latinoamérica (4,4 en el periodo 2022-2023, Recuadro 1), pero por encima del 4,0 registrado en la encuesta de 2016 (ajustando por cambios metodológicos¹¹). El conocimiento financiero aumenta con la renta y con el nivel de educación. Los grupos con puntajes más bajos son la población rural, las mujeres, los adultos mayores, los de menores rentas y quienes cuentan con educación básica o inferior, igual que en la encuesta anterior (Figura 5).

¹⁰ El *Toolkit* 2018 eliminó del cálculo del puntaje la pregunta de división de la encuesta de 2015, por considerarse que mide habilidades y no conocimientos. No hay modificaciones en el *Toolkit* 2022.

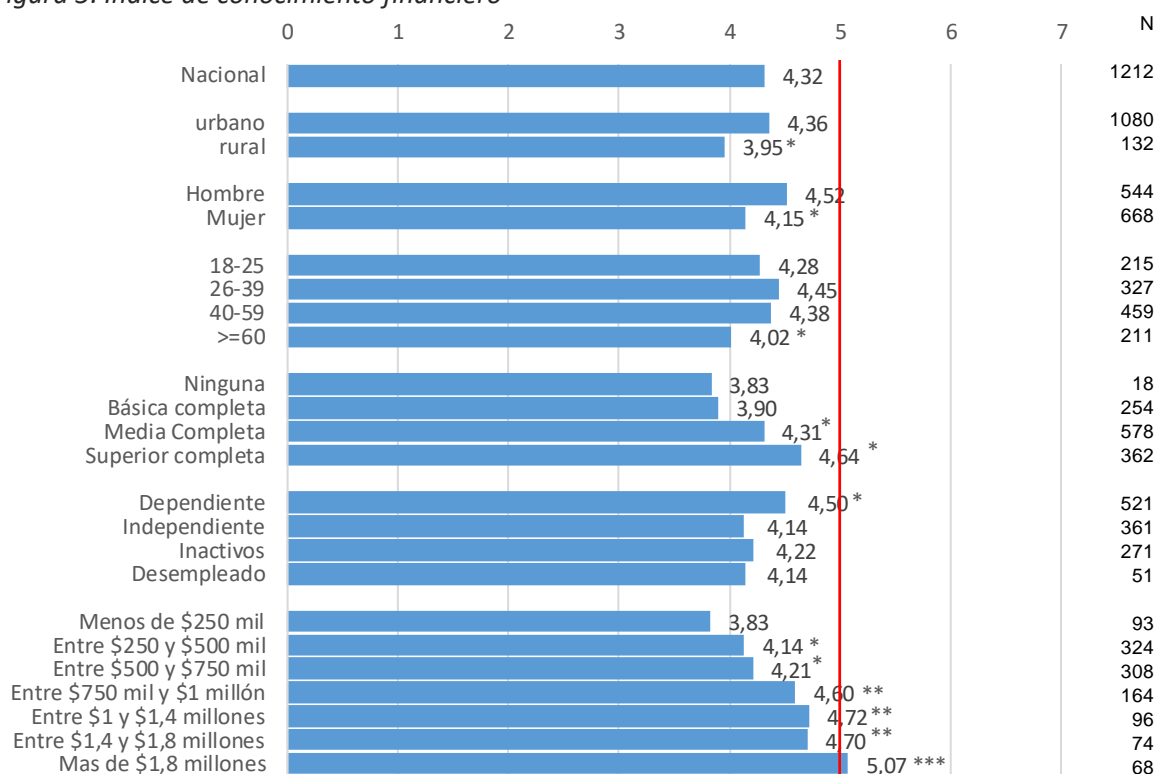
¹¹ Esto es, recalculando con la metodología del *Toolkit* 2028/2022.

El 45% de la población presenta un nivel de conocimiento financiero superior al mínimo (piso de 5 puntos), por debajo del 56,8% promedio OCDE (2020). Esta fracción se reduce a 22% en los encuestados sin educación formal. Solo las personas con ingresos superiores a 1,8 millones de pesos logran un puntaje alto (mayor o igual a 5,0) e incluso en la población con educación superior (puntaje promedio de 4,6), un 46% carece de los conocimientos básicos necesarios para acceder y utilizar de manera apropiada los productos y servicios financieros disponibles en el mercado (Figura 6). Con todo, esto representa un avance respecto de la medición anterior, donde solo el 40% de los encuestados tenía puntajes altos.

Según la autopercepción de conocimientos financieros, 14% de la población indica tener conocimientos muy altos o bastante altos, 43% indica estar sobre el promedio y 40% estaría bastante bajo o muy bajo.

Existe cierta correlación entre la autopercepción y el puntaje de conocimiento financiero obtenido. El grupo que se auto percibe con alto conocimiento puntúa 4,5 en el índice, igual que aquellos que se identifican sobre el promedio. Por su parte, quienes se auto perciben con conocimientos bajos, registran en promedio 4 puntos en el índice.

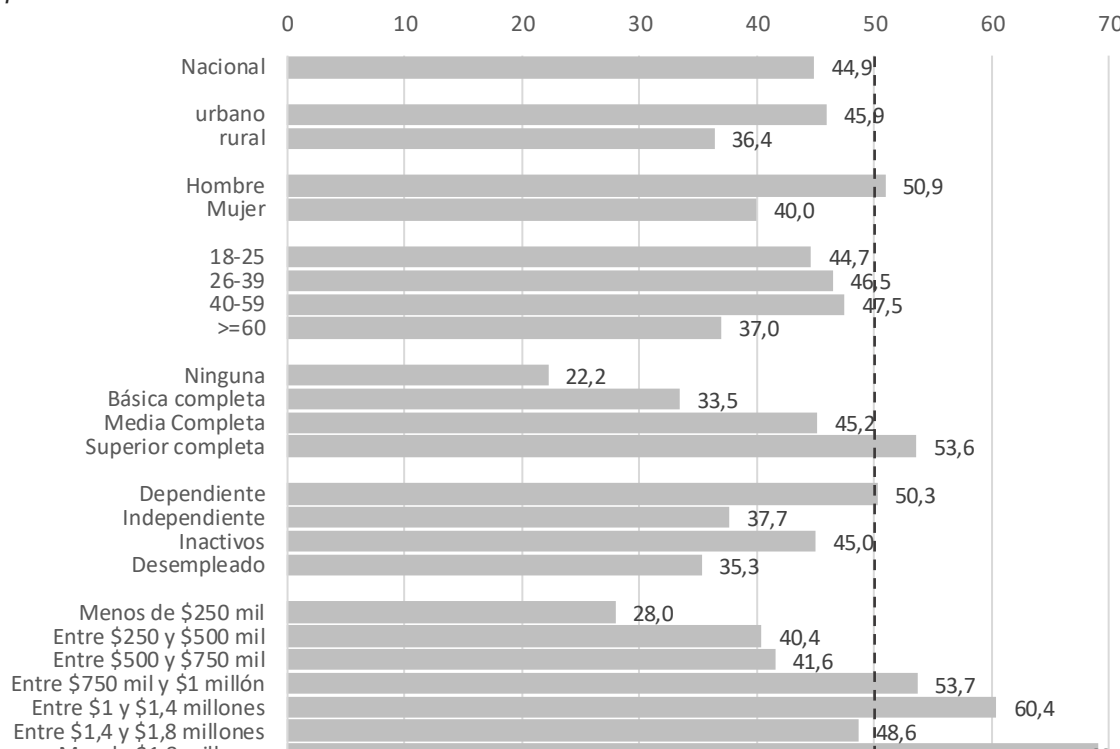
Figura 5: Índice de conocimiento financiero



Los * indican diferencias estadísticas al 95% de confianza, dentro de cada grupo sociodemográfico (es decir, por ejemplo, se compara entre niveles de educación y no con otra categoría). Los datos sin * son estadísticamente equivalentes, dentro de cada grupo. Por ingresos se distinguen 4 grupos: {<250}, {250- 750 mil pesos}, {750 - 1,8 millones} y {>1,8 mill}.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Porcentaje de encuestados con puntaje de conocimiento financiero igual o superior al piso de 5 puntos



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Comportamiento financiero

El cuestionario de la INFE/OCDE 2022 mide el comportamiento financiero a través de 3 dimensiones:

- Ahorro y planificación a largo plazo: busca entender si las personas ahorran activamente, si se endeudan o evitan endeudarse para llegar a fin de mes, y si se fijan metas financieras a largo plazo.
- Cuidado al adquirir productos y servicios financieros: explora si las personas buscan información y asesoramiento; si consideran múltiples opciones; y si cotizan.
- Cuidado del dinero: busca comprender si las personas vigilan su estado financiero, si pagan sus cuentas a tiempo y si evitan caer en mora.

El comportamiento es determinante en el bienestar financiero de las personas y, por lo mismo, tiene el mayor impacto en el índice de educación financiera. La planificación y el ahorro facilitan a las personas contar con colchones financieros en tiempos de crisis. El cuidado en las compras permite adquirir mejores productos y hacer que el dinero alcance. El cuidado del dinero evita el sobreendeudamiento.

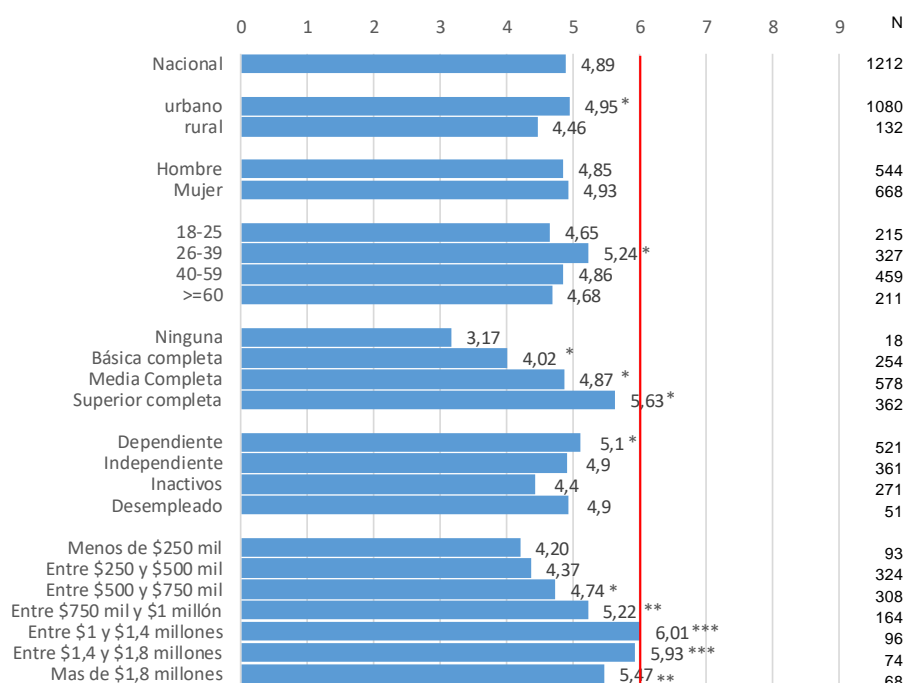
El índice de comportamiento financiero agrupa estas dimensiones en un indicador que varía entre 0 y 9 puntos, y se considera que una puntuación es alta cuando es mayor o igual a 6 puntos. El puntaje promedio de comportamiento financiero en el ámbito nacional (4,9) está por debajo del promedio de la OCDE (5,3, Figura 13) y del obtenido en 2016 (6,1), pero sobre el de Latinoamérica (4,7 en el periodo 2022-23, Recuadro 1).

Los grupos que registran los puntajes más bajos son la población rural, los menores de 25 y los adultos mayores, las personas con educación básica o inferior y las rentas inferiores a 500 mil pesos (Figura 7). En general, el comportamiento es creciente en el ingreso¹².

El comportamiento supera el piso de 6,0 puntos solo en la población con rentas entre 1 y 1,4 millones de pesos mensuales. Solo el 39% de los encuestados a nivel nacional presenta un puntaje de comportamiento financiero alto (Figura 8), por debajo del 48,8% promedio de la OCDE y del 60% registrado en la encuesta de 2016. Adicionalmente, sólo en los grupos con educación superior y las rentas entre 1 y 1,8 millones de pesos, más del 50% de la población obtiene puntajes de comportamiento altos. La menor incidencia se da entre aquellos que solo cuentan con educación básica o inferior, los menores de 25 y los mayores de 60; similar a lo observado en 2016, pero con niveles mucho más bajos.

Como se verá en más detalle en las siguientes secciones, el deterioro del indicador de comportamiento se relaciona con un retroceso en la resiliencia de los hogares (sección 6), principalmente en el monitoreo de las finanzas y la construcción de colchones financieros para hacer frente a imprevistos (Figura 9). Esto tiene sentido en el contexto post pandemia COVID-19, y las crisis económicas y financieras heredadas de la emergencia sanitaria, que tuvieron un fuerte impacto en el costo de vida de las personas.

Figura 7: Índice de comportamiento financiero

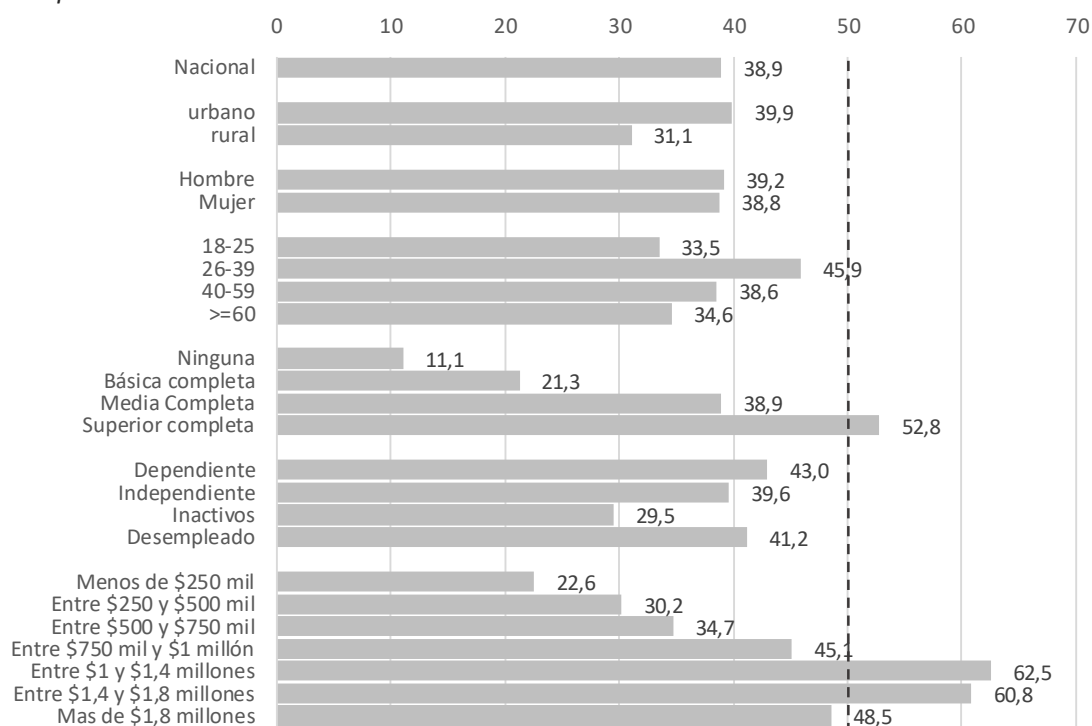


Los * indican diferencias estadísticas al 95% de confianza, dentro de cada grupo sociodemográfico (es decir, por ejemplo, se compara entre niveles de educación y no con otra categoría). Los datos sin * son estadísticamente equivalentes, dentro de cada grupo. Por ingreso, se identifican los siguientes grupos: {0-500}, {500-750}, {750-1mill}, {>1,8 mill}, {1-1,8 mill}.

Fuente: Elaboración propia.

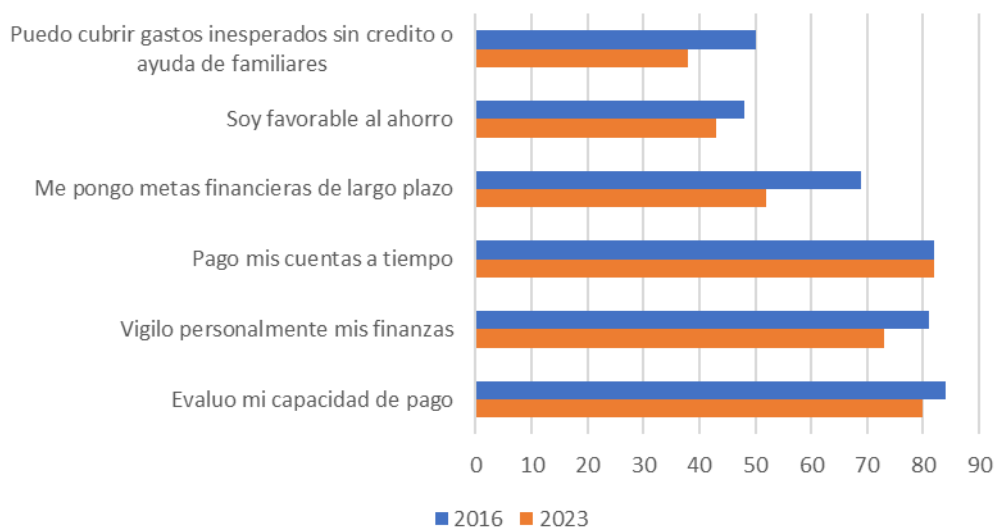
¹² Salvo para las rentas superiores a 1,8 millones, donde el puntaje es estadísticamente equivalente al de rentas entre 750 mil y 1 millón de pesos.

Figura 8: Porcentaje de encuestados con puntaje de comportamiento financiero igual o superior al piso de 6 puntos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 9: Disminución de la resiliencia de los hogares en Chile (porcentaje de respuestas afirmativas sobre el total)



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

4.3 Actitud financiera

La definición de la INFE/OCDE reconoce que, incluso si un individuo tiene suficiente conocimiento y capacidad para actuar de manera prudente desde el punto de vista financiero, sus actitudes influirán en su decisión de actuar o no. Por lo tanto, el cuestionario incluye mediciones de las actitudes de los encuestados hacia el dinero y la planificación para el futuro. Se otorga una puntuación más alta a aquellos que exhiben más actitudes positivas hacia el largo plazo y hacia el ahorro.

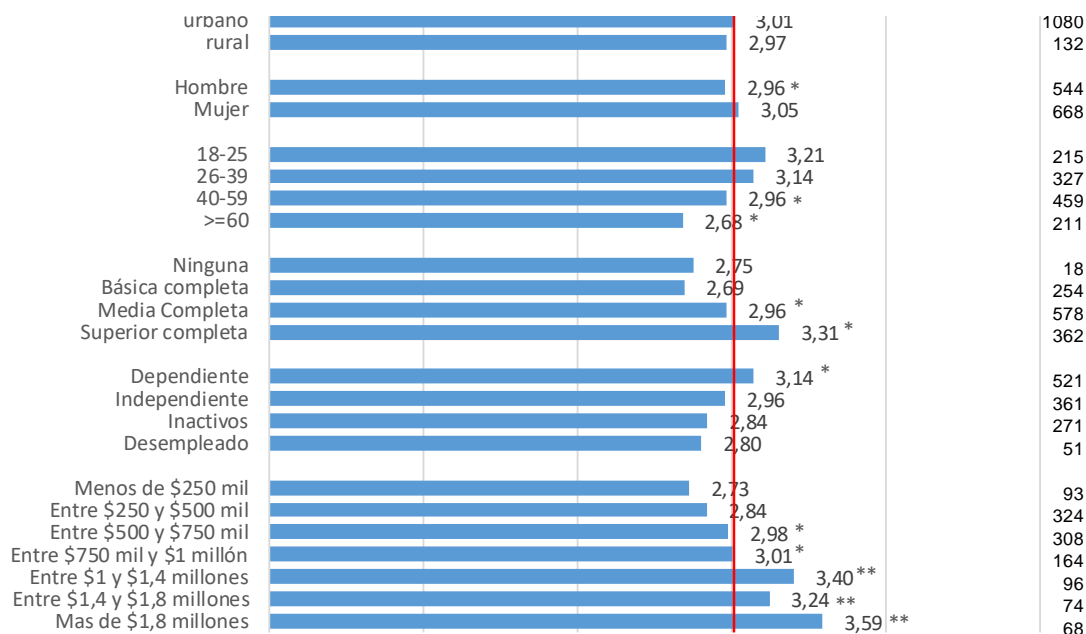
El índice de actitudes financieras mide la opinión de los encuestados -en una escala de cinco niveles, desde “completamente de acuerdo” a “completamente en desacuerdo”- ante las siguientes afirmaciones:

- Prefiero vivir el día y no me preocupo por el mañana.
- Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro.

Para esto, se re escalan las respuestas para que los puntajes más altos correspondan a un rechazo a las actitudes de corto plazo. La puntuación corresponde al promedio simple, siendo el mínimo 1 (completamente de acuerdo) y el máximo 5 (completamente en desacuerdo) y, por convención metodológica, se consideran altos los puntajes mayores a 3,0.

Los resultados muestran una puntuación nacional de 3,01, similar a la medición de 2016 (Recuadro 1), pero algo menor al promedio de la OCDE y Latinoamérica (3,1) (Figura 10). A nivel de las distintas poblaciones sociodemográficas, las mujeres, los menores de 40 años, las personas con educación superior, las rentas mayores a 1 millón de pesos y los trabajadores dependientes superan la puntuación de 3,0. En la todos los grupos poblacionales (Figura 11), 50% o más de los encuestados obtiene puntajes altos de actitud financiera, lo que implica una mejora desde la medición anterior. A mayor ingreso y mayor educación, mayor es el índice, lo que refleja mayor conciencia de la necesidad de ahorro y de programación de gastos. El índice disminuye con la edad, lo que se asocia naturalmente a tasas de descuento decrecientes en el ciclo de vida.

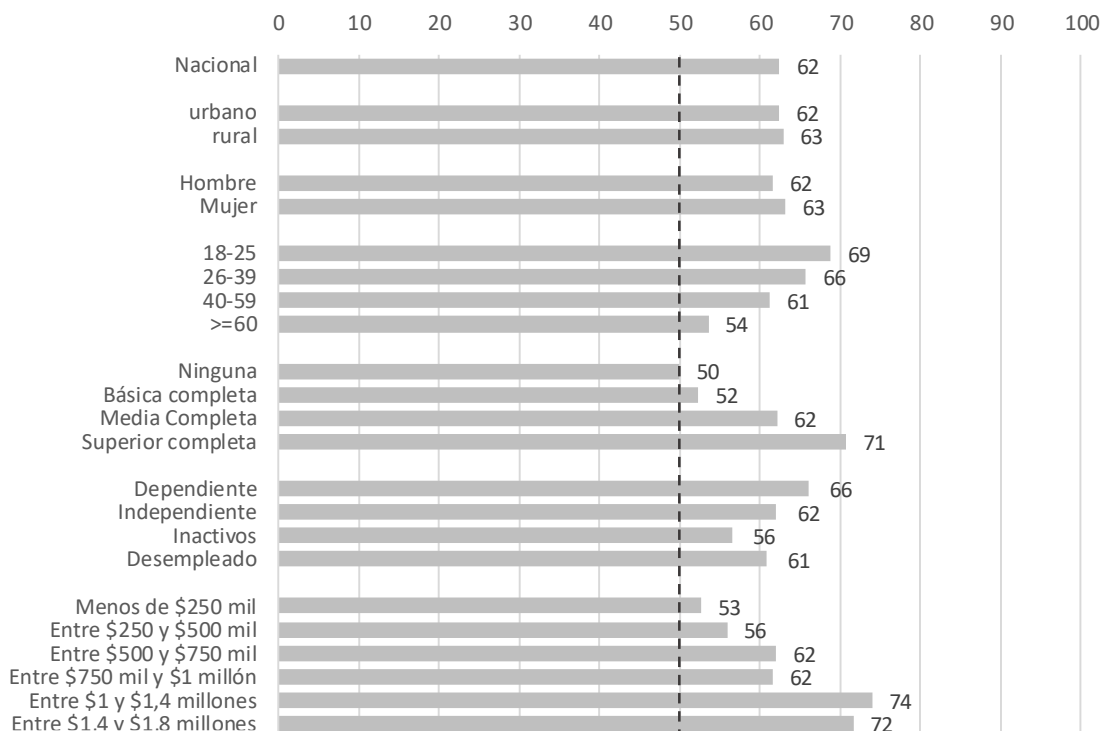
Figura 10: Índice de actitud financiera



Los * indican diferencias estadísticas al 95% de confianza, dentro de cada grupo sociodemográfico (es decir, por ejemplo, se compara entre niveles de educación y no con otra categoría). Los datos sin * son estadísticamente equivalentes, dentro de cada grupo. Por ingresos, se identifican 3 grupos: {0-500}, {500-1 mill} y {>1 mill}.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Porcentaje de encuestados con puntaje de actitud financiera ≥ 3



Fuente: Elaboración propia.

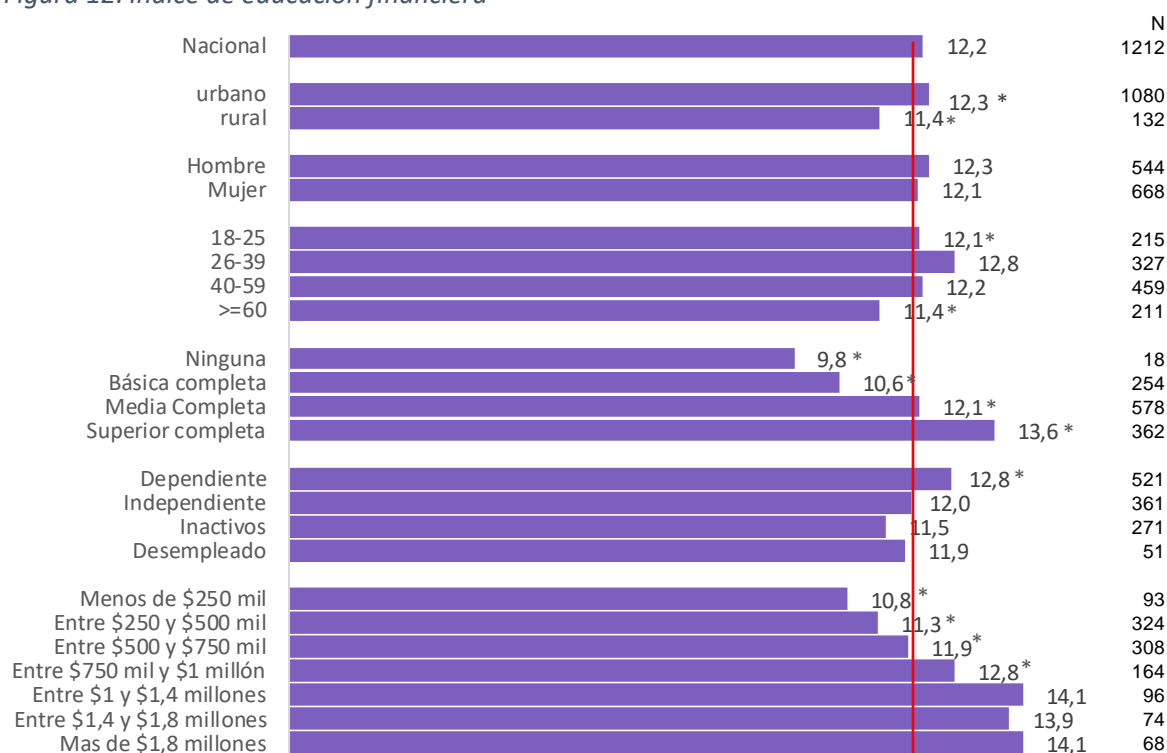
4.4 Índice de educación financiera

El índice de educación o capacidades financieras se obtiene a partir de la suma simple de los tres índices anteriores. Por lo tanto, varía entre 1 y 21. En este caso, puntajes mayores o iguales a 12 se consideran altos.

Chile obtiene un puntaje de 12,21 (Figura 12), equivalente al 58% del puntaje máximo. Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1, ajustando por cambios metodológicos, ver Recuadro 1), pero sigue estando encima del mínimo de 12 puntos. Es inferior al promedio de la OCDE (13, Figura 13), pero similar al promedio de Latinoamérica (12,1 en la post pandemia, Recuadro 1). Las brechas se concentran principalmente en la dimensión de comportamiento.

El índice de educación financiera no presenta diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, crece con el nivel de educación y con el nivel de ingresos, hasta rentas por 1 millón de pesos. Para rentas más altas, el indicador es estadísticamente equivalente. Los menores niveles de educación financiera se encuentran en la zona rural, los adultos mayores, la población con educación básica o inferior, y las personas que reciben ingresos por menos de 500 mil pesos mensuales; grupos donde además más del 50% de los encuestados obtienen puntuaciones bajas (menores a 12 puntos, Figura 14).

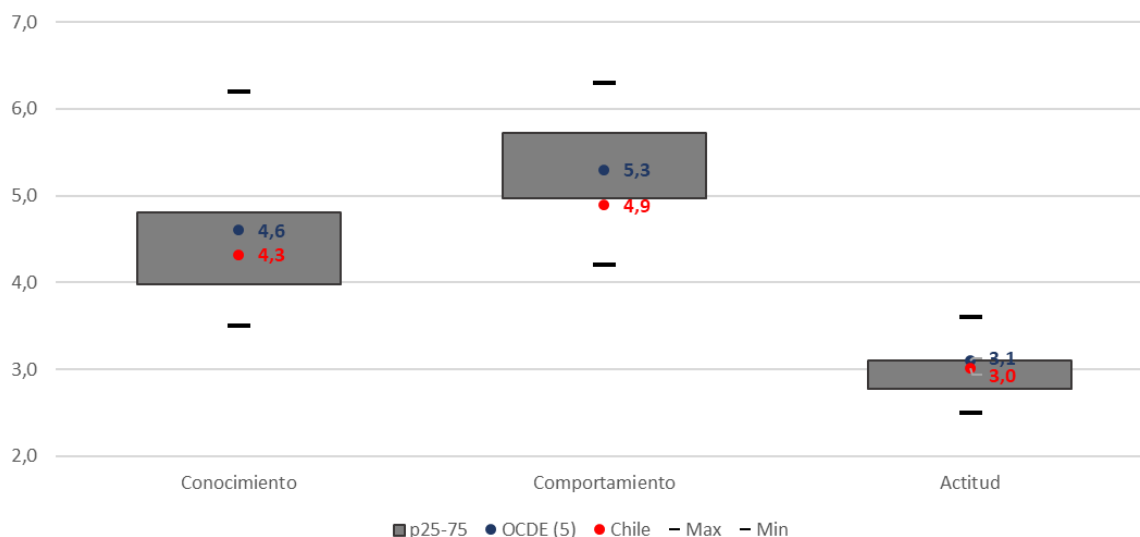
Figura 12: Índice de educación financiera



Los * indican diferencias estadísticas al 95% de confianza, dentro de cada grupo sociodemográfico (es decir, por ejemplo, se compara entre niveles de educación y no con otra categoría). Los datos sin * son estadísticamente equivalentes, dentro de cada grupo.

Fuente: Elaboración propia.

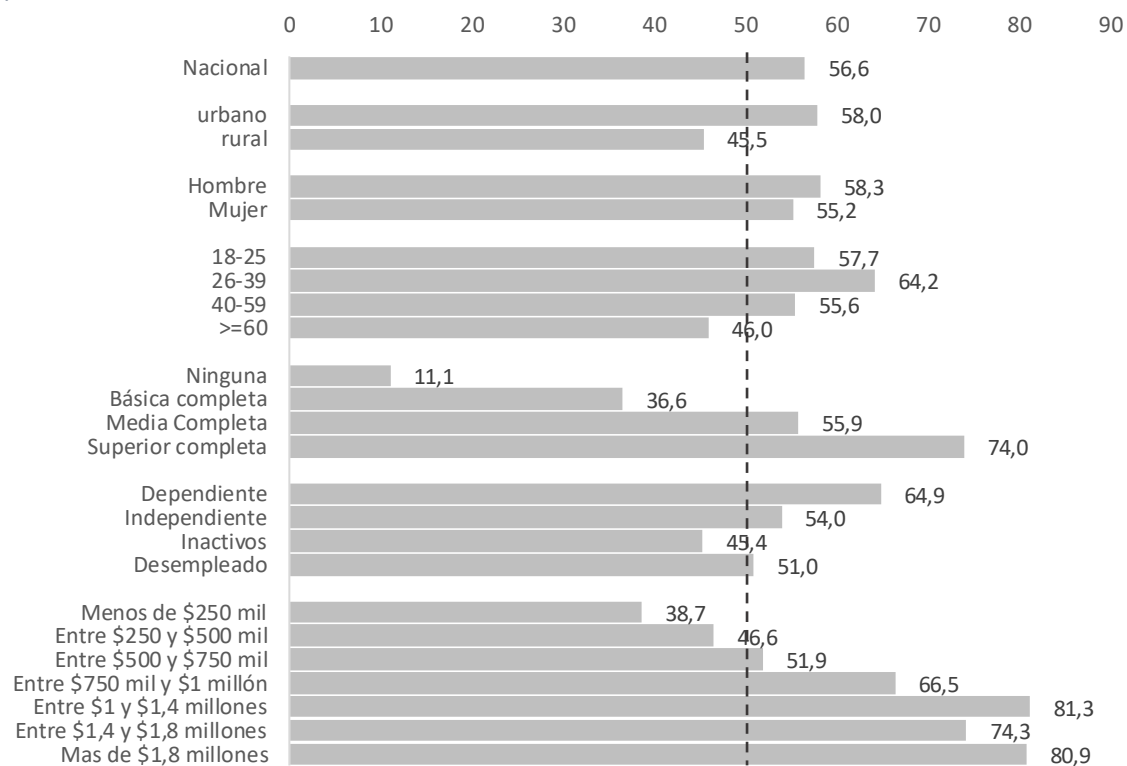
Figura 13: Índices de conocimiento, comportamiento y actitud financiera – comparación internacional



OCDE incluye: Austria, Colombia, Rep. Checa, Estonia, Francia (cuando corresponde), Alemania, Hungría, Italia, Corea, Polonia, Portugal y Eslovenia.

Fuente: Elaboración propia en base a OCDE (2020).

Figura 14: Porcentaje de encuestados con puntaje de educación financiera igual o superior al piso de 12 puntos



Fuente: Elaboración propia.

Recuadro 1- Educación financiera en Latinoamérica

Este recuadro coteja los resultados del índice de educación financiera en la región, usando información de la CAF. Para efectos de comparabilidad, dado que las encuestas se realizaron con metodologías distintas y bajo diferentes entornos macro financieros globales, los puntajes se recalcularon utilizando la metodología INFE/OCDE 2018/2022, y la Tabla 3 los organiza bajo 3 aperturas: 2013-2017; 2019-2020 y 2022-23.

Chile mostraba los mejores resultados regionales en la encuesta de 2016, ubicándose en el primer lugar de la región. Luego de la pandemia, se observa un aumento en el índice de conocimiento financiero tanto a nivel local como regional, y una caída en el índice de comportamiento. El índice de actitud financiera no muestra mayores variaciones. Cabe notar que, aunque el índice de comportamiento en Chile experimenta una caída significativa, se mantiene sobre el promedio regional.

Por género (Tabla 4), los indicadores de las mujeres, en las distintas dimensiones, en el periodo 2022-23, tienden a ser menores o iguales a los de los hombres. En Chile, los índices de conocimiento y actitud de las mujeres se encuentran algo por debajo del promedio regional, pero el de comportamiento es superior, y estadísticamente igual al de los hombres.

Tabla 3 - Educación financiera en Latinoamérica

2013-2017	Conocimiento Financiero	Comportamiento Financiero	Actitud Financiera	Educación Financiera
Chile (2016)	4,0	6,1	3,0	13,1
Bolivia (2013)	4,0	5,4	3,6	13,0
Ecuador (2013)	4,1	5,2	3,2	12,5
Argentina (2017)	4,0	5,2	2,9	12,1
Paraguay (2017)	3,2	5,0	2,8	11,0
Promedio 2013-17	3,9	5,4	3,1	12,3
Mediana 2013-17	4,0	5,2	3,0	12,5

2019-2020	Conocimiento Financiero	Comportamiento Financiero	Actitud Financiera	Educación Financiera
Perú (2019)	4,1	5,1	3,3	12,5
Ecuador (2020)	4,1	4,9	3,2	12,2
Brasil (2020)	3,8	4,9	3,1	11,8
Colombia (2019)	3,9	4,6	3,1	11,6
Promedio	4,0	4,9	3,2	12,0
Mediana	4,0	4,9	3,1	12,0

2022-2023	Conocimiento Financiero	Comportamiento Financiero	Actitud Financiera	Educación Financiera
Costa Rica (2023)	4,5	5,1	3,0	12,6
Uruguay (2022)	4,7	4,9	3,0	12,6
Perú (2022)	4,3	4,7	3,4	12,5
Chile (2023)	4,3	4,9	3,0	12,2
Panamá (2022)	4,2	4,7	3,0	11,9
Paraguay (2022)	4,2	3,8	2,9	11,0
Promedio	4,4	4,7	3,1	12,1
Mediana	4,3	4,8	3,0	12,3

Fuente: CAF.

Tabla 4 - Educación financiera por género en Latinoamérica 2022-23

	Género	Conocimiento Financiero	Comportamiento Financiero	Actitud Financiera	Educación Financiera
Costa Rica (2023)	Masculino	4,6	5,3	3,0	12,9
	Femenino	4,5	4,9	3,0	12,4
Uruguay (2022)	Masculino	5,0	5,0	2,9	12,9
	Femenino	4,5	4,8	3,0	12,3
Perú (2022)	Masculino	4,4	4,8	3,5	12,7
	Femenino	4,2	4,7	3,4	12,3
Chile (2023)	Masculino	4,5	4,9	3,0	12,3
	Femenino	4,1	4,9	3,0	12,1
Panamá (2022)	Masculino	4,2	4,8	3,0	11,9
	Femenino	4,1	4,7	3,0	11,8
Paraguay (2022)	Masculino	4,3	3,9	2,9	11,1
	Femenino	4,2	3,7	3,0	10,8
Promedio	Masculino	4,5	4,8	3,0	12,3
	Femenino	4,3	4,6	3,1	12,0

Fuente: CAF.

5. Educación financiera digital

El cuestionario INFE/OCDE 2022 incluye nuevas preguntas para medir el acceso y demanda de servicios financieros digitales y propone un índice de educación financiera digital, con base en los resultados del Grupo de Trabajo INFE/OCDE sobre Alfabetización Financiera Digital.

Del total de encuestados, 96% tiene un teléfono inteligente y 81% tiene un plan de datos, que utiliza principalmente para acceder a servicios de mensajería, internet y redes sociales (Tabla 5). Casi un 60% de los encuestados usa su teléfono celular para hacer y recibir pagos.

Tabla 5: En los últimos 12 meses, ¿cada cuánto tiempo realiza lo siguiente? (porcentaje)

	Siempre o casi siempre
Usa mensajería instantánea como Whatsapp	86
Usa internet	85
Usa redes sociales como Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube o Twitter	73
Busca información por internet como noticias o información sobre productos o servicios	71
Mira la televisión	67
Envía o recibe correos electrónicos	66
Hace videollamadas	59
Usa su teléfono celular para hacer y recibir pagos	59
Escucha la radio	52
Escribe documentos en una computadora	42
Juega video juegos en un aparato electrónico	26
Lee una revista o periódico de manera impresa	26

Fuente: Elaboración propia.

Cerca de un tercio de los encuestados realizó alguna apertura digital de productos financieros, destacando las cuentas de ahorro y depósitos a plazo (Tabla 6). Los canales presenciales han perdido terreno respecto de plataformas virtuales (Tabla 7).

*Tabla 6: ¿Alguna vez ha hecho algo de lo siguiente?
(porcentaje del total)*

Aperturas digitales	%
Abrió una cuenta de ahorros o depósito a plazo completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular)	23
Suscribió una póliza de seguro completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular)	14
Tomó un crédito completamente en línea (a través de internet mediante un computador o un celular)	11
Accedió a financiamiento participativo (crowdfunding) o invirtió en crowdfunding	1
Alguna de las anteriores	31

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 7: En los últimos 12 meses, ¿ha hecho algo de lo siguiente?
(porcentaje del total)*

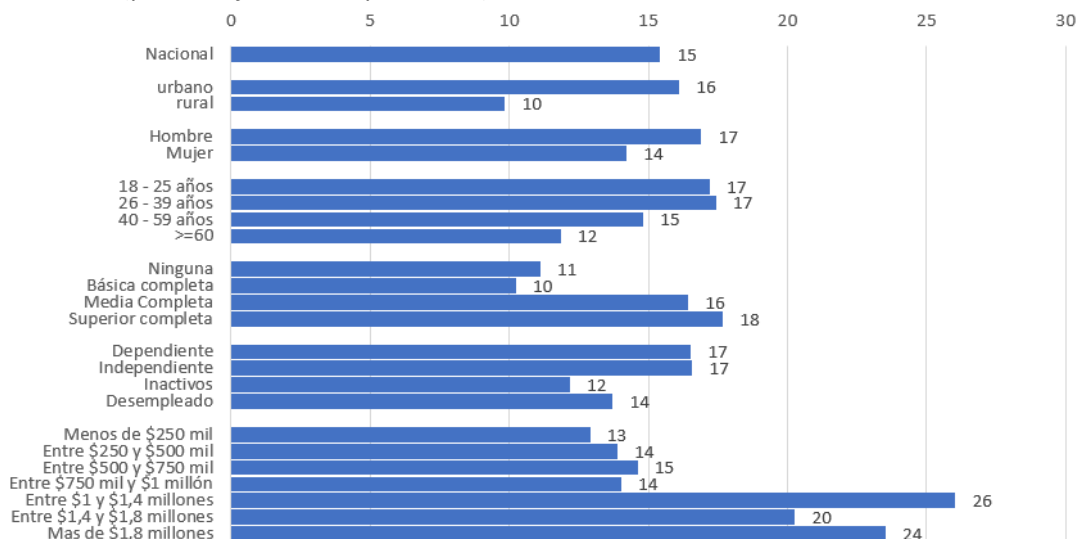
Canales	Siempre o casi siempre
Verifiqué el saldo y las transacciones de mi cuenta bancaria en línea (a través de internet mediante un computador o un celular)	57
Pagué servicios de manera online (mediante teléfonos celular o computadoras)	47
Compré por internet con tarjeta de débito	38
Visitó una caja vecina /Servipag/sencillito para realizar alguna operación	38
Compré por internet por otras plataformas de pago	21
Compré por internet con tarjeta de crédito	21
Transferí dinero o compré mediante billetera digital	17
Recibí beneficios del gobierno de manera digital	17
Consulté una plataforma en línea mediante un asistente virtual (ej. canales de atención virtual de bancos u otros servicios automatizados)	13
Visitó una oficina de una entidad financiera para realizar alguna operación	12
Envíe y/o recibí remesas de dinero dentro del país o de otros países	7
Usé una plataforma en línea para negociar acciones e inversiones	4
Cambié dinero (pesos a dólares) en línea	3

Fuente: Elaboración propia.

Un 29% declara ser más propenso a contratar un producto financiero por canales digitales que de manera presencial, y 24% reconoce ser más propenso a comprar impulsivamente cuando paga en línea que en persona en una tienda.

La disponibilidad de información de fuentes confiables es un factor importante para que las entidades financieras puedan realizar una correcta evaluación del perfil y necesidades de los clientes. No obstante, solo un 15% de los encuestados permitiría a otras entidades compartir su información financiera con las entidades del sistema financiero para acceder a mejores condiciones al solicitar un producto financiero (Figura 15). Incluso entre los menores de 25 años y la población con educación superior, la aprobación de esta práctica es baja.

Figura 15: De acuerdo o completamente de acuerdo compartir su información financiera (porcentaje de cada población)



Fuente: Elaboración propia.

5.1 Índice de educación financiera digital

El componente de conocimiento financiero digital se calcula como el número de respuestas correctas a las siguientes tres preguntas, por lo que el puntaje va de 0 a 3:

- Un contrato financiero digital requiere la firma de un contrato en papel para ser considerado válido (falso).
- Los datos personales que comparto públicamente en internet pueden usarse para enviarme ofertas comerciales o financieras personalizadas (verdadero).
- Las criptomonedas son una moneda de curso legal al igual que los billetes y las monedas de un país (falso).

El componente de comportamiento financiero digital se calcula como un recuento de la cantidad de comportamientos "inteligentes" asociados a cuatro afirmaciones y varía entre 0 y 4:

- Comparto las contraseñas y los PIN de mi cuenta bancaria con mis amigos cercanos (nunca/rara vez).
- Antes de comprar un producto financiero en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) compruebo si el proveedor está regulado en mi país (siempre/a menudo).
- A menudo comparto información personal públicamente por internet (por ejemplo, en las redes sociales) (nunca/rara vez).
- Cambio con frecuencia las contraseñas en los sitios web que uso para compras en línea y finanzas personales (siempre/a menudo).

El componente de actitud financiera digital se calcula como un recuento de la cantidad de actitudes "inteligentes" evaluadas según tres declaraciones y varía entre 0 y 3:

- Creo que es seguro hacer una compra por internet usando una red pública de Wi-Fi (en desacuerdo o totalmente en desacuerdo).
- Es importante poner atención a la seguridad de una página web antes de hacer una transacción en línea (direcciones web, logotipo, certificado de seguridad o candado de seguridad) (de acuerdo o totalmente de acuerdo).
- Creo que no es importante leer los términos y condiciones cuando compro algo en línea o por internet (en desacuerdo o totalmente en desacuerdo).

La Figura 16 muestra el resumen de las respuestas a las variables antes descritas. El indicador de educación financiera digital se construye como la suma de estos tres componentes y varía entre 0 y 10. Para este indicador aún no se ha establecido un puntaje mínimo. La población nacional puntúa 1,51 en conocimiento, 2,54 en comportamiento, y 2,02 en actitud, por lo que índice de educación financiera digital es de 6,07 (o 60,7% del puntaje máximo). Este puntaje es mayor que el promedio OCDE (51%).

La Figura 17 muestra el indicador de educación financiera digital como porcentaje de cumplimiento sobre el puntaje total de cada índice. Destaca el bajo nivel de conocimiento financiero digital de la población, tanto respecto de las otras variables digitales como de los indicadores tradicionales de educación financiera. En efecto, el índice de conocimiento financiero digital alcanza 50%, versus 62% para el indicador tradicional; el índice comportamiento digital 64% (versus 54% para el índice tradicional) y el de actitud financiera digital 67% (contra 60% para el índice tradicional).

El puntaje de educación financiera digital es menor en la población menor a 25 y los adultos mayores, aquellos con niveles de educación básica o inferior, y las rentas menores a 750 mil pesos.

Perú publicó recientemente los primeros resultados de su Encuesta de Capacidades Financieras 2022 (SBS y CAF, 2023). Se observan tasas de respuestas correctas similares en las dimensiones de educación financiera digital, destacando algunas fortalezas en el ámbito local en términos de comportamiento (cambio regular de contraseñas y verificación de fiscalización de entidades) y la conciencia de cómo pueden ser usados los datos personales que se comparten. Como contraparte, una fracción importante de la población no entiende la validez de la firma digital y confunde las criptomonedas con moneda de curso legal (Tabla 8).

Figura 16: Dimensiones de la educación financiera digital

Conocimiento

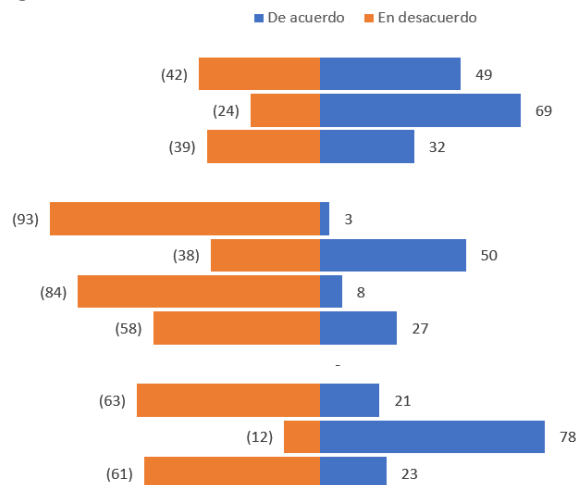
Un contrato financiero digital requiere la firma de un contrato en papel para ser considerado válido
Los datos personales que comparto públicamente en internet pueden usarse para enviarme ofertas comerciales o financieras personalizadas
Las criptomonedas son una moneda de curso legal al igual que los billetes y las monedas de un país

Comportamiento

Comparto las contraseñas y los PIN de mi cuenta bancaria con mis amigos cercanos
Antes de comprar un producto financiero en línea compruebo si el proveedor está regulado en mi país
A menudo comparto información personal públicamente por internet (por ejemplo, en las redes sociales)
Cambio con frecuencia las contraseñas en los sitios web que uso para compras en línea y finanzas personales

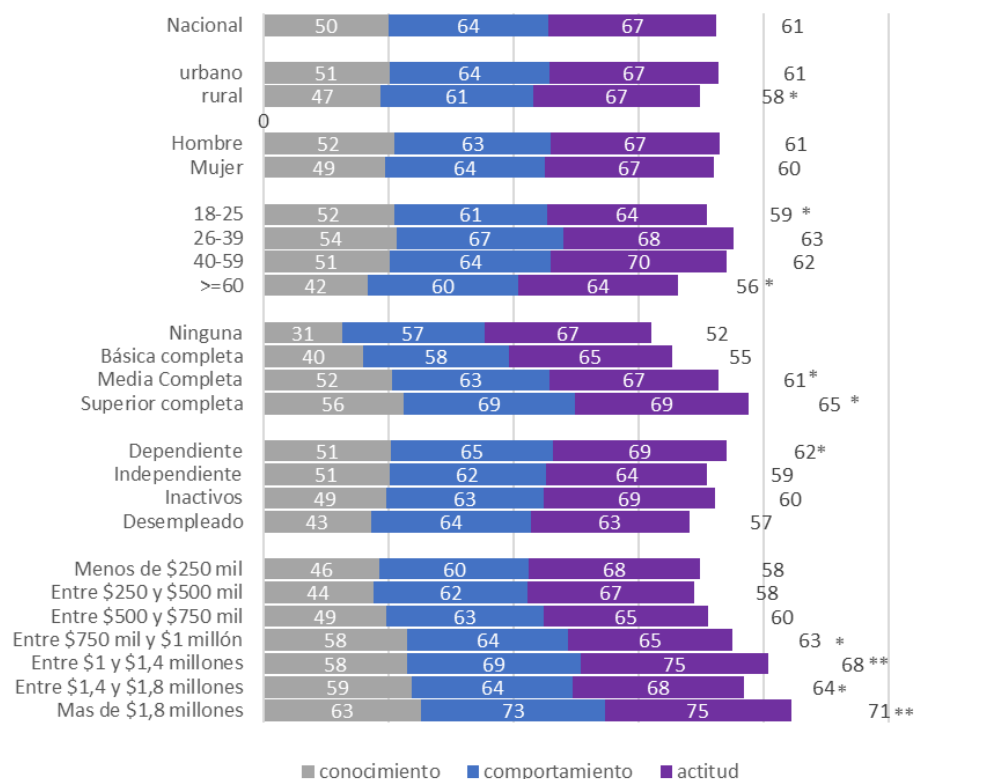
Actitud

Creo que es seguro hacer una compra por internet usando una red pública de Wi-Fi
Es importante poner atención a la seguridad de una página web antes de hacer una transacción en línea (direcciones web, logotipo, certificado de seguridad o candado de
Creo que no es importante leer los términos y condiciones cuando compro algo en línea o por internet



Fuente: Elaboración propia.

Figura 17: Índice de educación financiera digital (porcentaje del máximo de cada subíndice)



Los * indican diferencias estadísticas al 95% de confianza, dentro de cada grupo sociodemográfico (es decir, por ejemplo, se compara entre niveles de educación y no con otra categoría). Los datos sin * son estadísticamente equivalentes, dentro de cada grupo. Por ingresos, se identifican 3 grupos: {0-750}, {750-1 mill; 1,4 a 1,8 mill} y {1-1,4 mill; >1,8 mill}.

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 8 – Comparación educación financiera digital
(porcentaje de respuestas correctas sobre el total)*

Comportamiento	Perú (2022)	Chile (2023)
No comparte sus contraseñas con familiares o amigos	96	93
No comparte información personal en línea	85	84
Verifica que los productos financieros sean provistos por entidades reguladas	42	50
Cambia su contraseña de manera regular	23	27
Conocimiento		
Las firmas digitales son válidas para contratos financieros	55	42
Las criptomonedas no son moneda de curso legal	45	39
Sabe que los datos personales compartidos pueden usarse para ofertas comerciales	30	69
Actitud		
Revisa si la pagina web es segura antes de realizar transacciones en línea	65	69
Considera importante leer los términos y condiciones	66	61
No confía en las redes WiFi públicas para realizar sus transacciones en línea	67	63

Fuente: Elaboración propia en base a SBS y CAF (2023).

6. Resiliencia

La resiliencia financiera es necesaria para garantizar que las personas puedan hacer frente a las decisiones financieras habituales y esperables, como ahorrar lo suficiente para la jubilación que desean tener; y a las dificultades de la vida, como shocks financieros inesperados asociados, por ejemplo, a la pérdida de trabajo, accidentes o enfermedades.

La metodología de la INFE/ECDE (2022) estima la resiliencia financiera individual como la composición de seis elementos:

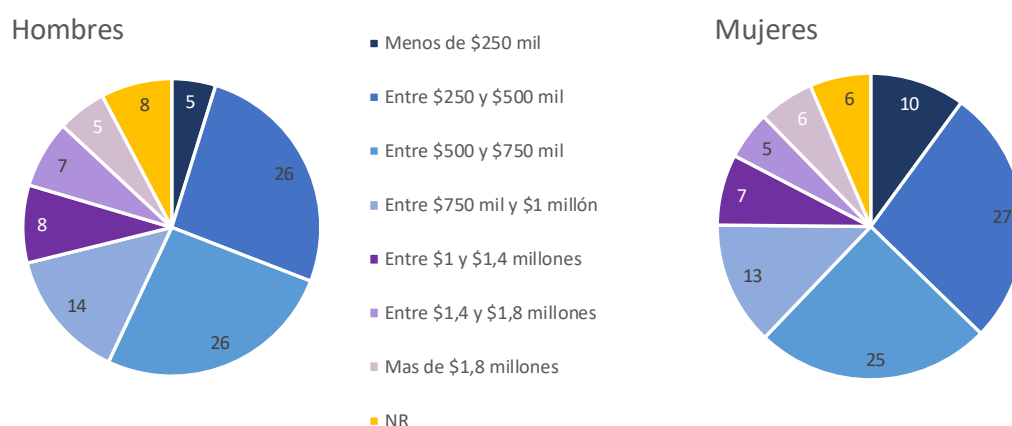
- El cuidado del dinero: vigilar regularmente la situación financiera y evitar el sobreendeudamiento.
- Cuidado de los gastos: una marca de prudencia financiera es un buen cuidado con los gastos, que considere la necesidad y asequibilidad de las compras.
- Disponibilidad de un colchón financiero: la disponibilidad de ahorros y la capacidad de mantenerse por un período de tiempo sin ingresos es importante. Es probable que las personas experimenten períodos en los que tienen que vivir de sus ahorros. Algunos están planificados (como la jubilación o períodos de estudio o capacitación, por ejemplo), y otros son imprevistos, como la pandemia del COVID-19.
- Hacer frente a un déficit financiero.
- Planificación de las finanzas individuales.
- Conciencia de fraude: ser consciente de las estafas financieras y posibles fraudes y tener cuidado de no caer víctima de uno.

A continuación, se analiza cada uno de estos elementos, alguno de los cuales son parte de los distintos índices calculados en este reporte.

6.1 El cuidado del dinero

Un 34% de la población encuestada reporta un ingreso individual hasta 500 mil pesos mensuales (aproximadamente 625 dólares americanos). El porcentaje crece a 60% al incorporar ingresos hasta 750 mil pesos mensuales (aproximadamente 940 dólares americanos). La distribución es similar entre hombres y mujeres, salvo en el tramo de renta más bajo (hasta 250 mil pesos mensuales), donde las mujeres duplican a los hombres (Figura 18)¹³. El 81% de los encuestados considera sus ingresos estables¹⁴, algo por debajo del 84% de 2016.

Figura 18: Ingreso mensual (*)



Fuente: Elaboración propia.

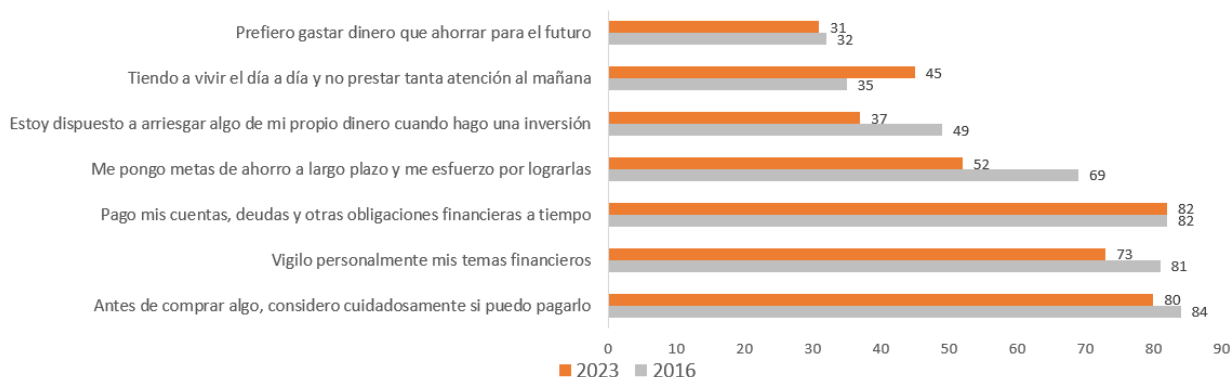
Los encuestados tienden a identificarse con una actitud de manejo cuidadoso del dinero. No obstante, al comparar los resultados de la actual encuesta con la de 2016, algunas variables del cuidado del dinero muestran un deterioro (Figura 19). En particular, disminuye la supervisión directa de las finanzas (desde 81% a 73%), aunque se mantiene por encima del promedio OCDE (65%) reportado en el informe OCDE (2020). También disminuye el porcentaje de la población que tiene metas de ahorro a largo plazo (de 69% a 52%), y aumenta la tendencia a vivir el día a día (de 35% a 45%).

Un 77% de los encuestados se declara responsable (solo o de manera colectiva) de las decisiones financieras diarias del hogar, algo por encima del 74% registrado en 2016. La cifra más baja se registra entre los menores de 25 (41%, Figura 20).

¹³ Según la encuesta CASEN 2022, el ingreso promedio mensual monetario por hogar asciende a 1,2 millones de pesos, con un coeficiente de distribución de Gini de 0,47. Según la presente encuesta, cada persona vive en promedio con 3 adultos, lo que implicaría ingresos promedio por adulto por 435 mil pesos.

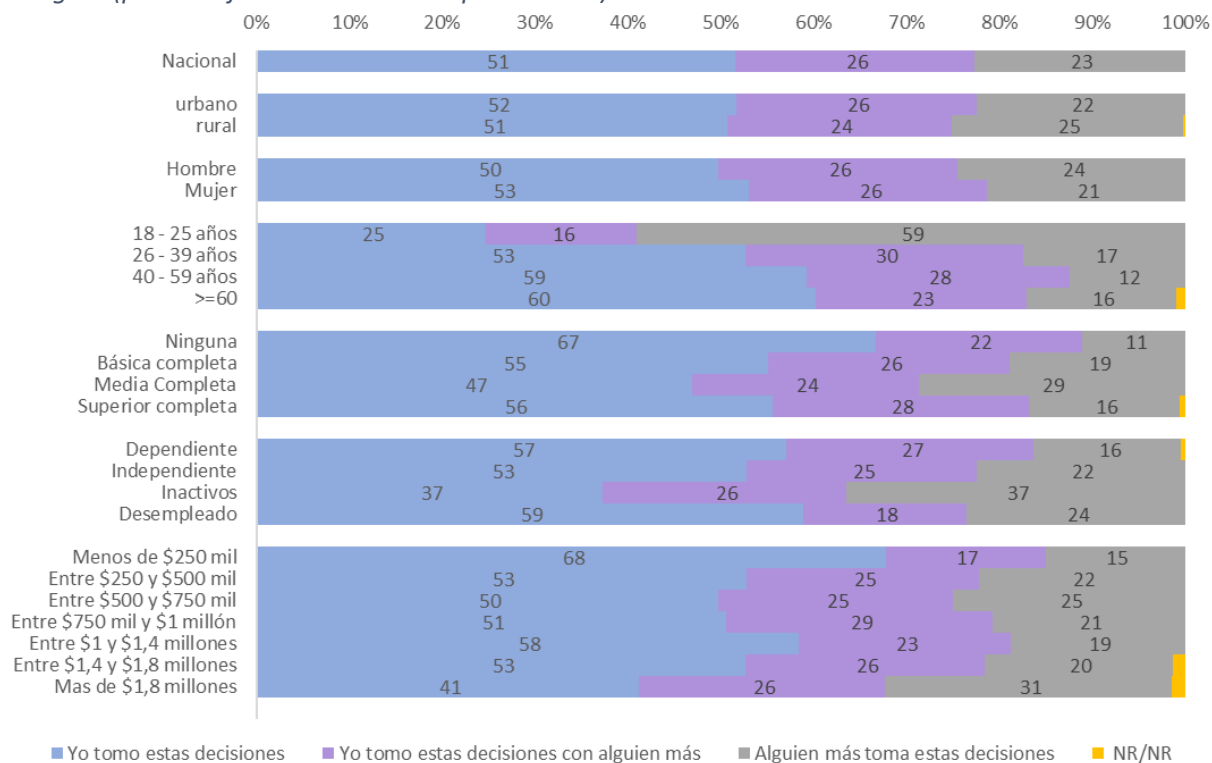
¹⁴ La cifra alcanza a 83% en el caso de los hombres y 79% para las mujeres; 84% para los trabajadores dependientes y 75% para los independientes.

Figura 19: Afirmaciones sobre el cuidado del dinero (*) (porcentaje del total de encuestados)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 20: ¿Quién es la persona responsable de tomar las decisiones diarias acerca de las finanzas del hogar? (porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

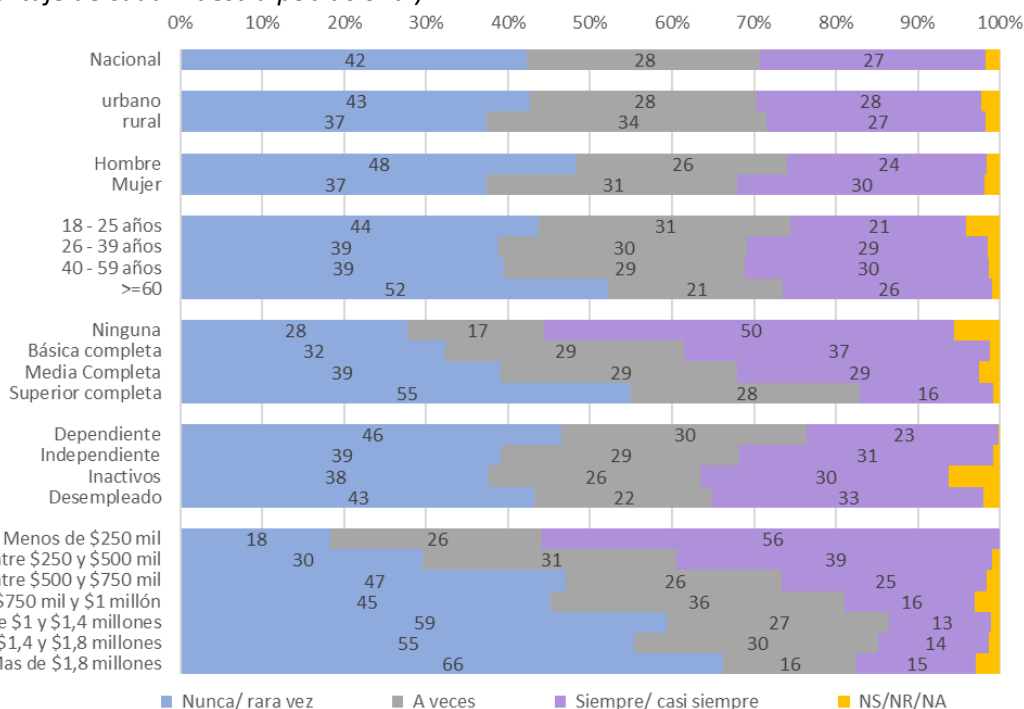
6.2 El cuidado de los gastos

Un 42% de la población considera que sus ingresos son suficientes para cubrir sus gastos (menor al 46% de 2016). Este porcentaje es creciente en el nivel de educación y en la renta, y es significativamente mayor en los hombres (48%) y en zonas urbanas (43%, Figura 21). Un 27% de los encuestados considera que sus ingresos regularmente no alcanzan, porcentaje que aumenta significativamente en la población de menores ingresos (56%) y sin educación formal (50%). Cuando esto ocurre, la estrategia preferida es recortar gastos (51%), trabajar horas extra (38%), recibir apoyo de familiares, amigos o la comunidad (34%) y atrasarse en los pagos (33%, Tabla 9).

La preocupación por pagar las cuentas a tiempo es generalizada (Figura 22). Un 82% se declara “al día” con las cuentas, igual que en la encuesta 2016 y por encima del promedio OCDE (79%). Incluso en la población desempleada solo el 6% escoge atrasarse con sus deudas. La conducta de pago oportuno tiende a aumentar con la edad y el nivel de educación del encuestado, y es superior al promedio nacional en los niveles de renta superior a 1 millón de pesos. Adicionalmente, más del 90% de la población declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones de preocuparse por devolver dineros prestados. El 80% evalúa su capacidad de pago antes de adquirir un bien y 78% declara no comprar bienes que no necesita.

Un 25% de la población nacional se siente sobreendeudada (Figura 23). La percepción de sobreendeudamiento disminuye con el nivel de educación, alcanzando 39% en la población sin educación formal y 19% en aquellos con educación superior. También tiende a disminuir con el ingreso, aunque no de manera monótona.

Figura 21: A veces la gente encuentra que sus ingresos (el dinero que entra al hogar) no alcanzan para cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses, ¿Con qué frecuencia esto le ha pasado? (porcentaje de cada muestra poblacional)



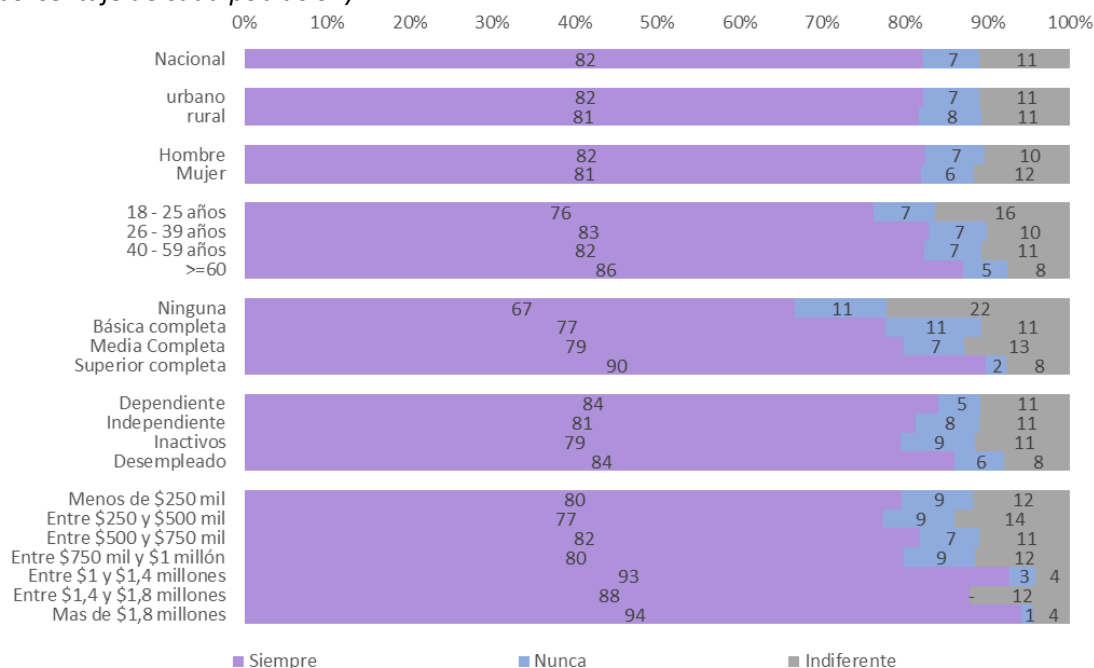
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9 - ¿Qué hizo para cubrir sus gastos la última vez que esto sucedió?

Recursos existentes	%
Recorté algunos gastos, gasté menos, o no realicé un gasto planeado	51
Saqué dinero de mis ahorros o transferí parte de mis ahorros a una cuenta	28
Vendí algo que me pertenece	23
Liquidé mis activos financieros (tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc.)	6
Vendí mis criptomonedas	2
Recursos adicionales	
Trabajé horas extras, trabajé en otro lugar y/o gané dinero extra	38
Recibí ayuda de un familiar, amigos o comunidad.	34
Pedí ayuda del gobierno	7
Acceso a crédito mediante contactos o recursos existentes	
Pedí prestado de un familiar, amigos o comunidad	28
Realicé un retiro parcial/total o préstamo sobre mi fondo APV	8
Empeñé algo que me pertenece	8
Obtuve préstamos de mi empleador o sueldos adelantados	7
Préstamo de una línea de crédito existente	
Retiré dinero en efectivo de la tarjeta de crédito para pagar recibos o comprar comida.	15
Usé un sobregiro, excedí la línea de crédito	10
Vendí cupo en moneda extranjera de tarjeta de crédito.	1
Acceso a crédito adicional	
Pedí un préstamo personal a un proveedor de servicios financieros (bancos, cajas, cooperativas o microfinancieras)	7
Pedí un préstamo a un prestamista informal	3
Pedí un préstamo inmediato por Internet	3
Retrasarse	
Pagué mis cuentas tarde; fallé en los pagos	33
No pagué mis obligaciones financieras	14
Otras respuestas	
Organicé una actividad para recaudar fondos (polla, rifa)	8

Fuente: Elaboración propia.

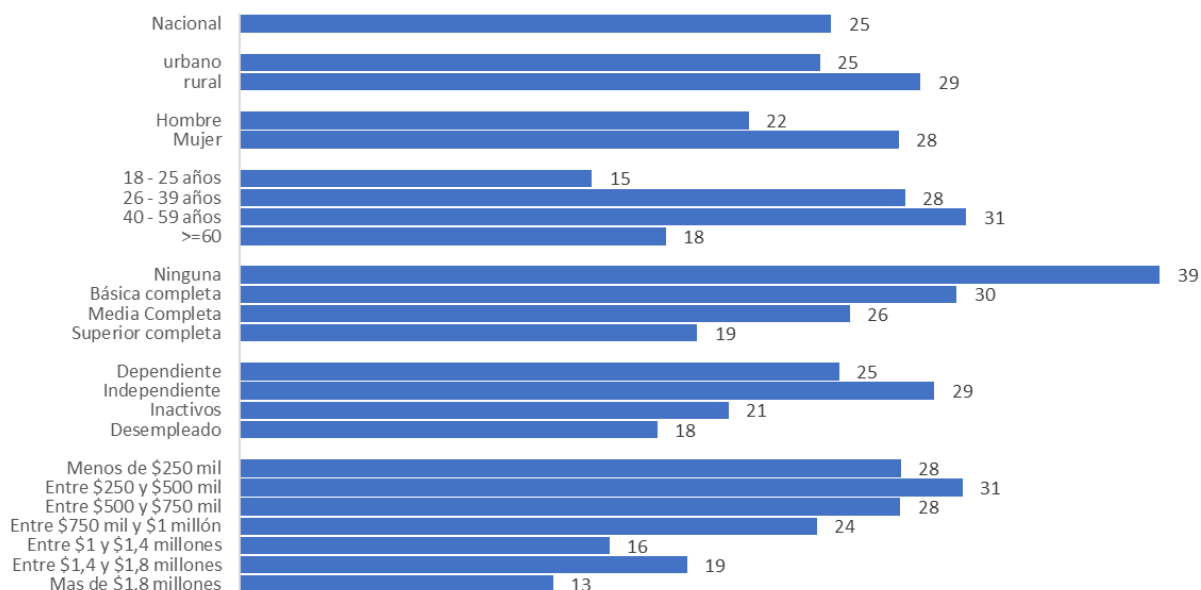
Figura 22: Pago mis cuentas, deudas y otras obligaciones financieras a tiempo (porcentaje de cada población)



(*) La escala evalúa 5 niveles entre (1) Completamente en desacuerdo y (5) Completamente de acuerdo. NS/NR: No sabe, no responde.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23: En este momento tengo demasiadas deudas
 (de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación, como porcentaje de cada población)



Fuente: Elaboración propia.

6.3 Disponibilidad de un colchón financiero (ahorro)

Un 39% de los encuestados declara haber estado ahorrando en el último año, resultado por debajo del promedio OCDE (69%), pero en línea con lo reportado por Perú y Colombia en sus últimas mediciones (42% y 38%, respectivamente). Este porcentaje aumenta con el nivel de ingreso y educación, y disminuye con la edad (Figura 24). Las formas de ahorro más habituales son “juntar efectivo en la casa (alcancía, ‘debajo del colchón’) o en la billetera” (58%) y “depositar dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo” (44%, Tabla 10). Los productos de inversión financiera, tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc., tienen una baja penetración (11%).

Un porcentaje mayor de los que ahorran de manera efectiva declara tener metas de ahorro a largo plazo¹⁵ (52%, Figura 25). La disposición al ahorro aumenta con el nivel de educación, es mayor entre los empleados independientes, las mujeres y la población con ingresos entre 1 y 1,8 millones de pesos; y es especialmente baja en la población rural, inactiva y sin educación formal. Las metas de ahorro más importantes se asocian a comprar una vivienda o terreno (39%), viajar (17%), comprar un bien (como por ejemplo un auto, 9%) y pagar estudios propios o de terceros (Figura 26). Para conseguirlo, las acciones más comunes son el ahorro directo (79%), recortar o eliminar gastos (68%) o buscar fuentes adicionales de ingreso (60%, Tabla 11).

¹⁵ La entrada F5 del cuestionario pregunta por metas de ahorro, y el porcentaje global coincide con el 39% de ahorro efectivo.

Tabla 10 - En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando?
(porcentaje de cada población)

Formas de ahorro (*)	Si
Ahorro en dinero	
Ahorra efectivo en la casa (alcancía, "debajo del colchón") o en la billetera	58
Deposita dinero en una cuenta / depósito a plazo fijo	44
Deja dinero en su billetera Digital	37
Ahorra o invierte pensando en su jubilación (no considere AFP u APV)	32
Da dinero a su familia con el fin de ahorrar por usted	25
Contratación de seguros	24
Hace una polla con sus amigos	15
Ahorra en moneda extranjera	14
Compra productos de inversión financiera (tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones en bolsa, etc.)	11
Invierte en criptomonedas	3
Ahorro en bienes	
Guarda materiales de construcción o mercadería para el futuro	39
Compra terrenos o propiedades	8
Ahorra de otra manera (no definida anteriormente)	26

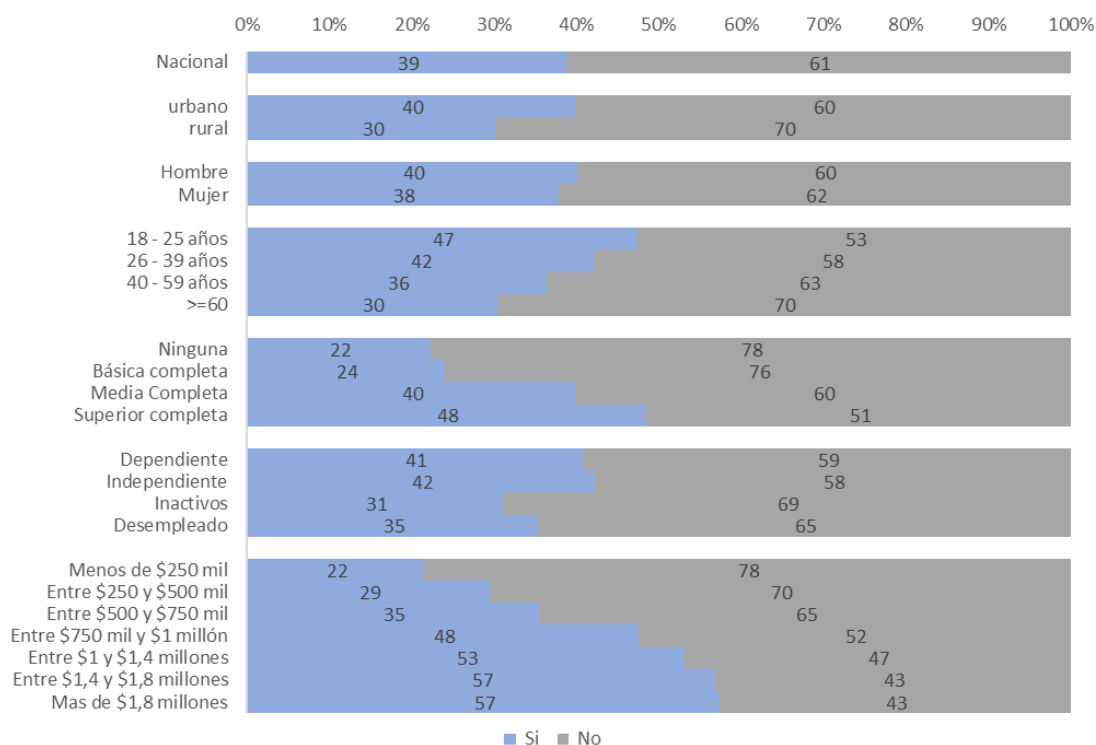
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11 - ¿Qué acciones ha emprendido para lograr su meta de ahorro más importante?
(porcentaje del total)

Meta de ahorro: acciones	%
Ahorró dinero	79
Recortó o eliminó gastos	68
Buscó fuentes adicionales de ingresos (por ejemplo, inició un emprendimiento o segundo empleo)	60
Preparó un plan de acción	59
Redujo la deuda adelantando sus pagos	49
Recurrió a un crédito para completar su ahorro	11

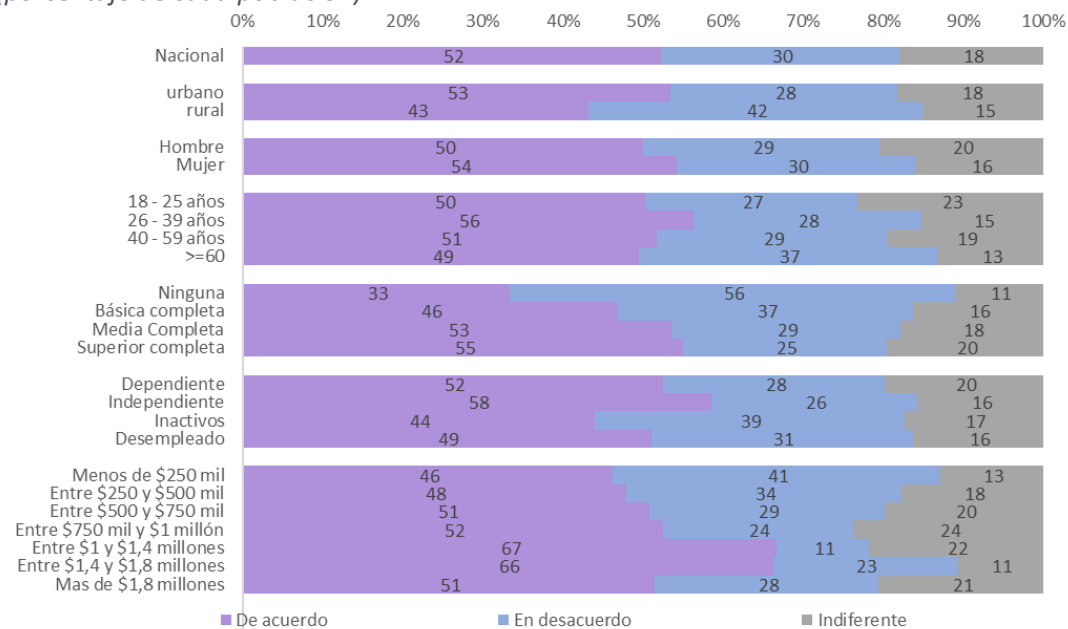
Fuente: Elaboración propia.

Figura 24: En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando?
(porcentaje de cada población)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 25: Me pongo metas de ahorro a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas
(porcentaje de cada población)



(*) La escala evalúa 5 niveles entre (1) Completamente en desacuerdo y (5) Completamente de acuerdo. NS/NR: No sabe, no responde.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26: Si tiene alguna meta de ahorro, ¿cuál es la más importante? (porcentaje del total)



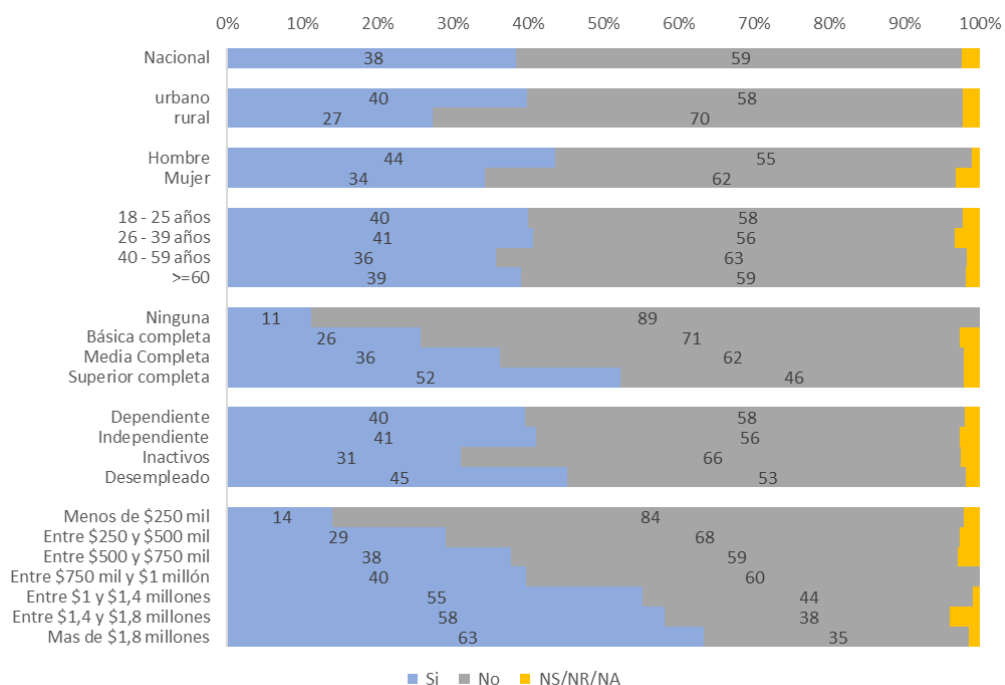
Fuente: Elaboración propia.

6.4 Hacer frente a un déficit financiero

Cuando se pregunta si ante un nivel de gasto mayor sería capaz de cubrirlo sin pedir créditos o ayuda a familiares y amigos, un 38% de los encuestados responde afirmativamente, muy por debajo del 50% observado en 2016 (Figura 27). La autonomía es mayor en zonas urbanas y entre los hombres, aumenta con el nivel de educación y el nivel de ingresos. Los segmentos más vulnerables para enfrentar gastos imprevistos corresponden a la población sin educación formal y los encuestados de menores ingresos.

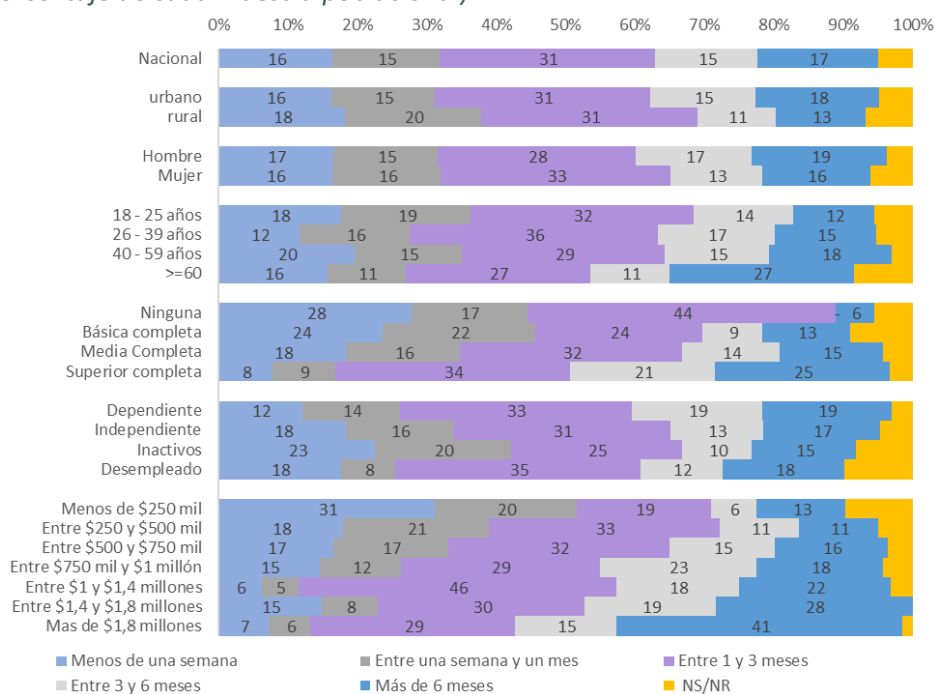
En el caso de perder la principal fuente de ingresos, 16% de los encuestados podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir dinero prestado por menos de una semana, y otro 15% entre una semana y un mes. Un tercio alcanzaría a cubrir sus gastos entre 1 y 3 meses, y otro tercio por más de 3 meses (Figura 28). Esto se compara favorablemente con el promedio de la OCDE (2022) de 20%, 25%, 18% y 23%, respectivamente; y es similar a lo observado en otros países de Latinoamérica (Tenjo y Mejía, 2020).

Figura 27: Si usted enfrenta un gasto imprevisto hoy, equivalente a su ingreso mensual personal, ¿sería capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?
(porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 28: En el caso de que usted pierda su principal fuente de ingresos hoy, ¿durante cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero?
(porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

6.5 Planificación de las finanzas individuales

Un 73% de los encuestados declara vigilar sus finanzas personales, porcentaje menor al 81% de la encuesta de 2016. No obstante, 85% declara utilizar alguna forma de planificación financiera, principalmente separando dinero para el pago de cuentas (61%, Tabla 12).

Tabla 12: ¿Hace usted alguna de las siguientes actividades para usted o para su hogar? (porcentaje del total)

Planificación	Si	No
a) Crea un plan para manejar sus ingresos y gastos	48%	52%
b) Anota sus gastos	50%	50%
c) Guarda una cantidad de dinero para pagar las facturas aparte de los gastos diarios	61%	39%
d) Anota los recibos por vencer para estar seguro de no olvidarlos	44%	56%
e) Usa una aplicación bancaria o una herramienta de manejo de dinero para hacer un seguimiento de sus gastos	45%	55%
f) Ordena pagos automáticos para gastos regulares	42%	58%
Alguna forma de planificación (a-f)	85%	15%

Fuente: Elaboración propia.

Solo un 28% de los encuestados se siente seguro o muy seguro respecto de su planificación financiera para la tercera edad (Figura 29), porcentaje que aumenta con la edad y es significativamente mayor para los hombres (34% vs 24% para las mujeres). Un 40% se siente poco o nada seguro (34% los hombres vs 45% las mujeres), y un 9% adicional no tiene un plan (7% los hombres vs 11% las mujeres).

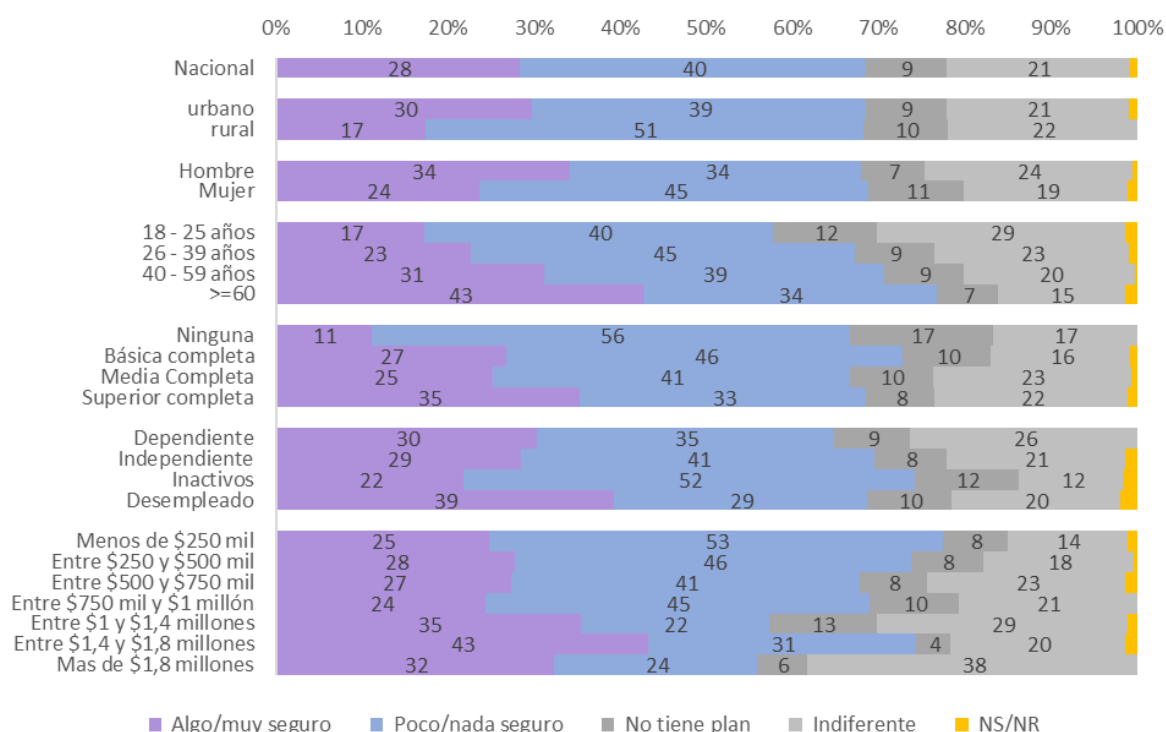
Los recursos para la jubilación dependen principalmente del ahorro obligatorio (AFP, con 38%). Un 18% planea continuar trabajando y 13% depende de subsidios o una pensión del gobierno (Tabla 13).

Tabla 13 - ¿Cómo obtendrá o está obteniendo los recursos para su jubilación? (porcentaje del total)

Recursos para la jubilación	%
Recurrir a un plan de pensión privada (AFP)	38
Continuar trabajando	18
Recurrir a una pensión del gobierno o un subsidio	13
Recurrir a sus ahorros	6
Depender de los ingresos de un negocio propio	3
Recurrir a un plan de pensión complementario (APV)	3
Depender del cónyuge o compañero/a que lo respalda	2
Depender de los/as hijos/as o de otros miembros de familia que lo respaldan	1
Depender de la renta generada por sus activos financieros o no financieros (ej. dividendos, alquileres o rentas)	1
Vender sus activos no financieros (auto, vivienda, terreno, arte, joyas, antigüedades, etc.)	1
Vender sus activos financieros (bonos, acciones o fondos mutuos)	1
Ninguna de las anteriores	14
Otro/NR/NR	13

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29: ¿Qué tan confiado se siente sobre si ha hecho un buen trabajo con relación a los planes financieros para su vejez?
 (porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

6.6 Conciencia de fraude y calidad de servicio

Ser consciente de las estafas o fraudes financieros y tener cuidado de no ser víctima de estos es una característica de un individuo financieramente alfabetizado y resiliente. Esta es una habilidad particularmente importante en tiempos de mayor estrés financiero, cuando las personas pueden estar dispuestas a asumir mayores riesgos con sus finanzas personales (OCDE, 2020).

El fraude más común experimentado por los encuestados son los gastos y operaciones no reconocidas (11%), en una proporción mucho mayor que el promedio OCDE (5,1%) o el reportado en la última encuesta disponible en Latinoamérica (Tabla 14). Un 10% de la población ingresó algún reclamo a las instituciones financieras en el último año, muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%), pero en línea con otros países de la región (13% en Colombia, 2019). Un 16% de los encuestados ha desistido de realizar operaciones con alguna entidad financiera por mal trato del personal, muy por encima de los comparativos disponibles. A 13% de las personas le ha sido rechazado un crédito solicitado, cifra muy inferior a la auto denegación por no cumplir con los requisitos informados del proveedor de servicios financieros (40%).

Tabla 14 – Al pensar en los productos y servicios financieros en general, en el último año, ¿ha experimentado alguna de las siguientes situaciones?
 (porcentaje del total)

Fraude	Chile 2023	OCDE 2020	Colombia 2019
¿Ha tenido gastos u operaciones no reconocidas (transacciones que NO realizó) en su banco o tarjeta de débito/crédito?	11,1	5,1	7,0
¿Usted ha aceptado consejos para invertir en productos financieros que luego se entera que son un fraude (por ejemplo, una pirámide)?	9,4	4,4	14,0
¿Usted ha encontrado que alguien ha usado su información o lo ha suplantado para realizar operaciones financieras?	6,5	3,7	4,0
¿Accidentalmente usted ha proporcionado información financiera respondiendo a un correo electrónico, llamada telefónica o mensajería instantánea que luego descubre que no era real?	6,3	3,3	7,0
Reclamos			
¿Ha intentado realizar operaciones con alguna entidad financiera y no lo hizo porque el personal de la entidad lo trato mal?	15,8	3,5	7,0
¿Le ha sido rechazado un reclamo sobre un seguro que esperó que lo cubriera?	13,8	4,4	-
¿Usted ha ingresado un reclamo formalmente de manera presencial con un banco u institución financiera o empresa de seguros?	10,1	3,5	13,0
¿Usted ha ingresado un reclamo formalmente de manera digital con un banco u institución financiera o empresa de seguros?	9,8		
¿Usted se ha quejado de una entidad financiera sobre un alto cargo por una operación realizada?	5,9	3,8	-
Denegaciones			
¿Le ha sido negado un crédito que había solicitado?	12,6	-	-
¿Usted ha intentado abrir una cuenta bancaria y su solicitud ha sido negada por alguna razón?	6,4	3,5	-
Información			
¿Ha intentado realizar operaciones con alguna entidad financiera y no lo hizo porque no cumplía con los requisitos?	39,8	-	-
¿Le brindaron información clara y suficiente antes de contratar un servicio financiero?	12,2	-	-

Fuente: Elaboración propia en base a Tejo y Mejía (2019) y OCDE (2020).

7. Bienestar financiero

La educación financiera busca que las personas estén mejor preparadas para administrar su dinero, alcanzar sus objetivos financieros y evitar el estrés relacionado con los problemas financieros, mejorando así su situación financiera y su bienestar general.

El bienestar financiero se define como el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero, y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida. Puede entenderse entonces como una relación entre libertades de elección, seguridad financiera y un componente temporal (Tenjo y Mejía, 2021).

En esta sección se construye el índice de bienestar financiero, siguiendo la metodología del *Consumer Financial Protection Bureau* (2017), basado en las reacciones (acuerdo/desacuerdo) con las siguientes afirmaciones:

- Debido a mi situación financiera, siento que nunca conseguiré las cosas que quiero en la vida
- Me preocupa que el dinero no dure
- Apenas me alcanza mi ingreso y el de mi hogar para sobrevivir
- Me queda dinero de sobra al final del mes
- Mis finanzas controlan mi vida

Un cuarto de la población responde afirmativamente a las preguntas de estrés financiero anteriores (a,b,c y e, con 22% para los hombres y 27% para las mujeres). Un 52% declara que no le queda dinero a fin de mes (en este caso, dado que la pregunta esta formulada en “positivo”, los puntajes se tabulan al revés).

Cada respuesta se tabula entre 0 y 4 puntos, por lo que el indicador agregado va entre 0 y 20 (ver anexo). El indicador de bienestar financiero alcanza 9,7 puntos (49% de los 20 puntos totales), por sobre otros países para el cual se ha levantado el indicador (Tabla 15), pero algo por debajo del promedio OCDE (9,9).

El índice de bienestar aumenta con el ingreso y la educación, y disminuye con la edad (Figura 30). Tratándose de un nuevo indicador, que mide además percepciones subjetivas, no existe un puntaje de referencia que permita evaluar altos niveles de bienestar. Más aún, las puntuaciones de la mayoría de las personas tienden a centrarse en la mediana, por lo que los focos de mayor interés son las puntuaciones extremadamente bajas o altas (OCDE, 2020). La Tabla 16 destaca focos de la población con alto nivel de bienestar (en el percentil 75 de la muestra), concentradas efectivamente en la población con educación media o superior y altas rentas; y bajo nivel de bienestar (percentil 25), donde destacan las mujeres entre 40 y 59 años con rentas hasta 750 mil pesos.

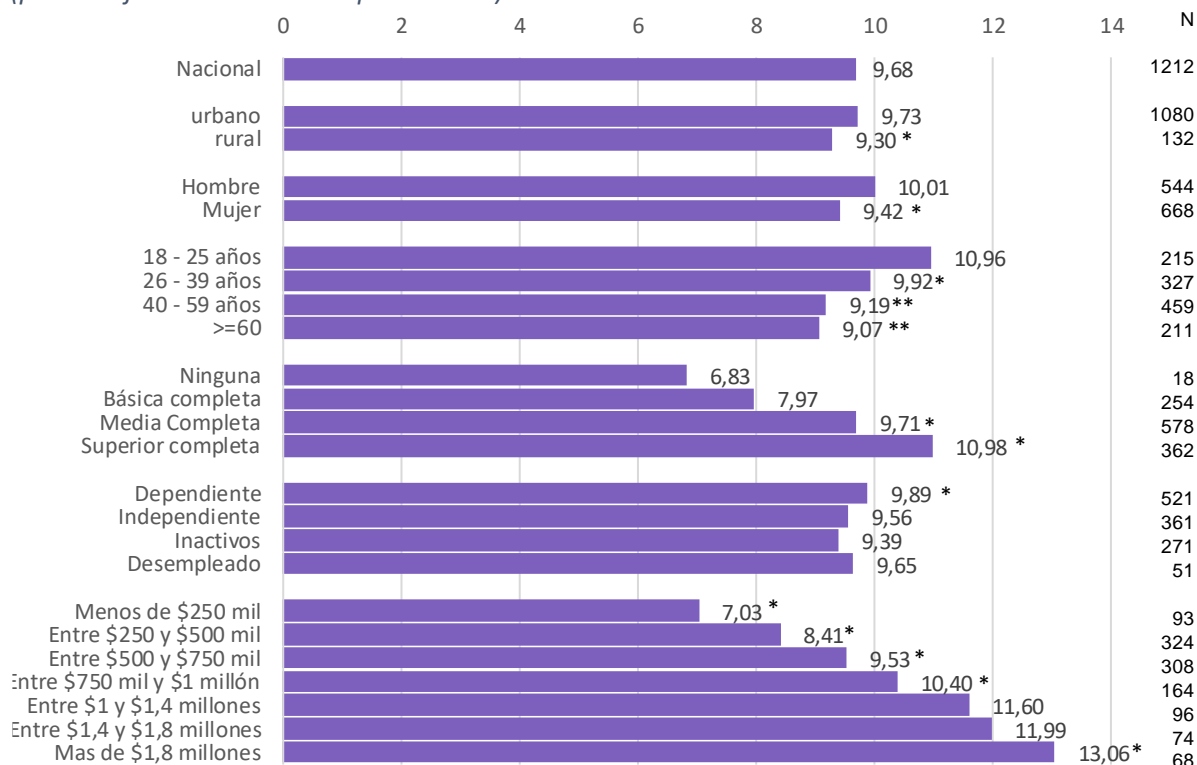
Tabla 15 – Índice de bienestar financiero

	Índice	Porcentaje de los 20 puntos totales
Chile	9,7	48,5
OECD (1)	9,9	49,5
Promedio (2)	9,5	47,5
Mediana (2)	9,1	45,5
p25	8,8	44,1
p75	10,7	53,3

(1) Excluye Francia. (2) Todos los países de la muestra.

Fuente: Elaboración propia en base a OCDE (2020).

Figura 30: Índice de bienestar financiero
(porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16 – Bienestar financiero
(como porcentaje del puntaje total)

Ed. básica o inferior		Menos de \$250 mil	Entre \$250 y \$500 mil	Entre \$500 y \$750 mil	Entre \$750 mil y \$1 millón	Entre \$1 y \$1,4 millones	Entre \$1,4 y \$1,8 millones	Más de \$1,8 millones
Hombre	18-25	10,0	18,3	60,0			75,0	40,0
	26-39	20,0	31,3	43,8	60,0		100,0	
	40-59	24,2	41,0	39,7	63,3		75,0	45,0
	>=60	45,0	36,6	43,3	50,0	20,0		18,3
Mujer	18-25		66,7	53,0	30,0			
	26-39	37,5	51,5	44,4	58,3			32,5
	40-59	30,0	29,5	30,0	47,5	30,0		25,0
	>=60	35,0	40,0	49,2	80,0			47,5
Ed. media o superior		Menos de \$250 mil	Entre \$250 y \$500 mil	Entre \$500 y \$750 mil	Entre \$750 mil y \$1 millón	Entre \$1 y \$1,4 millones	Entre \$1,4 y \$1,8 millones	Más de \$1,8 millones
Hombre	18-25	80,0	48,8	56,3	62,2	60,8	60,0	63,0
	26-39	41,3	50,4	51,8	56,2	56,8	63,6	55,6
	40-59	25,0	42,2	46,5	51,3	62,9	57,5	63,6
	>=60	37,5	42,5	50,4	38,6	62,1	71,4	75,0
Mujer	18-25	41,0	47,3	55,0	56,5	54,5	61,4	66,3
	26-39	43,8	32,3	48,2	49,3	57,7	56,9	67,6
	40-59	26,4	50,1	41,8	46,7	62,0	54,6	67,5
	>=60	48,1	42,8	51,4	47,0	55,0	25,0	82,5

Verdes, sobre el 65% (p75); rojos, bajo 30% (p25), cuando existen más de 10 observaciones en la muestra.

Fuente: Elaboración propia.

8. Inclusión financiera

Existe un amplio consenso internacional en torno a que la educación financiera, la inclusión financiera y un marco sólido de protección del consumidor, son vitales para el empoderamiento de las personas y pueden contribuir a la estabilidad del sistema financiero (OCDE, 2020). Por lo tanto, es valioso contar con información sobre todas estas variables.

En esta sección se revisa el grado en que los encuestados son consumidores financieros activos, ofreciendo una visión de inclusión por el lado de la demanda (esto es, del recuerdo y percepción de los usuarios).

Un 58% de los encuestados reconoce al menos 10 productos financieros, y el conocimiento promedio parece aumentar con el nivel de educación y el ingreso. Un 71% dice contar con algún producto financiero, con un promedio de 3 productos por persona. Se observa una relación creciente entre el nivel de conocimiento financiero y la tenencia efectiva de productos financieros. Las cifras anteriores contrastan con los datos administrativos de oferta de la CMF, según los cuales 91% de la población en Chile cuenta con algún producto financiero.

En primer lugar, aparecen la cuenta corriente y la cuenta vista (un tercio)¹⁶. Mas atrás le siguen los seguros oncológicos, las tarjetas de crédito bancarias y de débito, las cuentas de ahorro para la vivienda y el seguro automotriz. Al igual que en los países de la OCDE, los productos de pago son los más utilizados, mientras que los productos de seguros son los menos usados (OCDE, 2020).

Para elegir estos productos, 57% hizo algún tipo de búsqueda o comparación entre distintos productos y/o instituciones financieras antes de adquirirlos, y 37% no hizo ningún tipo de comparación. Los aspectos reputacionales y de confianza pesan significativamente en la selección de nuevos productos e instituciones.

Un 29% de los encuestados dice no contar con ningún producto financiero, más bajo que en otros países de Latinoamérica (en torno a 40%).

8.1 Conocimiento y tenencia de productos financieros

Entre los productos financieros, 8 son reconocidos por más de la mitad de la población: la cuenta corriente (79%); la cuenta de depósito a la vista (65%); las tarjetas de crédito bancarias (61%); las líneas de crédito (59%); el seguro oncológico, de cesantía y de vida (58%, 56% y 52%, respectivamente); y las cuentas de ahorro para la vivienda (55%, Tabla 17).

Un 58% de los encuestados reconoce al menos 10 productos financieros, y el conocimiento promedio aumenta con el nivel de educación y el ingreso (Figura 31). No existen diferencias significativas entre el conocimiento promedio de productos financieros de hombres y mujeres.

¹⁶ Según datos de la Encuesta Financiera de Hogares 2021 del BCCh, 89% de los hogares cuentan al menos con una cuenta vista. La respuesta es condicional al fraseo de la pregunta, y a la comprensión de que las marcas de fantasía corresponden de hecho a cuentas vista.

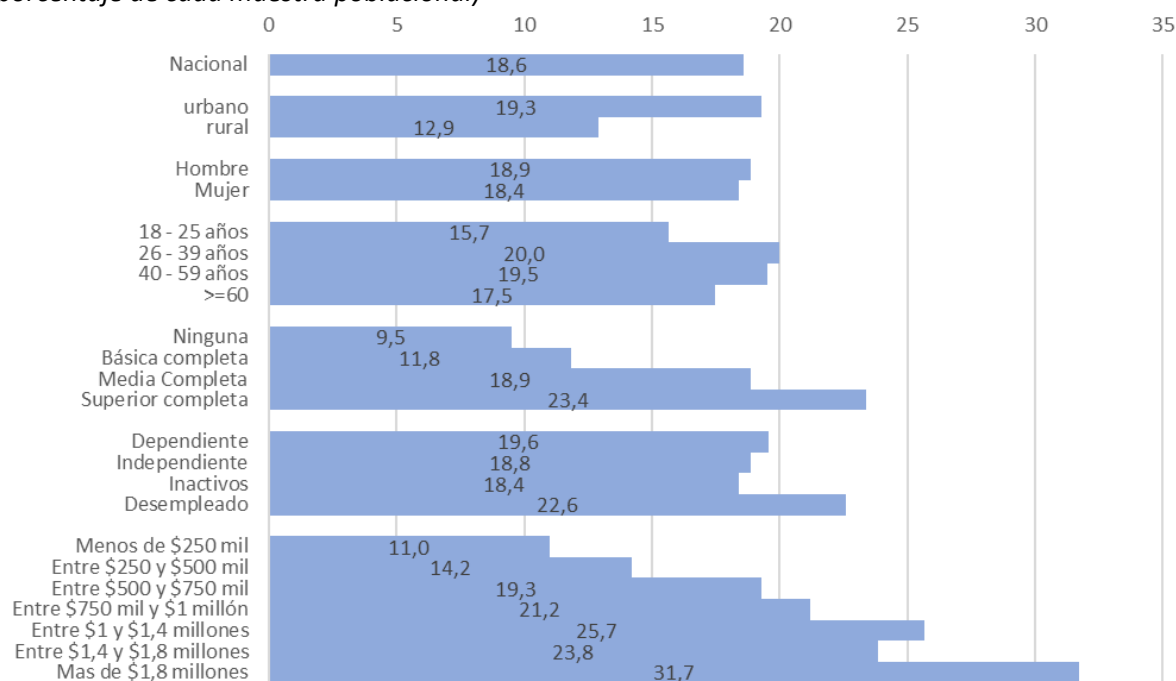
Respecto de la tenencia de productos financieros, el promedio es mucho menor, solo 3 productos en promedio por persona, sin diferencias entre hombres y mujeres. Se mantiene la relación creciente por nivel de ingreso y educación (Figura 32).

En primer lugar, aparecen la cuenta corriente y la cuenta vista (31%, Tabla 18). Mas atrás le siguen los fondos de pensiones (20%); las tarjetas de crédito bancarias (16%); las cuentas de ahorro para la vivienda (13%); y el seguro vehicular (10%). Aunque más del 30% de los encuestados declara conocer algún producto del mercado de crédito informal (fondos colectivos, como la polla comunitaria; préstamos de la “Tía Rica”; prestamistas informales; empeñar joyas/compra de oro), solo 1% declara utilizarlos (Tablas 17 y 18).

Un 20% de la población tiene productos de ahorro bancario (más importante en las mujeres, con 22% vs 17% en los hombres, tabla 19), fracción que aumenta con el ingreso (alcanzando 43% en el tramo de rentas sobre 1,8 millones de pesos). Las inversiones financieras (fondos mutuos, acciones, crypto activos, divisas, etc.) son mucho menos relevantes (7%), y se concentran en personas con estudios superiores y tramos de renta sobre 1 millón de pesos. Casi un tercio de la población tiene algún tipo de seguros, fracción que supera el 50% en las personas con educación superior y las rentas mayores a 1 millón de pesos. Un 29% de los encuestados dice no contar con ningún producto financiero, porcentaje sustancialmente más bajo que en otros países de Latinoamérica (43% en promedio, Tenjo y Mejía 2019).

Entre las personas que tienen productos financieros su uso es alto (Tabla 20). Por último, se observa una relación creciente entre el nivel de conocimiento financiera y la tenencia efectiva de productos financieros (Figura 33).

*Figura 31: Conocimiento promedio de productos financieros
(porcentaje de cada muestra poblacional)*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 - ¿Ha oído hablar sobre alguno de estos productos o servicios financieros?

Productos de Administración de Efectivo		%	Inversiones		%
Cuenta corriente		79	Fondos mutuos		44
Cuenta de depósito a la vista		65	Acciones		34
Billetera digital (como FPay, Mercado Pago, OnePay, etc.)		42	Criptomonedas		28
Tarjeta con provisión de fondos (tarjeta de prepago)		22	Factoring		17
Productos de Crédito			Leasing		20
Tarjeta de crédito bancaria		61	Divisas		20
Lineas de crédito		59	Crownfunding		8
Crédito de consumo en cuotas bancarias		49	Seguros		
Credito para la vivienda bancario		47	Seguro Oncológico		58
Crédito de consumo en cuotas cajas de compensación		37	Seguro de cesantía		56
Tarjeta de crédito no bancaria		32	Seguro de vida		52
Créditos automotriz con entidades especializadas (FORUM TANNER)		30	Seguro vehicular		43
Credito para la vivienda Cooperativas		30	Seguro SOAP- Vehicular		37
Creditos comercial para negocio		28	Seguro de desgravamen		36
Credito para la vivienda Cajas de Compensación		28	Seguro para el hogar		33
Crédito de consumo en cuotas cooperativas		26	Seguro de Accidentes Personales		33
Credito de consumo en cuotas compañías de seguro		25	Seguros complementario de salud		33
Credito para la vivienda Compañías de seguros (mutuarias)		21	Seguros con ahorro		31
Productos de Ahorro			Seguro de viajes		30
Cuentas de ahorro para la vivienda		55	Seguro de fraude		28
Cuentas de ahorro a plazo		46	Seguro de Protección Personal		26
Vale Vistas		46	Seguro de protección bancaria		25
Deposito a plazo		45	Seguro para estudios		25
Sistema previsional			Seguro de Compra Protegida		22
Fondo de pensiones – AFP		37	Seguro para mascotas		17
Ahorro Previsional Voluntario - APV		31	Microseguros		10
Cuenta 2 de AFP		23	Otros (ESP):		
Otros (fuera del sistema financiero)			Ninguno/NS/NR		2
Fondos colectivos (por ejemplo, polla comunitaria)		39			
Prestamistas informales		35			
Préstamo "Tía Rica"		31			
Empeñar joyas (compra de oro)		0			

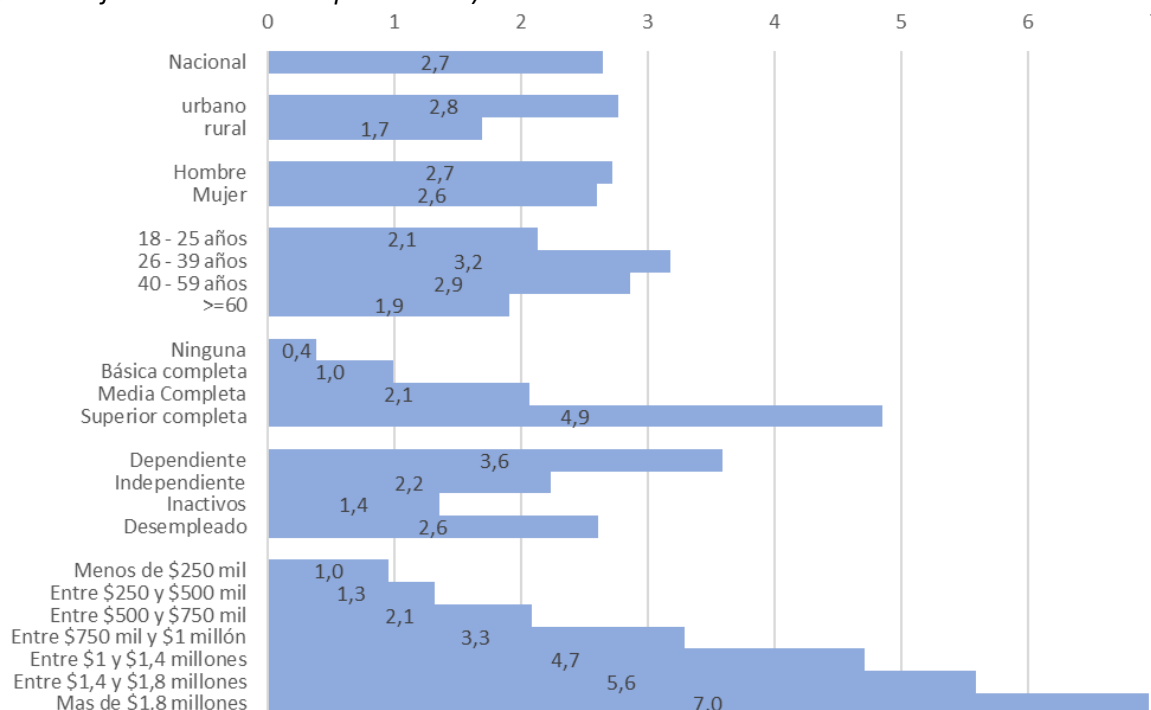
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18 - ¿En la actualidad usted tiene o utiliza alguno de estos productos financieros?

Productos de Administración de Efectivo		%
Cuenta corriente		31
Cuenta de depósito a la vista		31
Billetera digital (como FPay, Mercado Pago, OnePay, etc.)		12
Tarjeta con provisión de fondos (tarjeta de prepago)		3
Productos de Crédito		
Tarjeta de crédito bancaria		16
Líneas de crédito		16
Crédito de consumo en cuotas bancarias		7
Tarjeta de crédito no bancaria		6
Crédito para la vivienda bancario		4
Crédito de consumo en cuotas cajas de compensación		3
Créditos automotriz con entidades especializadas (FORUM TANNER)		2
Créditos comercial para negocio		1
Crédito de consumo en cuotas cooperativas		1
Crédito de consumo en cuotas compañías de seguro		1
Crédito para la vivienda Cooperativas		0
Crédito para la vivienda Cajas de Compensación		0
Crédito para la vivienda Compañías de seguros (mutuarias)		0
Productos de Ahorro		
Cuentas de ahorro para la vivienda		13
Cuentas de ahorro a plazo		8
Deposito a plazo		7
Vale Vistas		3
Sistema previsional		
Fondo de pensiones – AFP		20
Ahorro Previsional Voluntario - APV		4
Cuenta 2 de AFP		3
Otros (fuera del sistema financiero)		
Fondos colectivos (por ejemplo, polla comunitaria)		1
Préstamo "Tía Rica"		1
Prestamistas informales		1
Empeñar joyas (compra de oro)		1
Inversiones		%
Fondos mutuos		4
Acciones		1
Criptomonedas		1
Factoring		0
Leasing		0
Divisas		1
Crowdfunding		0
Seguros		
Seguro SOAP- Vehicular		10
Seguro de vida		9
Seguro de cesantía		8
Seguro vehicular		8
Seguro de desgravamen		5
Seguros complementario de salud		5
Seguro de Accidentes Personales		4
Seguro oncológico		3
Seguro para el hogar		3
Seguro de fraude		3
Seguro de Protección Personal		3
Seguros con ahorro		2
Seguro de protección bancaria		2
Seguro de viajes		1
Seguro para estudios		1
Seguro de Compra Protegida		1
Seguro para mascotas		1
Microseguros		-
Otros (ESP):		0
Ninguno/NS/NR		29

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 32: Tenencia promedio de productos financieros
(porcentaje de cada muestra poblacional)**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 19 – Tenencia de productos de ahorro
(porcentaje de cada población)**

	Ahorro bancario	Inversiones financieras	Seguros
Hombre	17%	8%	33%
Mujer	22%	6%	31%
Educación			
Ninguna	6%	0%	6%
Básica completa	8%	2%	17%
Media Completa	17%	3%	29%
Superior completa	33%	17%	50%
Ingreso			
Menos de \$250 mil	13%	1%	17%
Entre \$250 y \$500 mil	12%	1%	23%
Entre \$500 y \$750 mil	17%	4%	29%
Entre \$750 mil y \$1 millón	23%	9%	35%
Entre \$1 y \$1,4 millones	34%	16%	52%
Entre \$1,4 y \$1,8 millones	38%	26%	55%
Mas de \$1,8 millones	43%	16%	59%
Total	20%	7%	32%

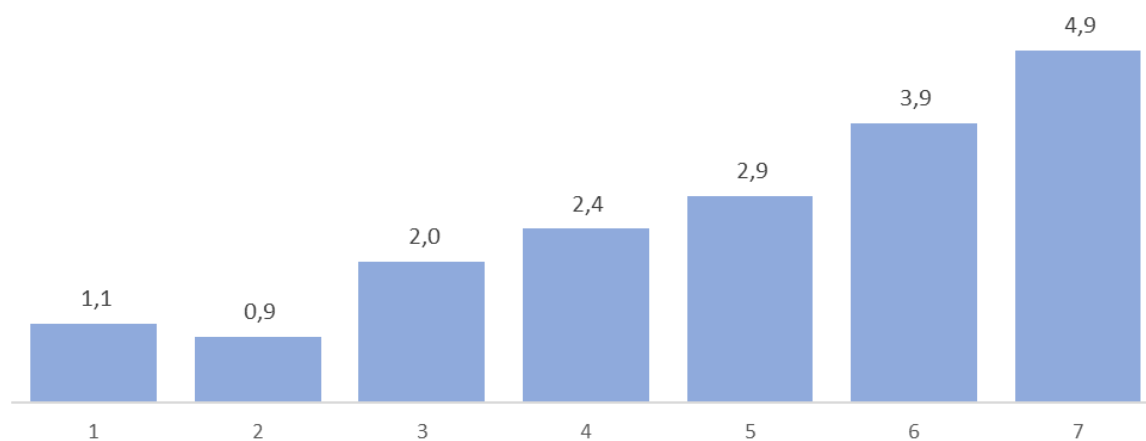
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20 – Uso de productos
(porcentaje de los tenedores de cada producto)

	Siempre o casi siempre	Nunca o rara vez	A veces
Cuenta corriente	69%	18%	12%
Cuenta de depósito a la vista	64%	20%	16%
Billetera digital (como FPay, Mercado Pago, OnePay, etc.)	49%	28%	24%
Tarjeta con provisión de fondos (tarjeta de prepago)	47%	32%	21%
Tarjeta de crédito bancaria	49%	29%	22%
Tarjeta de crédito no bancaria	38%	32%	30%
Creditos comercial para negocio	31%	63%	6%
Cuentas de ahorro a plazo	30%	41%	29%
Cuentas de ahorro para la vivienda	38%	39%	23%
Deposito a plazo	50%	30%	20%
Vale Vistas	25%	56%	19%
Fondos mutuos	43%	45%	12%
Seguro Oncológico	52%	38%	10%
Fondo de pensiones – AFP	51%	32%	17%
Ahorro Previsional Voluntario - APV	49%	46%	6%
Cuenta 2 de AFP	62%	23%	15%
Fondos colectivos (por ejemplo, polla comunitaria)	20%	60%	20%
Préstamo “Tía Rica”	8%	83%	8%
Prestamistas informales	14%	43%	43%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 33: Tenencia promedio de productos financieros según puntaje de educación financiera



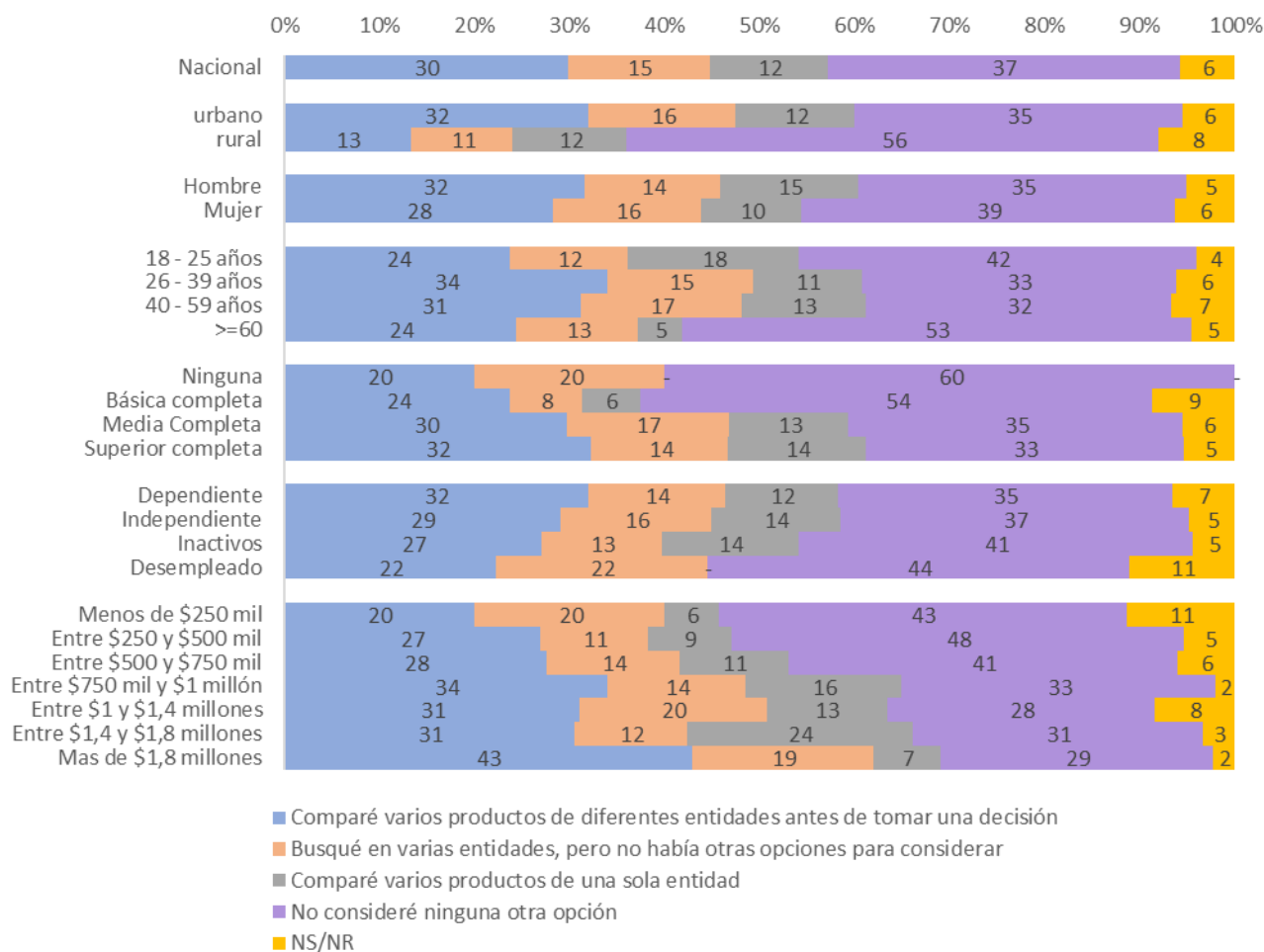
Fuente: Elaboración propia.

8.2 Elección voluntaria de productos financieros

Un 43% de la población encuestada no ha elegido productos financieros durante los últimos dos años. Entre los productos con mayor demanda aparecen las cuentas corrientes y cuentas a la vista. Para elegir estos productos, 57% hizo algún tipo de búsqueda o comparación entre distintos productos y/o instituciones financieras antes de adquirirlos, y 37% no hizo ningún tipo de comparación (Figura 34). La selección desinformada (sin búsqueda de opciones) es mayor en las poblaciones con menor nivel educacional y en sectores rurales. Se observa una mayor capacidad de comparar a medida que aumentan los ingresos y el nivel educacional.

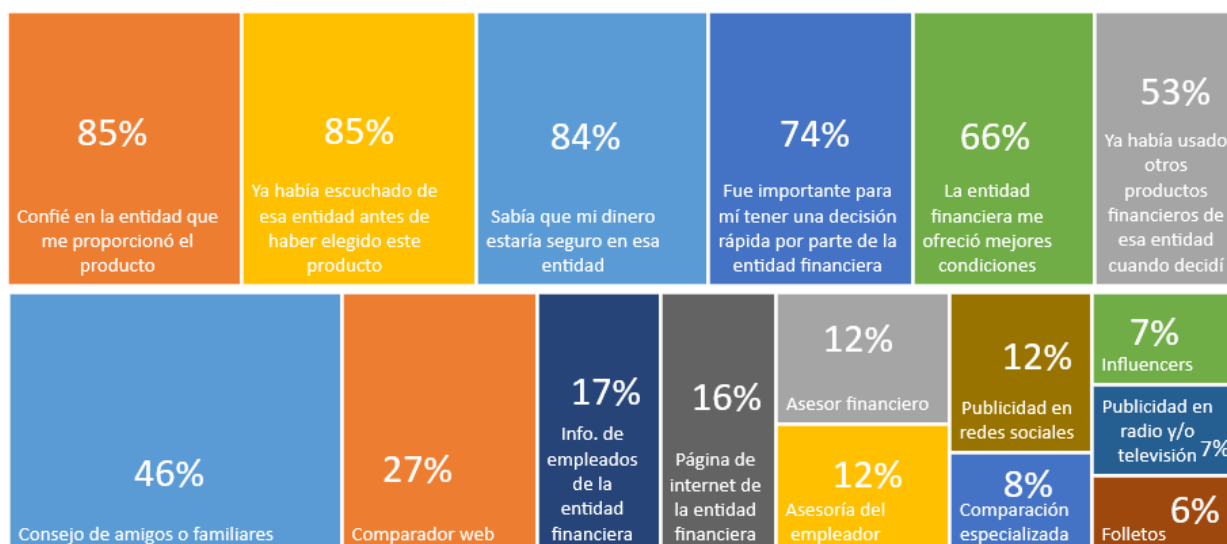
Los aspectos reputacionales y de confianza pesan significativamente en la selección de nuevos productos e instituciones. En términos de información, los consejos de amigos y familiares y los comparadores web muestran el mayor peso relativo (Figura 35).

Figura 34: ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?
 (porcentaje de cada muestra poblacional)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 35: Pensando en el momento en que hizo la elección de su último producto financiero ¿cuál de las siguientes frases fue la más relevante en su situación? ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyeron más cuando decidió elegir?



Fuente: Elaboración propia.

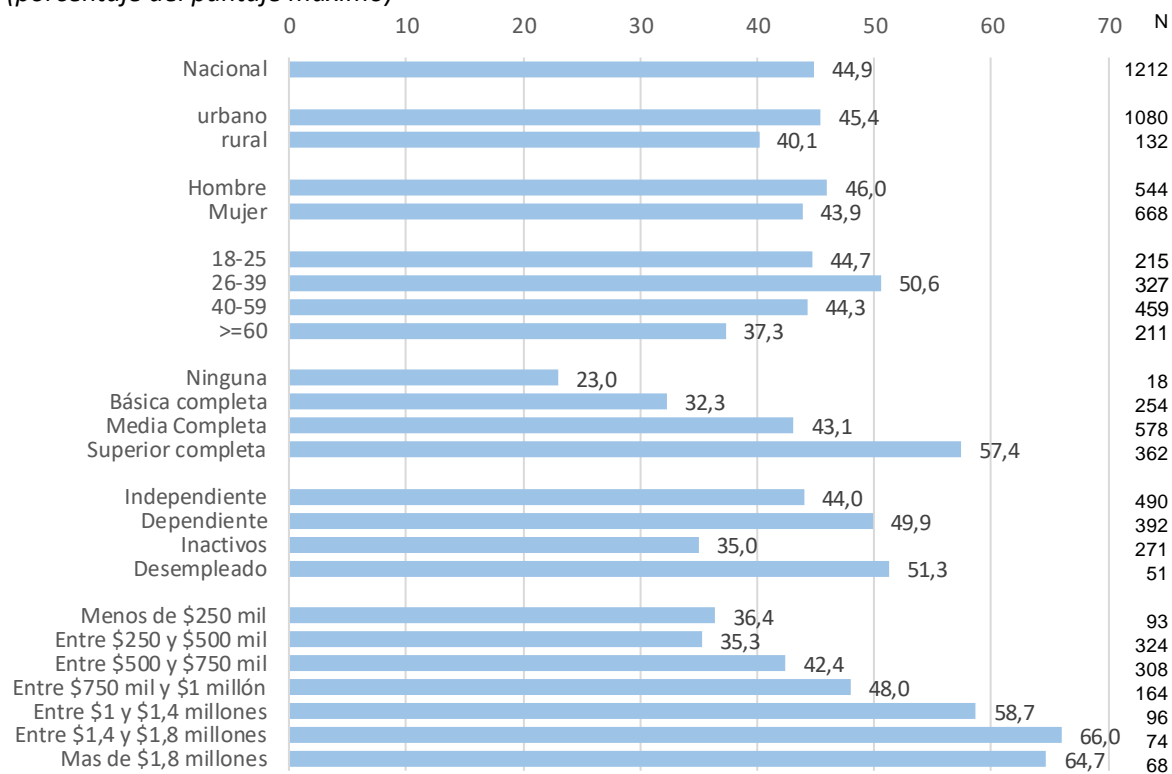
8.3 Índice de inclusión financiera

El índice de inclusión financiera considera la tenencia efectiva de productos de pago, ahorro o previsional, seguros y productos de crédito; el conocimiento de al menos 5 productos financieros; y si ha elegido algún producto financiero recientemente. También considera un aspecto menos formal, como si ahorra a través de familiares y amigos o recurre a familiares y amigos para llegar a fin de mes (ver anexo).

Aunque la metodología INFE/OCDE (2022) no considera un indicador específico, es posible construir uno a partir de la suma simple del puntaje de las variables anteriores, cada una de las cuáles puede ir entre un mínimo de 0 y un máximo de 7.

Expresado como porcentaje del puntaje máximo, se observa un índice de inclusión financiera de 45%, más bajo en la población adulta mayor (37%), los segmentos con educación básica o inferior (32% y 23%, respectivamente), la población inactiva (35%) y en las rentas menores a 500 mil pesos mensuales (por debajo del 36%). El índice crece con el nivel de rentas y la educación (Figura 36).

**Figura 36: Índice de inclusión financiera
(porcentaje del puntaje máximo)**



Fuente: Elaboración propia.

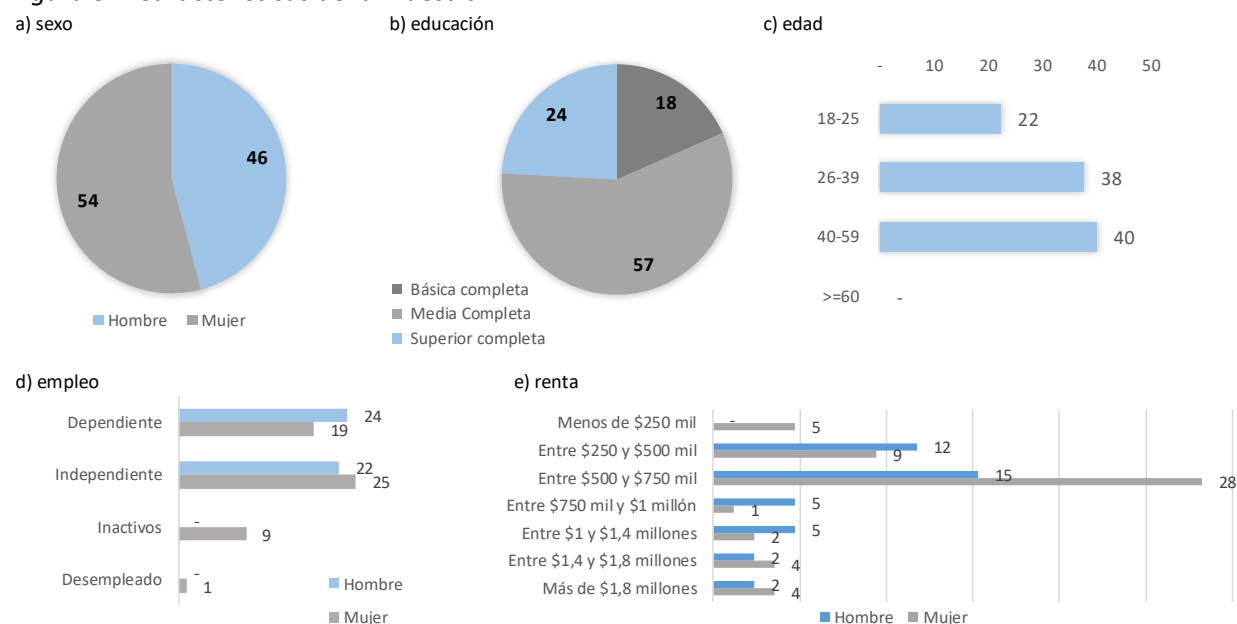
RECUADRO 2 – Educación, inclusión y bienestar en la población migrante

Un 7% de la población encuestada corresponde a personas que se auto declaran como migrantes¹⁷. De éstos, 54% corresponde a mujeres, principalmente con educación secundaria completa, ente 26 y 59 años y con ocupación independiente (Figura 37). Un cuarto d e esta población tiene un ingreso mensual inferior a 500 mil pesos chilenos.

El índice de inclusión financiera no muestra diferencias relevantes entre los hombres migrantes y el resto de la población masculina. Por el contrario, se observa un bajo nivel inclusión en las mujeres migrantes menores de 40 años (Tabla 21).

Aunque la muestra es pequeña, se observan algunos hallazgos interesantes de educación financiera, con distinto foco según sexo y grupo etario. También se observan menores niveles de bienestar, especialmente en las mujeres migrantes entre 40 y 59 años. Los indicadores de educación financiera digital son similares entre la población migrante y la total (Figura 38).

Figura 37: Características de la muestra



Fuente: Elaboración propia.

¹⁷ En línea con las estimaciones del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

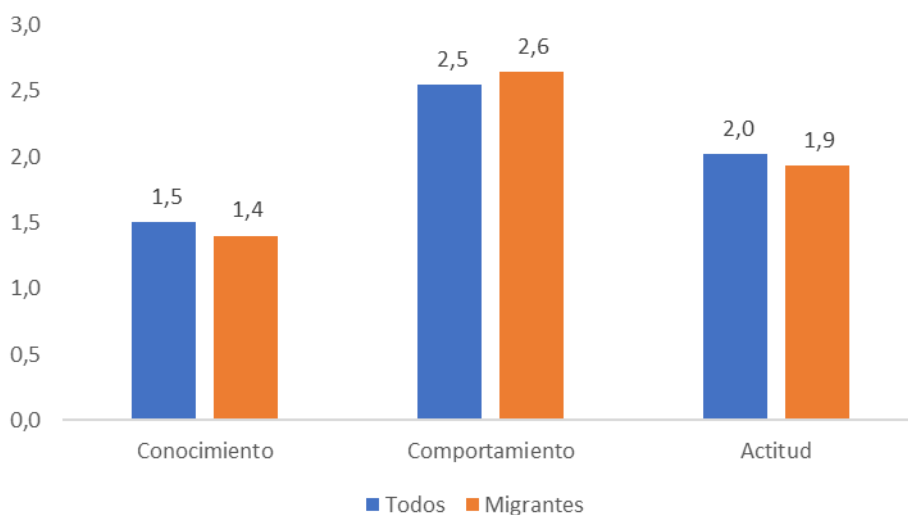
Tabla 21 – Indicadores promedio por población

	Hombres	18-25	26-39	40-59	>=60
Ed Financiera	Todos	12,1	13,1	12,3	11,5
	Migrantes	12,6	13,6	13,7	-
Conocimiento	Todos	4,4	4,8	4,5	4,2
	Migrantes	3,5	5,0	4,3	-
Comportamiento	Todos	5,5	5,3	4,8	4,6
	Migrantes	5,9	5,9	5,9	-
Actitud	Todos	3,2	3,0	3,0	2,6
	Migrantes	3,5	3,3	3,3	-
Bienestar	Todos	11,1	10,4	9,5	9,2
	Migrantes	12,6	8,7	8,5	-
Inclusión	Todos	3,0	3,7	3,2	2,8
	Migrantes	2,9	3,8	2,9	-

	Mujeres	18-25	26-39	40-59	>=60
Ed Financiera	Todos	12,2	12,6	12,1	11,3
	Migrantes	14,5	12,5	11,5	-
Conocimiento	Todos	4,1	4,2	4,3	3,9
	Migrantes	5,0	3,8	4,3	-
Comportamiento	Todos	4,8	5,2	4,9	4,7
	Migrantes	5,0	5,0	4,3	-
Actitud	Todos	3,2	3,3	3,0	2,7
	Migrantes	4,5	3,8	3,0	-
Bienestar	Todos	10,8	9,6	8,9	9,0
	Migrantes	11,0	11,0	3,5	-
Inclusión	Todos	3,2	3,4	3,1	2,4
	Migrantes	1,7	2,8	3,3	-

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38: Educación financiera digital



Fuente: Elaboración propia.

9. Principales resultados

CAF – banco de desarrollo de América Latina y el Caribe en asociación con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), han financiado y auspiciado la segunda aplicación nacional de la encuesta de medición de capacidades financieras, considerando el cuestionario del kit de herramientas INFE/OCDE para medir alfabetización e inclusión financiera 2022.

Esta encuesta tiene por objetivo realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los habitantes del país, con relación a temas financieros.

La población evaluada corresponde a hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos. Aunque incluye residentes en las zonas urbanas y rurales de las 16 regiones del país, su representatividad es solamente a nivel nacional. Para el efecto se aplicó una encuesta cara a cara a 1.212 individuos, durante un trabajo de campo efectuado entre el 29 de abril y 23 de junio de 2023, con un margen de error de 2,8%.

Al ser esta una encuesta de demanda refleja la percepción del uso y conocimiento de productos y conceptos financieros. Lo mismo ocurre con las variables conductuales, que reflejan la autoevaluación de los encuestados más que el comportamiento, habilidades o actitudes efectivas. Estos datos pueden ser contrastados con otros informes de oferta desarrollados por la CMF, como el informe de endeudamiento.

La mayoría de los encuestados declara tener ingresos estables, que les permitiría cubrir sus principales gastos

El 81% de los encuestados considera sus ingresos estables, algo por debajo del 84% de 2016. Aunque 37% de la población reporta un ingreso mensual inferior a 500 mil pesos mensuales (una medida de ingreso mínimo), 42% considera que sus ingresos son suficientes para cubrir sus gastos.

Como contrapartida, un 25% de la población nacional se siente sobreendeudada

Un 27% de los encuestados considera que sus ingresos mensuales no alcanzan. Este porcentaje aumenta significativamente en la población de menores ingresos y sin educación formal. Cuando esto ocurre, la estrategia preferida es recortar gastos. Más atrás se encuentran trabajar horas extra, recibir apoyo de la comunidad cercana y atrasarse en los pagos. La percepción de endeudamiento excesivo disminuye con el nivel de educación y el ingreso, aunque no de manera monótona.

Una alta proporción de los encuestados declara vigilar las finanzas personales y utilizar alguna forma de planificación financiera

Aunque la fracción de encuestados que declara vigilar sus finanzas personales disminuye desde 81% en 2016 a 73% en 2023, aún se mantiene por encima del promedio OCDE (65%). 84% declara utilizar alguna forma de planificación financiera, principalmente separando dinero para el pago de cuentas. A 40% de los encuestados le preocupa su plan para financiar la vejez, especialmente a las mujeres. Solo un 26% de los encuestados se siente seguro o muy seguro respecto de su planificación financiera para la tercera edad.

Menos de un 40% de los encuestados declara haber estado ahorrando en el último año

Este porcentaje aumenta con el nivel de ingreso y educación, y disminuye con la edad. Las formas de ahorra más habituales son juntar efectivo en casa y depositar dinero en una institución financiera. Los

productos de inversión financiera más sofisticados tienen baja penetración. El ahorro es especialmente bajo en la población rural y sin educación formal.

Un porcentaje mayor de los que ahorran de manera efectiva declara tener metas de ahorro, asociadas a comprar una vivienda o terreno o viajar, y para conseguirlo las acciones más comunes son el ahorro directo, recortar o eliminar gastos o buscar fuentes adicionales de ingreso.

Ante un gasto imprevisto, solo 38% de los encuestados sería capaz de cubrirlo sin pedir créditos o ayuda a familiares y amigos, muy por debajo del 50% observado en 2016

En el caso de perder la principal fuente de ingresos, 16% de los encuestados podría seguir cubriendo sus gastos por menos de una semana y otro 15% entre una semana y un mes. Un tercio alcanzaría a cubrir sus gastos entre 1 y 3 meses, y otro tercio por más de 3 meses. Esto se compara favorablemente con el promedio de la OCDE (2022) de 20%, 25%, 18% y 23%, respectivamente; y es similar a lo observado en la Latinoamérica.

El fraude más común experimentado por los encuestados son los gastos y operaciones no reconocidas (11%), una proporción mucho mayor que el promedio OCDE (5,1%)

Esto, a pesar de que la incidencia de actitudes riesgosas, como compartir claves e información personal en línea es baja (menor a 10%). Un 10% de la población ingresó algún reclamo a las instituciones financieras en el último año, muy por encima del promedio de la OCDE (3,5%), pero en línea con otros países de la región.

Un 71% de la población dice contar con algún producto financiero, con un promedio de 3 productos por persona

Los más frecuentes son las cuentas corrientes y a la vista. Mas atrás le siguen los seguros oncológicos, las tarjetas de crédito bancarias y de débito, las cuentas de ahorro para la vivienda y el seguro vehicular. Aunque más del 30% de los encuestados declara conocer algún producto del mercado de créditos informal, solo 1% declara utilizarlos.

Las cifras anteriores contrastan con los datos administrativos de oferta de la CMF, según los cuales 91% de la población en Chile cuenta con algún producto financiero.

Entre las personas que tienen productos financieros su uso es alto y se observa una relación creciente entre el nivel de conocimiento financiero y la tenencia efectiva de productos financieros

Para elegir productos, más de la mitad hace algún tipo de búsqueda o comparación entre distintos productos y/o instituciones financieras antes de adquirirlos. Cerca de un tercio no hace ningún tipo de comparación. Los aspectos reputacionales y de confianza pesan significativamente en la selección de nuevos productos e instituciones.

A pesar de lo anterior, se observa un bajo índice de inclusión financiera en la población

Expresado como porcentaje del puntaje máximo de 7 puntos, el índice de inclusión financiera alcanza 45%, y es especialmente bajo en la población adulta mayor (37%), los segmentos con educación básica o inferior (32% y 23%, respectivamente), la población inactiva (35%) y en las rentas menores a 500 mil pesos mensuales (por debajo del 36%). El índice crece con el nivel de rentas y la educación.

En la población migrante (7% de la muestra), el índice de inclusión financiera no muestra diferencias relevantes para los hombres. No obstante, se observa un bajo nivel de inclusión en las mujeres migrantes menores de 40 años.

La conectividad no es la principal barrera para interactuar con el sistema financiero

Si bien 8 de cada 10 personas cuentan con un plan de datos en su celular y la mayoría navega en Internet, usa redes sociales o busca información de manera online, la contratación de productos financieros de manera virtual es una operación poco frecuente: solo un tercio de los encuestados realizó alguna apertura digital de productos financieros en el último año. No obstante, alrededor del 40% paga servicios o hace compras por internet.

Un 29% declara ser más propenso a contratar un producto financiero por canales digitales que de manera presencial, y 24% reconoce ser más propenso a comprar impulsivamente cuando paga en línea que en persona en una tienda.

El puntaje de conocimiento financiero (4,3) está por debajo del piso de 5 puntos (de un total de 7), definido por la metodología INFE/OCDE (2022), es inferior al promedio OCDE (4,6) y de Latinoamérica (4,4), pero mejoró desde la encuesta de 2016 (4,0)

Los grupos con puntajes más bajos corresponden a la población rural, los de menores rentas y quienes cuentan con educación básica o inferior. El 45% de la población supera el puntaje mínimo de conocimiento financiero, por debajo del 56,8% promedio OCDE. Con todo, esto representa un avance respecto de la medición anterior (40%).

El puntaje de comportamiento financiero (4,9) está por debajo del piso de 6 puntos (de un total de 9), del promedio de la OCDE (5,3) y del obtenido en 2016 (6,1), pero supera al de Latinoamérica (4,7)

El comportamiento supera los 6 puntos solo en la población con rentas entre 1 y 1,4 millones de pesos mensuales. Solo el 39% de los encuestados a nivel nacional presenta un puntaje de comportamiento financiero sobre el piso de 6 puntos, por debajo del 48,8% promedio de la OCDE y del 60% registrado en la encuesta de 2016. Los grupos que registran los puntajes más bajos son la población rural, los menores de 25 y los adultos mayores, los inactivos, aquellos con educación básica o inferior, y las rentas inferiores a 750 mil pesos.

El puntaje de actitud financiera (3,01) supera al piso de 3 puntos (de un total de 5), es igual al de 2016 pero algo menor al promedio de la OCDE y Latinoamérica (3,1 en ambos casos)

En todos los grupos poblacionales, 50% o más de los encuestados obtiene puntajes sobre el piso de 3 puntos, lo que implica una mejora desde la medición anterior. A mayor ingreso y mayor educación, mayor es el índice, lo que refleja mayor conciencia de la necesidad de ahorro y de programación de gastos. El índice disminuye con la edad, lo que se asocia naturalmente a tasas de descuento decrecientes en el ciclo de vida.

El puntaje de educación financiera nacional (12,2) supera al piso de 12 puntos definido por INFE/OCDE 2022, equivalente a 58% del puntaje máximo (21 puntos), y es inferior al promedio de países OCDE (13)

Este valor se encuentra por debajo del obtenido en 2016 (13,1), pero es similar al promedio de Latinoamérica (12,1). Los menores niveles de educación financiera se encuentran en la zona rural, los adultos mayores, la población con educación básica o inferior y quienes reciben ingresos por menos de 500 mil pesos mensuales.

Las brechas en educación financiera se concentran principalmente en la dimensión de comportamiento

El deterioro de este indicador se relaciona con un retroceso en la resiliencia de los hogares en el contexto de la post pandemia y de las crisis económicas y financieras heredadas de la emergencia sanitaria, que tuvieron un fuerte impacto en el poder adquisitivo de los hogares. Aunque lo mismo se observa en otros países de Latinoamérica, siendo esta una de las evaluaciones más recientes, cabrá evaluar si el impacto en Chile ha sido efectivamente mayor que en otras economías y, en tal caso, sus otras causas posibles y acciones remediales.

En el indicador de educación financiera digital (60,7% del puntaje máximo), destaca el bajo nivel de conocimiento financiero digital de la población

Destaca el bajo nivel de conocimiento financiero digital de la población, que alcanza al 50,3% del puntaje total, versus 62% para el índice tradicional de conocimiento financiero. El comportamiento y la actitud digital aparecen más altos que los indicadores tradicionales (64% y 67%, versus 54% y 60%, respectivamente).

El indicador de bienestar financiero alcanza 9,7 puntos (49% de los 20 puntos totales), algo por debajo del promedio OCDE (9,9)

El índice aumenta con el ingreso y la educación, y disminuye con la edad. La población con alto nivel de bienestar (en el percentil 75 de la muestra) se concentra en aquellos con educación media o superior y altas rentas. En la población con bajo nivel de bienestar financiero (percentil 25) destacan las mujeres entre 40 y 59 años, con rentas hasta 750 mil pesos.

Referencias

- Atkinson, A. and F. Messy (2012). "Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE)," Pilot Study
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5k9csfs90fr4-en.pdf?expires=1692287198&id=id&accname=guest&checksum=9BF236468D76661EBECF2936ED015739>
- CFPB (2017). "Financial well-being in America," Consumer Financial Protection Bureau, USA
https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201709_cfpb_financial-well-being-in-America.pdf
- CMF (2016). "Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016," Santiago de Chile: SBIF. Ormazábal, F., Sepúlveda, A., & Silva, N.
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/985>
- OCDE (2015). "OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion".
www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2015_OECD_INFE_Toolkit_Measuring_Financial_Literacy.pdf
- OCDE (2018). "OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion".
www.oecd.org/financial/education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf
- OCDE (2020). "OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy".
www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm
- OCDE (2022). "OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022".
www.oecd.org/financial/education/2022-INFE-Toolkit-Measuring-Finlit-Financial-Inclusion.pdf
- SBSA y CAF (2023). "Encuesta de Medición de Capacidades Financieras S/ PERÚ 2022".
https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/2022/Brochure_ENCUESTA_CAPACIDADES%20FINANACIERAS%202022_vr.pdf
- Tenjo, M y D. Mejía (2021). "Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019," Caracas: Superintendencia Financiera de Colombia y CAF.
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1717>

Anexos

Capacidades Financieras en
América Latina: Chile 2023



Regulador y Supervisor Financiero de Chile



Anexo: Definiciones

Para las agrupaciones por nivel educacional, el segmento “ninguna” agrupa a las personas que seleccionan la alternativa “sin educación/ educación inicial”. El segmento “básica completa” agrupa a primaria completa o incompleta y secundaria incompleta. El segmento “media completa” agrupa a secundaria completa, técnica superior incompleta y superior universitaria incompleta. El segmento “superior completa” agrupa a técnico superior completa, superior universitaria completa y posgrado universitario completo o incompleto.

Para las agrupaciones por condición laboral, el segmento “inactivo” agrupa las categorías (5) Trabajador familiar no remunerado, (9) Dedicado a los quehaceres del hogar y la familia (ama/o de casa), (10) Incapacitado para trabajar por enfermedad o mala salud, (11) No está trabajando y tampoco lo está buscando y (12) Estudiante. El segmento “independiente” agrupa las categorías (2) Trabajador independiente / por cuenta propia y (8) Campesino / Agricultor o Ganadero. La categoría “dependientes” agrupa a (1) Empleador o patrón (con trabajadores a su cargo), (3) Empleado técnico o profesional, (4) Obrero / Empleado No calificado, (6) Trabajadora del hogar / Empleada doméstica y (7) Miembro de las Fuerzas Armadas y Policiales. Los “desempleados” corresponden a la categoría “otros”.

Para la edad se utilizan los siguientes tramos:

- jóvenes (de 18 a 25 años),
- adultos jóvenes (de 26 a 39 años)
- adultos de mediana edad (de 40 a 59 años)
- adultos mayores (mayores de 60 años).

a) Índice de comportamiento financiero

F1 y F2	1 punto si es personal o conjuntamente responsable de la administración del dinero [F1= 1 o 3] Y si realiza un seguimiento activo del dinero [al menos 2 respuestas afirmativas en F2]. 0 en todos los demás casos.
F3	1 punto por cualquier tipo de ahorro activo (respuesta [1] en algún F3b). 0 en todos los demás casos.
F12	0 si el encuestado respondió [1] en cualquiera de las alternativas (i-t) u otras respuestas específicas del país que indican que utilizó el crédito para llegar a fin de mes (no aplica). Se otorga 1 punto en todos los demás casos (incluyendo los datos faltantes).
P7 (b7_new)	La variable se construye a través de dos variables intermedias: P_D1: 1 si P5 es igual a 1 o 4, y 0 en caso contrario (incluye NS/NR). P_D2: 2 si cualquiera de las respuestas a P7_a, P7_b o P7_c es afirmativa [1] 1 si cualquiera de las respuestas a P7_d, P7_e, P7_f o P7_g es afirmativa [1] 0 en caso contrario (incluye NS/NR). La variable final b7_new toma los siguientes valores: 2 si P_D2 =2. El valor de 2 indica Información o consejo independiente usado 1 si P_D1 =1 o P_D2 =1. El valor de 1 indica algún intento de tomar una decisión informada 0 de lo contrario (incluyendo ninguna elección de producto reciente).
S1_d	Vigilo personalmente mis temas financieros 1 si S1_d = 4 o 5 (de acuerdo o completamente de acuerdo). 0 de lo contrario
S1_f	Me pongo metas de ahorro a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas 1 si S1_f = 4 o 5 (de acuerdo o completamente de acuerdo). 0 de lo contrario

S2_c	Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo 1 si S2_c = 4 o 5 (siempre o a menudo). 0 de lo contrario
S2_e	Pago mis cuentas, deudas y otras obligaciones financieras a tiempo 1 si S2_e = 4 o 5 (siempre o a menudo). 0 de lo contrario

El índice se calcula como la suma de las 9 preguntas. Mínimo es 0, máximo 9.

b) Índice de conocimiento financiero

Pregunta	Concepto	Cálculo
K2	División	Se consideró en la encuesta de 2016, pero el Toolkit 2018 la eliminó del índice por considerarla muy simple
K3	Impacto de la inflación en el poder adquisitivo	1 para respuestas correctas [3 (o 4 si se menciona espontáneamente)]. 0 en todos los demás casos.
K4	Identificación del interés	1 para respuestas correctas [2]. 0 en todos los demás casos.
K5	Cálculo de interés simple	1 para respuestas correctas [102]. 0 en todos los demás casos.
K6	Tasa de interés compuesta	1 para respuestas correctas [1] si y solo si K5 fue también correcta. 0 en todos los demás casos.
K7_1	Relación entre riesgo y retorno	1 para respuestas correctas [1]. 0 en todos los demás casos.
K7_2	Definición de inflación	1 para respuestas correctas [1]. 0 en todos los demás casos.
K7_3	Diversificación de riesgo	1 para respuestas correctas [1]. 0 en todos los demás casos.

El índice se calcula como la suma de las 7 preguntas (K3 a K7_3). El mínimo es 0 y el máximo 7.

c) Índice de actitud financiera

S1.a	“Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro”	Las respuestas se ordenan al revés, es decir, se consideran altos los puntajes que rechazan las afirmaciones (1=5; 2=4; 4=2; 5=1). Indiferente (3)/NS/NR/NA=3.
S3.f	“Tiendo a vivir el día a día y no prestar tanta atención al mañana “	Las respuestas se ordenan al revés, es decir, se consideran altos los puntajes que rechazan las afirmaciones (1=5; 2=4; 4=2; 5=1). Indiferente (3)/NS/NR/NA=3.

El índice se calcula como el promedio de las dos preguntas. El mínimo es 1 y el máximo 5.

d) Índice de educación financiera digital

d.1 Comportamiento financiero digital

S2.f	“Comparto las contraseñas y los PIN de mi cuenta bancaria con mis amigos cercanos”	1 punto para las respuestas 1 o 2 [nunca]. 0 en todos los demás casos
S2.g	“Antes de comprar un producto financiero en línea (a través de internet mediante un computador o un celular) compruebo si el proveedor está regulado en mi país “	1 punto para las respuestas 4 o 5 [siempre]. 0 en todos los demás casos
S2.h	“A menudo comparto información personal públicamente por internet (por ejemplo, en las redes sociales)”	1 punto para las respuestas 1 o 2 [nunca]. 0 en todos los demás casos
S3.h	“Cambio con frecuencia las contraseñas en los sitios web que uso para compras en línea y finanzas personales”	1 punto para las respuestas 4 o 5 [de acuerdo]. 0 en todos los demás casos

El índice se calcula como la suma de las cuatro preguntas. El mínimo es 0 y el máximo 4.

d.2 Actitud financiera digital

S4.a	“Creo que es seguro hacer una compra por internet usando una red pública de Wi-Fi” 1 punto para las respuestas 1 o 2 [en desacuerdo]. 0 en todos los demás casos
S4.b	“Es importante poner atención a la seguridad de una página web antes de hacer una transacción en línea (direcciones web, logotipo, certificado de seguridad o candado de seguridad)” 1 punto para las respuestas 4 o 5 [de acuerdo]. 0 en todos los demás casos
S4.c	“Creo que no es importante leer los términos y condiciones cuando compro algo en línea o por internet” 1 punto para las respuestas 1 o 2 [en desacuerdo]. 0 en todos los demás casos

El índice se calcula como la suma de las tres preguntas. El mínimo es 0 y el máximo 3.

d.3 Conocimiento financiero digital

K7.4	“Un contrato financiero digital requiere la firma de un contrato en papel para ser considerado válido”	1 punto para las respuestas 2 [falso]. 0 en todos los demás casos
K7.5	“Los datos personales que comparto públicamente en internet pueden usarse para enviarme ofertas comerciales o financieras personalizadas”	1 punto para las respuestas 1 [verdadero]. 0 en todos los demás casos
K7.6	“Las criptomonedas son una moneda de curso legal al igual que los billetes y las monedas de un país”	1 punto para las respuestas 2 [falso]. 0 en todos los demás casos

El índice se calcula como la suma de las tres preguntas. El mínimo es 0 y el máximo 3.

e) Índice de bienestar financiero

S3_a	“Debido a mi situación financiera, siento que nunca conseguiré las cosas que quiero en la vida”	Se puntúa en orden inverso: “para nada”=4, “totalmente”=0 NS/NR=2
S3_d	“Me preocupa que el dinero no dure”	Se puntúa en orden inverso: “para nada”=4, “totalmente”=0 NS/NR=2
S3_e	“Apenas me alcanza mi ingreso y el de mi hogar para sobrevivir”	Se puntúa en orden inverso: “para nada”=4, “totalmente”=0 NS/NR=2
S2_d	“Me queda dinero de sobra al final del mes”	Mismo orden, pero se re-escala: “para nada”=0, “totalmente”=4 NS/NR=2
S2_b	“Mis finanzas controlan mi vida”	Se puntúa en orden inverso: “para nada”=4, “totalmente”=0 NS/NR=2

Cada una de las cinco afirmaciones puede otorgar hasta cuatro puntos. El puntaje se obtiene desde la suma de los 5 puntajes individuales. El máximo bienestar financiero alcanzable es 20 y el mínimo 0.

f) Índice de inclusión financiera

P2	1 si tiene al menos un producto de pago (1 al 4). 0 si no
P2	1 si tiene al menos un producto de ahorro o previsional (18 al 21 o 48 al 50). 0 si no
P2	1 si tiene al menos un producto de seguro (29 al 47). 0 si no
P2	1 si tiene al menos un producto de crédito (5 al 17). 0 si no
P1	1 si conoce al menos 5 productos financieros (1 al 50). 0 si no
P3	1 si ha elegido algún producto financiero recientemente. 0 si no.
F3 y F12	1 si F3b_d=1 o F12_h=1. 0 si no

El puntaje se obtiene desde la suma de los 7 puntajes individuales. El máximo es 7 y el mínimo 0.



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

