
financiamiento del desarrollo

Bancarización privada en Chile

Roberto Zahler

Unidad de Estudios del Desarrollo
División de Desarrollo Económico

Santiago de Chile, mayo de 2008



Este documento fue preparado por Roberto Zahler, Consultor de la Unidad de Estudios del Desarrollo, División de Desarrollo Económico, de la CEPAL, en el marco de las actividades del proyecto "Towards sustainable and equitable globalization", ejecutado por CEPAL en conjunto con la Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ).

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas

ISSN versión impresa 1564-4197 ISSN versión electrónica 1680-8819

ISBN: 978-92-1-323196-8

LC/L.2896-P

N° de venta: S.08.II.G.32

Copyright © Naciones Unidas, mayo de 2008. Todos los derechos reservados

Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	7
Introducción	9
I. Barreras a la bancarización en Latinoamérica	11
1. Desarrollo económico y social	12
2. Organización industrial.....	13
3. Regulación y normativa.....	14
II. El Proceso de bancarización en Chile	19
1. El modelo de bancarización.....	19
2. Estado de la bancarización en Chile	21
2.1 Profundidad.....	21
2.2 Cobertura	22
2.3 Intensidad de uso	24
2.4 Intensidad de ámbito	25
3. Oferta de servicios financieros	25
3.1 Por tipo de institución	25
3.2 Por productos	26
4. Regulación	34
5. Aporte de cada tipo de institución a la bancarización	37
III. Bancarización y superación de las barreras	43
1. Barreras de desarrollo económico y social	43
1.1 Credibilidad de las instituciones	43
1.2 Cumplimiento de contratos	44
1.3 Equilibrios macroeconómicos.....	44
1.4 Niveles de ingreso de la población	44
1.5 Educación.....	44
1.6 Informalidad.....	45

2.	Organización industrial	45
2.1	Concentración bancaria	45
2.2	Costos fijos en la captación de un cliente y en la evaluación de un crédito, su desembolso, seguimiento y recaudación	45
2.3	Segmentos de ingresos medios y bajos tienen más riesgo	46
2.4	Estructura organizacional de las empresas bancarias de apoyo al giro retardan la propagación de los cajeros automáticos, POS y del comercio adherido a las tarjetas de crédito	46
2.5	Costos fijos de las sucursales implica que hay escasez de éstas en lugares pequeños, apartados y/o con poca densidad poblacional	47
2.6	Altos costos de abrir y mantener cuentas bancarias	47
2.7	Demanda de créditos	47
3.	Regulación y normativa	48
3.1	Complejas regulación para abrir cuentas corrientes y adquirir otros productos bancarios	48
3.2	Horario de los bancos	48
3.3	Registro de créditos	48
3.4	Tasas de interés máximas	48
3.5	Impuestos a las transacciones financieras	49
3.6	Costos de cobranza	49
4.	Métodos de experimentación	49
IV. Lecciones del caso chileno		53
Bibliografía		55
Serie Financiamiento del desarrollo: números publicados		57
Índice de cuadros		
CUADRO 1	PROBLEMAS QUE LIMITAN LA BANCARIZACIÓN EN LATINOAMÉRICA	16
CUADRO 2	MODELO DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS	20
CUADRO 3	DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS BANCARIOS (PERSONAS) SEGÚN SU DEMANDA DE PRODUCTOS CREDITICIOS	25
CUADRO 4	OFERTAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS	26
CUADRO 5	TASA DE INTERÉS DE PRÉSTAMOS DE CONSUMO DE LOS BANCOS Y DE LAS CAC	27
CUADRO 6	TASA DE INTERÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS CASAS COMERCIALES	29
CUADRO 7	TASA DE INTERÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE BANCOS Y CAC	30
CUADRO 8	TARJETAS DE CRÉDITO: TASA DE INTERÉS COBRADA	30
CUADRO 9	COMISIONES ANUALES MÁXIMAS COBRADAS EN TARJETAS DE CRÉDITO DE CASAS COMERCIALES	31
CUADRO 10	CRÉDITOS HIPOTECARIOS: TASA DE INTERÉS Y CONDICIONES	32
CUADRO 11	CLASIFICACIÓN DE LAS CORREDORAS DE SEGUROS	34
CUADRO 12	REGULACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE BANCARIZACIÓN	36
CUADRO 13	ESTRATOS ECONÓMICOS	39
CUADRO 14	BANCARIZACIÓN: PROBLEMAS Y SOLUCIONES DEL CASO CHILENO	50

Índice de gráficos

GRÁFICO 1	INDICADORES DE PROFUNDIDAD FINANCIERA.....	21
GRÁFICO 2	COLOCACIONES A PIB.....	22
GRÁFICO 3-A	COBERTURA.....	23
GRÁFICO 3-B	COBERTURA, INCLUYENDO TARJETAS NO BANCARIAS	23
GRÁFICO 4	PENETRACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	24
GRÁFICO 5	EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES: CHEQUES, TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	24
GRÁFICO 6	BANCOS: TASAS DE INTERÉS EN CRÉDITOS DE CONSUMO	27
GRÁFICO 7	PARTICIPACIÓN EN LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE CONSUMO.....	37
GRÁFICO 8	NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO	38
GRÁFICO 9	SERVICIOS FINANCIEROS POR ESTRATO ECONÓMICO	42

Resumen

El presente trabajo examina el proceso chileno de bancarización. Al igual que los demás países de América Latina, Chile ha debido enfrentar barreras que han limitado el desarrollo de dicho proceso, y que pueden clasificarse en aquellas relacionadas con el desarrollo económico y social, con la organización industrial, y con los aspectos regulatorios y normativos. La experiencia chilena provee algunas lecciones interesantes de explorar.

La importante superación de las barreras a la bancarización se ha logrado mediante una combinación de una institucionalidad política jurídica que funciona razonablemente bien, y un eficaz y generalizado instrumento de indexación (UF) aplicable a la intermediación financiera. Sucesivas legislaciones del sistema financiero han contribuido a su modernización y solvencia.

En este trabajo se revisa el rol que han ejercido las distintas instituciones financieras en el proceso de bancarización. Se destaca que han sido las entidades financieras no bancarias, tales como casas comerciales y cooperativas de ahorro y crédito, las principales protagonistas en el curso de este proceso. Se argumenta que dichas entidades, gracias a las diferencias regulatorias que tienen respecto a los bancos, han podido ampliar la oferta de servicios financieros e incrementar las posibilidades de acceso a los segmentos de la población con ingresos medios y bajos, usualmente excluidos de los sistemas bancarios tradicionales. A futuro, se estima que la bancarización en el país se dinamizará a través de la transaccionabilidad, proceso en que los bancos debieran jugar un rol principal.

Introducción

La bancarización de los sectores sociales de ingresos medios y bajos de la población se ha vuelto un tema prioritario para las economías emergentes. Los beneficios económicos y sociales asociados al desarrollo de los mercados financieros, dentro de los que se encuentran los servicios bancarios, han sido ampliamente documentados en la literatura. Lo novedoso es que se ha descubierto que los segmentos de la población de ingresos medios y bajos también son potenciales demandantes de servicios bancarios y que tienen un aumento del bienestar si es que logran acceder a ellos.¹

El caso chileno de bancarización es uno de los más avanzados en Latinoamérica. Y aunque existe literatura que analiza los problemas que aun existen para seguir profundizando dicho proceso, no ha habido una revisión del proceso en si mismo para intentar entender cómo partió la bancarización en Chile, cuáles fueron las barreras que debieron enfrentarse y como se han ido superando.

El objetivo de este trabajo es contribuir a llenar esta carencia, revisando cómo fue el proceso de bancarización en Chile, qué barreras enfrentaron las entidades financieras y cómo se han ido superando. Adicionalmente, se analizan los mecanismos de aprendizaje que usaron las distintas entidades para ir avanzando en la bancarización de la población. Por último se busca obtener lecciones de la experiencia chilena que pudieran contribuir a agilizar el proceso de bancarización en otros países de la región.

¹ Thorsten, Levine y Loayza (1999) analizan la relación entre crecimiento económico y desarrollo financiero.

La experiencia de Chile, como queda de manifiesto en los capítulos II, III y IV, indica que el grueso de la bancarización se ha producido a través del rol que han jugado entidades financieras no bancarias. Es por ello que en este documento deben entenderse en términos similares los conceptos de bancarización y de acceso a servicios financieros de los segmentos de ingresos medios y bajos de la población.

La metodología utilizada ha sido llevar a cabo entrevistas en profundidad con las principales entidades financieras (concepto que en este trabajo incluye a los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito (CAC), las cajas de compensación y las casas comerciales) involucradas en el proceso de bancarización de los sectores de ingresos medios y bajos de la población chilena.

El Informe se divide en cuatro capítulos. En el capítulo I se presenta una breve revisión de la literatura sobre las principales barreras que enfrenta el proceso de bancarización en Latinoamérica. Esta revisión se usó de guía para las entrevistas que se llevaron a cabo con las entidades financieras, protagonistas del proceso de bancarización en Chile, ya que son precisamente esas barreras las que ellos debieron superar y de este proceso de superación se intenta extraer experiencias y lecciones. En el capítulo II se revisa el proceso de bancarización en Chile, las instituciones que participan, los servicios bancarios que ofrecen y el alcance del proceso de bancarización. El capítulo III analiza cómo se fueron superando las barreras que se enfrentaron durante el proceso de bancarización en Chile, las modalidades mediante las cuales los problemas fueron enfrentados y eventualmente resueltos y, finalmente, los mecanismos de aprendizaje de dicho proceso. El capítulo IV presenta las conclusiones que se infieren a partir de las lecciones que se extraen del proceso chileno de bancarización.

I. Barreras a la bancarización en Latinoamérica

Las barreras a la bancarización en Latinoamérica han sido ampliamente estudiadas² y pueden clasificarse en tres grandes categorías.

En primer lugar, están aquellas asociadas al grado de desarrollo económico y social del país, entre las que encuentran las relacionadas con la credibilidad de las instituciones, el grado de cumplimiento de los contratos, la estabilidad de precios, los niveles de ingreso de la población, el nivel de educación y el grado de informalidad de la economía.

En segundo lugar, están las barreras relacionadas con temas de organización industrial. Entre éstas se encuentran el grado de concentración bancaria y los efectos de funcionar con imperfecciones de mercado, los costos fijos en la función de producción de captar un cliente y evaluar, desembolsar, hacer el seguimiento y recaudar un potencial crédito, los mayores riesgos de los segmentos de ingresos medios y bajos y su efecto sobre el costo del crédito, la forma en que se estructuran las sociedades de apoyo al giro, tales como las que administran los cajeros automáticos y las tarjetas de crédito, el costo fijo de instalar sucursales y los altos costos de abrir y administrar cuentas corrientes.

² Véase BIS (2007); FELABAN (2007); Larrain. (2006); Morales y Yañez (2005); y Rojas-Suárez. (2006).

En tercer lugar, están las barreras que se originan en el ámbito normativo y regulatorio, las que si bien buscan corregir y/o proteger de las imperfecciones del mercado financiero a instituciones como el Estado, las personas y las propias entidades financieras, en algunos casos limitan la bancarización. Entre estas limitantes destacan los exigentes requisitos y requerimientos de información para abrir cuentas corrientes, las restricciones horarias para que operen los bancos, las limitaciones de los registros de crédito, los límites a las tasas de intereses de colocación, los impuestos al crédito y a las transacciones financieras y los límites a los costos de cobranza.

1. Desarrollo económico y social

Diversos estudios muestran que existe una relación directa entre desarrollo humano, medido como el acceso a la educación y salud, y el grado de bancarización de la economía. Así, aquellos países latinoamericanos que tienen bajos índices de desarrollo humano también muestran una menor cultura financiera y un bajo nivel de bancarización.

Credibilidad de las instituciones. En los últimos veinte años, debido a las frecuentes y severas crisis financieras de la mayor parte de los países de la región, se ha generado una falta de confianza en los sistemas bancarios. En efecto, esas crisis han provocado altas volatilidades en las tasa de interés reales impactando negativamente en los activos y pasivos bancarios, además de generar una pérdida en el valor real de la riqueza financiera. Aquí destacan la congelación y/o el no pago de depósitos, topes máximos a las tasas de interés y cambios forzosos, generando pérdidas, de depósitos en moneda extranjera a moneda nacional. Estos bruscos e inesperados cambios de valor llevan a que, sobre todo la población con más dificultad para poder prever y anticiparse a dichos cambios, sea reticente en utilizar el sistema financiero local para manejar sus flujos de caja y eventuales ahorros, afectando la intermediación financiera de largo plazo y, por ende, limitando la capacidad de las instituciones financieras para intermediar esos fondos y desarrollar la bancarización.

Cumplimiento de los contratos. El funcionamiento eficiente del sistema financiero se basa en buena medida en contratos entre las instituciones financieras y sus clientes. En países de bajos niveles de desarrollo económico y social tiende a haber un menor cumplimiento de dichos contratos, lo último explicado por las ineficiencias en materia institucional relacionadas con la legislación y con los sistemas judiciales. Esta consideración es especialmente relevante con respecto a la constitución y ejecución de las garantías, ya que si las instituciones financieras no tienen confianza de que en caso de incumplimiento de un deudor van a poder hacer efectivas las garantías constituidas limitarán la capacidad de acceder al crédito por parte de los deudores.

Equilibrios Macroeconómicos. En Latinoamérica han existido en reiteradas ocasiones procesos inflacionarios que han provocado serios daños en el valor económico de los depósitos. Esto ha desincentivado la mantención de depósitos en moneda local, lo que ha limitado la capacidad de intermediación de las instituciones financieras. Lo anterior provoca serios daños al desarrollo de la bancarización, entendiéndose que altas y fluctuantes inflaciones y tasas de interés, y elevados déficit fiscales se encuentran muy correlacionados con crisis bancarias. Sin embargo, hoy en día la realidad latinoamericana apunta a políticas macroeconómicas más estables y transparentes, con sistemas de tipo de cambio más flexibles, que han contribuido a reducir los descalces en moneda extranjera en los balances de los bancos y el efecto adverso de los *schoks* externos. Como contrapartida el riesgo ha cambiado para el sistema financiero, el que ha tenido que adaptarse desde tener que enfrentar la tradicional vulnerabilidad macroeconómica a tener que administrar eficientemente los riesgos de mercado (tasas de interés, monedas y liquidez).

Nivel de ingreso. Durante los últimos veinte años el crecimiento del ingreso per cápita medio de Latinoamérica ha sido muy bajo, lo que ha impedido que más personas puedan acceder ingreso mínimo que se requiere para ser sujeto de bancarización. Y la distribución del ingreso

tampoco ha mejorado, por lo que siguen existiendo grupos significativos de la población que quedan sin acceso a los servicios financieros.

Educación. El uso de los servicios bancarios requiere de un nivel mínimo de conocimientos aritméticos y de capacidad de uso de la tecnología. La experiencia indica que las personas de ingresos medios y bajos, generalmente con menor educación y escaso conocimiento y práctica tecnológica, tienen dificultad para usar cajeros automáticos y tarjetas de crédito. Y, más en general, una característica común de los países latinoamericanos es la escasa cultura financiera, situación de carácter estructural que requiere de reformas a largo plazo.

Informalidad. En la región un gran porcentaje de los postulantes al crédito, tanto personas naturales como empresas, se encuentran en el mercado informal, donde existe una alta probabilidad de que se carezca de antecedentes para acreditar empleo, ventas, pagos de impuestos, etc., lo que eleva los costos para las entidades financieras de obtener y actualizar la información, y los riesgos en que incurren dichas entidades en caso de llevar a cabo préstamos en esas condiciones.

2. Organización industrial

Latinoamérica no es ajena a los problemas asociados a las ineficiencias e insuficiencias del sector financiero, las que contribuyen a una escasa adaptabilidad por parte de dicho sector para crear instrumentos que lo lleven a desarrollar plataformas tecnológicas y de negocios que se ajusten a las condiciones de mercado prevalecientes en la región.

Concentración bancaria. Cuando existe un alto nivel de concentración del mercado, medida a través de los activos de los bancos principales sobre los activos totales del sistema bancario, se suelen generar conductas monopólicas que limitan las posibilidades de acceso al crédito. Esto explica se genere un sesgo de la oferta crediticia y demás servicios financieros hacia las grandes empresas, donde no se enfrentan los riesgos ni los altos costos de monitoreo que tendrían las Pymes. A este respecto, Gelos (2006) encuentra que en Latinoamérica los índices de eficiencia de la intermediación financiera son relativamente bajos, con los márgenes de interés alcanzando un promedio de 8,5% en la región mientras que en Asia del Este y Pacífico son de 5,1% y sólo de 2,9% en los países desarrollados. Este resultado se debería en alguna medida a la falta de competencia que se observa en los sistemas financieros latinoamericanos.

Costos fijos. Los costos fijos de captación de un cliente así como los de la evaluación, del desembolso, del seguimiento y de la recaudación de un crédito son mucho mayores, en términos relativos al monto del crédito, cuando se trata de pequeñas y medianas empresas o de personas naturales que se ubiquen en un rango de ingresos medio-bajo. Lo anterior se debe a la menor y menos actualizada información que se tiene sobre este segmento empresarial y/o personal, a lo que se añade la falta de implementación de modelos adecuados por parte de las instituciones financieras para evaluación de riesgos de ese tipo de sujetos de crédito. Dichos costos fijos desincentivan la captación de clientes de ingresos medios y bajos debido a que por el monto de sus operaciones se hace más difícil rentabilizarlas. Beck, Demirguc-Kunt y Martínez (2006) concluyen que las exigencias de parte de las instituciones financieras relativas a montos mínimos de depósitos y de préstamos así como a cobros de mantención de cuentas dejan fuera un porcentaje no menor de la eventual demanda por servicios financieros.

Riesgo de crédito de sectores de ingresos medios y bajos. Dentro de las características de las empresas y personas asociadas a este nivel de ingresos se encuentran la poca diversificación de sus fuentes de ingresos, la insuficiencia de colaterales y la falta de transparencia en sus balances, así como la precariedad de esquemas de subsidios de cesantía, cuestión que se traduce en que las tasas de interés a la que tienen acceso deban ser más altas para compensar estos mayores riesgos a los que se enfrentan los acreedores, generando problemas de selección adversa.

Adicionalmente, en algunos países existen limitaciones a las tasas máximas de interés que pueden cobrar las instituciones financieras formales, lo que impide traspasar el mayor costo del riesgo de crédito a la tasa de interés, lo que genera incentivos a prácticas poco transparentes o bien, dejan fuera de la bancarización a este segmento, derivándolos hacia el mercado financiero informal, típicamente más costoso, ineficiente y regresivo.

Empresas de apoyo al giro. Entre estas se encuentran las empresas que administran los cajeros automáticos, los (*point of sell (POS)*) y las tarjetas de crédito. En algunos casos estas empresas tienen como objetivo rentabilizar su negocio, sin considerar la externalidad positiva sobre el resto del negocio financiero; es decir, no tienen un enfoque de red. Esto lleva a que sesguen la ubicación de los cajeros automáticos y de los POS, y adhieran locales a las tarjetas de crédito en la medida que los ingresos de ese negocio particular, en dichas ubicaciones y locales, sean mayores que los costos de inversión y operación; ello limita la cobertura de estos instrumentos financieros y, en la práctica, se tiende a marginar a los segmentos de personas y empresas de ingresos y de ventas medios y bajos.

Costo de las sucursales. Los altos costos de instalación y operación se deben a varios factores, dentro de los cuales destaca la densidad poblacional, que se traduce en escasez de sucursales bancarias en lugares pequeños y/o poco poblados, marginando de la bancarización principalmente a los sectores rurales, típicamente de bajos ingresos. De otro lado, los modelos de operación de las entidades financieras, especialmente bancos, en gran medida son los mismos utilizados para abastecer un público muy distinto al que hoy se están enfocando y, por lo tanto, necesitarían reestructurar las plataformas de servicios y tecnología de manera de absorber esta nueva entrada de consumidores que muy poco tienen que ver con el segmento al que apuntaba la banca tradicional en sus inicios. Un tercer factor está asociado a los problemas de seguridad, que obligan a tener que invertir en ese rubro, elevando el costo de las sucursales.

Altos costos de abrir y mantener cuentas bancarias. Esto se explica en parte por las ineficiencias existentes en la recolección de información bancaria, pero además, por deficiencias institucionales asociadas al registro de propiedad e informalidades del mercado laboral, sin la existencia de contratos, lo que no permite obtener una evaluación real del patrimonio y situación laboral del potencial cliente. Beck, Demirguc-Kunt y Martínez consideran como productos principales de análisis a las cuentas corrientes y de ahorro. Detallan las variables determinantes sobre la base de tres dimensiones: el acceso físico, que se refiere al lugar donde los servicios son entregados; la accesibilidad, entendida como los costos e intereses en los que debe incurrir un potencial cliente para acceder a algún tipo de crédito; y la elegibilidad, referida a los documentos y registros requeridos para determinar si finalmente se tendrá acceso o no a la cuenta solicitada.

Por el lado de la demanda de crédito la situación difiere según el tipo de cliente. En el caso de las personas, la paulatina estabilización macroeconómica, las menores tasas de interés asociadas a menores tasas inflacionarias y el mayor crecimiento económico han incrementado su demanda de crédito. Sin embargo, todavía existen frenos a la demanda de crédito, como lo explica Claessens (2005) asociados a los altos costos para solicitar un préstamo, la exigencia de colaterales de parte de las instituciones financieras junto a otras limitantes de índole no pecuniario. Las grandes empresas, por su parte, se han movido en dirección contraria, a través de aumentos de capital o emitiendo bonos corporativos, reduciendo así sus obligaciones con los bancos.

3. Regulación y normativa

Compleja regulación para abrir cuentas corrientes. La regulación exige que los bancos manejen una gran cantidad de información de los clientes a los que les abren cuentas corrientes, lo que encarece el producto y desincentiva a las instituciones a abrir dichas cuentas a las pequeñas

empresas así como a personas de ingresos medios y bajos los que, por lo general, no están en situación de proveer la información requerida.

Horario bancario. Esta regulación se puede transformar en una barrera para la bancarización, ya que obliga a los bancos a funcionar con un horario de atención que suele coincidir con el laboral, limitando en la práctica el acceso a los servicios bancarios.

Registro de créditos. Es importante el efecto sobre el riesgo de las colocaciones cuando no existe información consolidada acerca del endeudamiento. Lo anterior se traduce en falta de transparencia, teniendo los bancos que efectuar préstamos sin contar con toda la información que se debería, aumentando los niveles de riesgo de crédito. Esta escasez de información se asocia principalmente a los sectores de menores ingresos, disminuyendo considerablemente sus posibilidades de acceder al crédito. Gelos documenta esta situación para empresas en Latinoamérica comparativamente con la de otras economías emergentes.

Tasas de interés máximas. En algunos países existen límites superiores legales y/o normativos a las tasas de interés de colocación, los que tienen como objetivo proteger a los consumidores de prácticas “usureras”. En la práctica, esa política suele reflejarse en que los sectores más riesgosos se ven marginados del sistema financiero formal y se ven obligados a recurrir al financiamiento informal, en el que las prácticas “usureras” son la norma.

Impuestos a las transacciones financieras. Este tipo de tributo afecta a la bancarización al estimular el uso intensivo del circulante, al ser las otras alternativas, en términos relativos, más costosas. También se potencian las relaciones (*off-shore*), que buscan evadir el pago de impuestos. Lo anterior genera inequidad pues las empresas de menor tamaño suelen no tener, o no tener regularizadas, las garantías suficientes como para poder realizar este tipo de operaciones y, por lo tanto, deben operar a través sistema financiero informal, pagando un costo mayor.

Costos de cobranza. Otro factor asociado a la normativa y que afecta la bancarización es que en muchos casos existe un límite máximo permitido para el cobro de gastos de cobranza extrajudiciales. Esta norma tiene carácter regresivo ya que al ser los sectores de menores ingresos los que tienen un mayor riesgo, provoca un desvío de los préstamos del sistema financiero formal hacia los deudores con mayor probabilidad de pago, marginando de los préstamos del sistema financiero formal a los sectores de menores ingresos.

El cuadro 1 resume los principales problemas que limitan la bancarización en Latinoamérica.

CUADRO 1
PROBLEMAS QUE LIMITAN LA BANCARIZACIÓN EN LATINOAMÉRICA

Categoría	Tema	Problema
Desarrollo económico y social	Desarrollo social	Existiría una relación directa entre desarrollo humano, medido como el acceso a la educación y salud, y el grado de bancarización de la economía. Los países latinoamericanos tendrían bajos índices de desarrollo humano y, por lo tanto, de cultura financiera
	Credibilidad de las instituciones	Las recurrentes crisis financieras en la región han resultado en importantes pérdidas para los depositantes. Entre estas están la pérdida y congelación de sus depósitos, topes a la tasa de interés y cambios forzosos de depósitos en moneda extranjera a moneda nacional
	Cumplimiento de contratos	La falta de confianza en la ejecución de los contratos y garantías es una limitante para la profundización de la bancarización
	Equilibrios Macroeconómicos	Los procesos inflacionarios han destruido el valor de los depósitos, por lo cual la población ha perdido su confianza en mantener ahorro en moneda local.
	Niveles de ingreso de la población	Las personas requieren un nivel de ingreso mínimo para demandar servicios bancarios. En la medida que los países tienen bajos niveles de crecimiento económico y/o mala distribución del ingreso, grupos significativos de la población queda sin acceso a los servicios bancarios.
	Educación	La demanda de servicios bancarios requiere de un nivel mínimo de conocimientos aritméticos y de uso de la tecnología. La experiencia indica que las personas de ingresos medios y bajos tienen problemas para usar los cajeros automáticos y las tarjetas de crédito.
Organización Industrial	Informalidad	La informalidad impide que las personas y empresas tengan antecedentes para acreditar sus ingresos. También la regulación obliga a los bancos a solicitar ciertos antecedentes a las personas o empresas que quieran solicitar un crédito o abrir una cuenta corriente.
	Concentración bancaria	Sistemas bancarios más concentrados obstaculizarían el acceso de las MIPYMES al financiamiento debido a que hay menor competencia.
	Costos fijos en la captación de un cliente y en la evaluación, desembolso, seguimiento y recaudación de un crédito	Dichos costos fijos desincentivan la captación de personas de ingresos medios y bajos y de pequeñas empresas, debido a que, por el monto de sus operaciones, se dificulta rentabilizarlos.
	Segmentos de ingresos medios y bajos tiene más riesgo	Esto implica que las tasas de interés a que tienen acceso son más altas, generando problemas de selección adversa. Además, en algunos países existen limitaciones a las tasas de interés que impiden traspasar el mayor costo del riesgo a dicha tasa de interés.
	Estructura organizacional de las empresas de apoyo al giro limitan al desarrollo de sucursales, cajeros y POS	La rentabilización individual (sin enfoque de red) de cada negocio, como las sucursales, los cajeros y POS ha limitado su extensión territorial.

Categoría	Tema	Problema
	Costos fijos de las sucursales implica que hay escasez de ellas en lugares pequeños y con poca densidad poblacional	El bajo número y monto de las transacciones en lugares pequeños o poco poblados no justificaría la instalación de sucursales bancarias o cajeros automáticos en ellos. El alto costo de instalación puede deberse al costo fijo de la tecnología o a los problemas de seguridad que obligan a elevados gastos de seguridad en las sucursales.
	Altos costos de abrir y mantener cuentas bancarias	Las cuentas bancarias son productos caros de administrar para los bancos.
	Demanda de Créditos	Altos costos para solicitar un préstamo, la exigencia de colaterales de parte de las instituciones financieras junto a otras limitantes de índole no pecuniario.
Regulación y Normativa	Compleja regulación para abrir cuentas corrientes y adquirir otros productos bancarios	La regulación exige que los bancos manejen gran cantidad de información de los clientes para abrirles cuentas corrientes. Esto encarece el producto y desincentiva la apertura de cuentas corrientes a personas de ingresos medios y bajos.
	Horario de los bancos	Los horarios autorizados no coinciden con la disponibilidad de tiempo de una proporción importante de la población, especialmente la trabajadora.
	Registros de créditos	En algunos países los registros de crédito no tienen buena ni adecuadamente consolidada información sobre endeudamiento.
	Tasas de interés máximas	Los límites a las tasas de interés que pueden cobrar las instituciones financieras dejan sin acceso a un segmento de la población, típicamente el más riesgoso.
	Impuestos a las transacciones financieras	Incentivan la desintermediación financiera debido a que los depositantes tratarán de evitar el pago del impuesto realizando menos transacciones bancarias incrementando el número de transacciones en efectivo.
	Límites de los Cobros por Gastos de Cobranza	Dichos límites desincentivan a las instituciones a prestar a los segmentos de más riesgos.

Fuente: Zahler & Co.

II. El Proceso de bancarización en Chile

Este capítulo posee cinco secciones. La primera revisa el modelo de bancarización en Chile. La segunda revisa el estado de la bancarización en Chile y su evolución en los últimos años. La tercera sección detalla los servicios financieros que se ofrecen y sus condiciones. La cuarta sección analiza la regulación de las distintas instituciones que participan del proceso de bancarización. Y la quinta sección analiza el aporte a la bancarización de cada una de las instituciones participantes.

1. El modelo de bancarización

La bancarización chilena cuenta con la participación de bancos e instituciones no bancarias, siendo estas últimas las pioneras y líderes en ofrecer servicios financieros a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población.

La fuerte participación de instituciones no bancarias se explica principalmente por diferencias regulatorias con respecto a los bancos, sobretodo en el caso de las CAC y las cajas de compensación familiar. En el caso de las grandes casas comerciales la explicación proviene más de su estrategia comercial y de las sinergias asociadas con su provisión de crédito.

El cuadro 2 resume el modelo de oferta de servicios financieros a los segmentos de ingresos medios y bajos. Los bancos utilizan como mecanismos de “captación” los medios de pagos que les permiten hacer transacciones electrónicas a las personas, siendo el más común la tarjeta de débito. Esto fue acompañado de un aumento de la cobertura de cajeros automáticos y de POS, de manera que los clientes pudieran usar más intensamente sus tarjetas de débito.

CUADRO 2
MODELO DE ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

		Tipo de Institución	
		Bancos	No Bancos
Accesos a servicios financieros	Transaccionabilidad	Economías de escala Tecnología	
	Créditos		Ventajas normativas (CAC y Cajas de Compensación) Cruce de productos (retail)

Fuente: Zahler & Co.

Los bancos estiman que la transaccionabilidad debiera ser el principal mecanismo de bancarización de las personas de ingresos medios y bajos. Los bancos tienen una ventaja competitiva en esta materia ya que son las únicas entidades autorizadas para captar depósitos del público y, por ende, para emitir tarjetas de débito. Además, la operación de las tarjetas de débito junto a la red de cajeros automáticos y POS tiene economías de escala y requiere de grandes inversiones en tecnología lo que, en la práctica, le da una ventaja a los bancos. En los últimos años un factor que probablemente ha impulsado la estrategia de bancarización de los bancos en Chile ha sido el elevado nivel de beneficios obtenidos por la banca, parte importante del cual ha sido reinvertido.

Las instituciones no bancarias, como las CAC y las cajas de compensación, utilizan el crédito como mecanismo de “captación” y bancarización. Estas instituciones tienen una ventaja normativa, que les permite descontar la cuota del crédito del sueldo del trabajador y es por ello que trabajan principalmente con empresas. Esto se traduce en una fuerte reducción del costo de comercialización ya que a través de la empresa se ofrecen créditos a todos sus trabajadores. Los costos de recaudación también bajan porque la empresa lleva a cabo el proceso de recaudación. Y a lo anterior se añade lo más importante: el riesgo de crédito baja porque al descontarse la cuota del crédito directamente de la planilla de sueldos, se reduce sustancialmente la morosidad y el (*default*). Estos beneficios son los que han permitido a estas instituciones ofrecer créditos a los segmentos de ingresos medios y bajos de la población e incorporarlos al acceso a los servicios financieros. Es importante hacer notar que los créditos de las CAC y cajas de compensación han estado sometidos a la misma regulación de la tasa de interés máxima convencional (TMC) que los bancos; sin embargo, como sus costos de originación, recaudación y el riesgo de crédito son bajos, dicha restricción no ha impedido a esas instituciones no bancarias prestar a una tasa menor a la TMC, siendo esas operaciones rentables.

Por su parte, las casas comerciales también “captan” a sus clientes a través del crédito que ellas mismas proveen. La ventaja de estas instituciones es que ellas pueden “mezclar” las ventas con el negocio financiero y durante mucho tiempo estuvieron sin regulación específica en el área financiera. Esto les permitió, primero, usar la estrategia comercial para vender créditos, lo que reduce sustancialmente el costo de su comercialización. Segundo, la casa comercial provee las economías de escala necesarias para originar y proveer los créditos con costos de operación bajos. Y tercero, aunque se les aplica el límite de una TMC que pueden cobrar, en la práctica esta ha sido

muy difícil de controlar ya que el margen del negocio financiero se entrecruza con el margen del negocio comercial, al que usualmente se añaden comisiones.

La evolución temporal indica que las pioneras del crédito de consumo a los segmentos de ingresos medios y bajos fueron las cajas de compensación y posteriormente vendrían las CAC, a fines de los años sesenta. A principios de los años ochenta se formaron las “financieras”, que eran instituciones similares a los bancos pero con un giro más limitado, y se focalizaron en ofrecer créditos de consumo a los segmentos de ingresos altos y medios. A fines de los años noventa dichas instituciones fueron compradas o absorbidas por los bancos y de esa forma éstos se incorporaron con fuerza al negocio de los créditos de consumo para personas de ingresos medios. Las casas comerciales, por su parte, comenzaron a ofrecer tarjetas que llevaban asociada una línea de crédito a principios de los años noventa, cubriendo gradualmente todo los segmentos de ingresos. Más tarde las más grandes casas comerciales formaron sus propios bancos, conocidos como bancos de (*retail*).

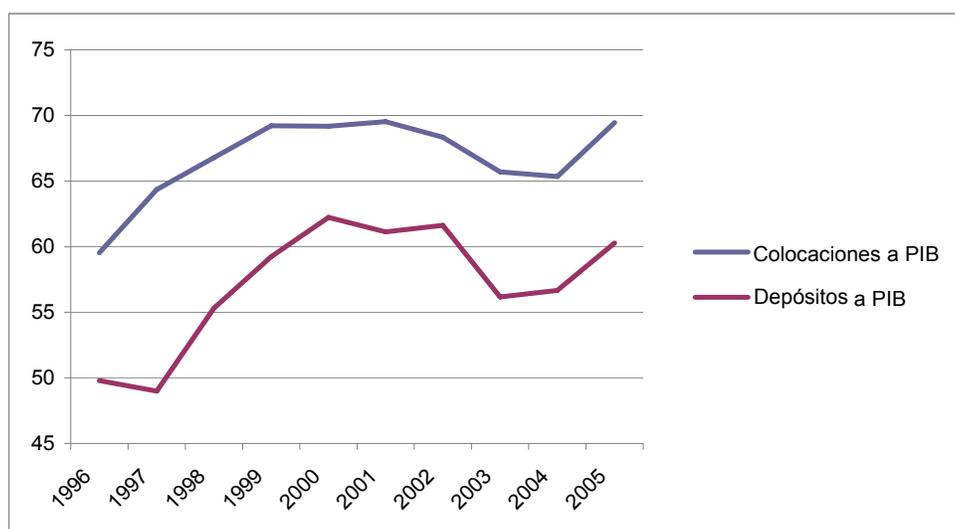
2. Estado de la bancarización en Chile

El grado de bancarización en Chile se compara favorablemente con el resto de los países de la región pero aun está lejos del avance logrado en los países desarrollados e incluso en algunas economías emergentes de Asia.

2.1 Profundidad

La profundidad se refiere la importancia que tienen los agregados financieros respecto al tamaño de la economía. Los indicadores de profundidad muestran que Chile ha avanzado en forma sostenida en su proceso de bancarización en los últimos diez años y que dicho avance es el mayor en la región; sin embargo, aún tiene un bajo grado de bancarización en comparación con otros países emergentes y, especialmente, con relación a los países desarrollados. En efecto, el gráfico 1 indica que la profundidad financiera, medida por la relación colocaciones totales a PIB, pasó de 64% en 1997 a 70% en 2005 y la relación depósitos a PIB pasó de 49% en 1997 a 60% en 2007.

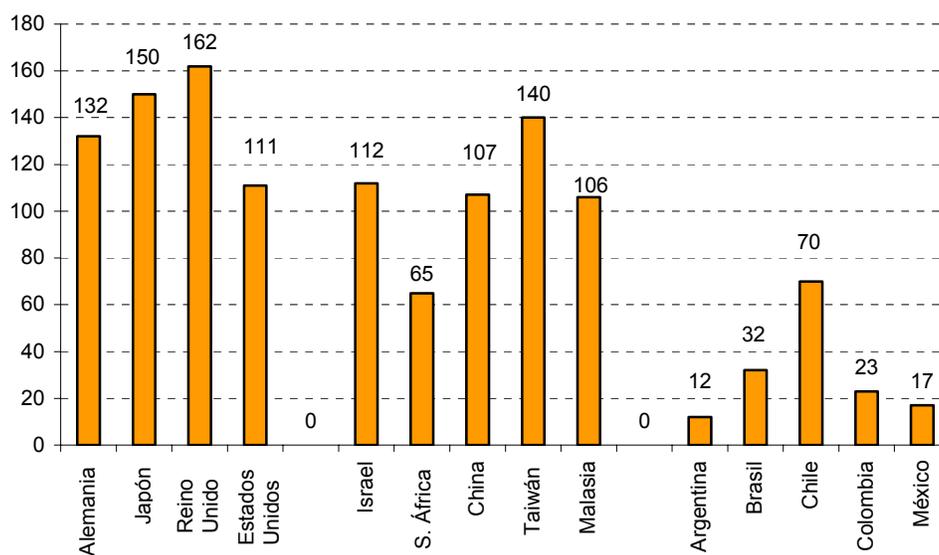
GRÁFICO 1
INDICADORES DE PROFUNDIDAD FINANCIERA
(Porcentajes)



Fuente: Zahler & Co., con información de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En términos relativos a otros países, el gráfico 2 muestra que mientras en 2005 Chile tiene una relación colocaciones totales a PIB de 70%, los países que lo siguen en la región, como Brasil y Colombia, tienen una relación entre 25% y 35% mientras que Argentina y México presentan niveles muy bajos, entre 10% y 20%. Los países emergentes de Asia, como China, Taiwán y Malasia, en cambio, tienen una relación colocaciones a PIB sobre el 100%, igualando a Israel. Por su parte, en las economías desarrolladas como Estados Unidos, la relación es de 110%, 130% en Alemania y Japón y el Reino Unido registran 150% y 162%, respectivamente.

GRÁFICO 2
COLOCACIONES A PIB
(Porcentajes)



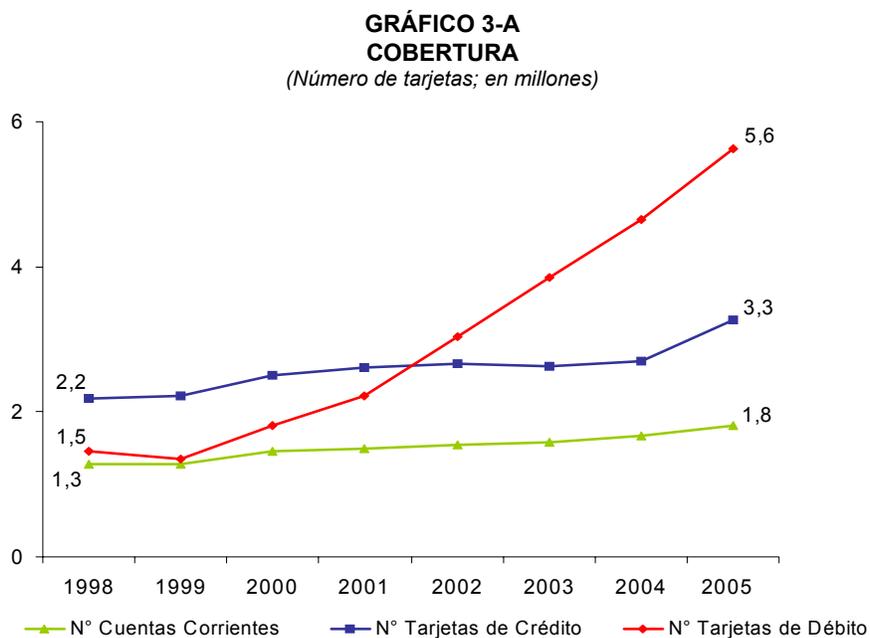
Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

2.2 Cobertura

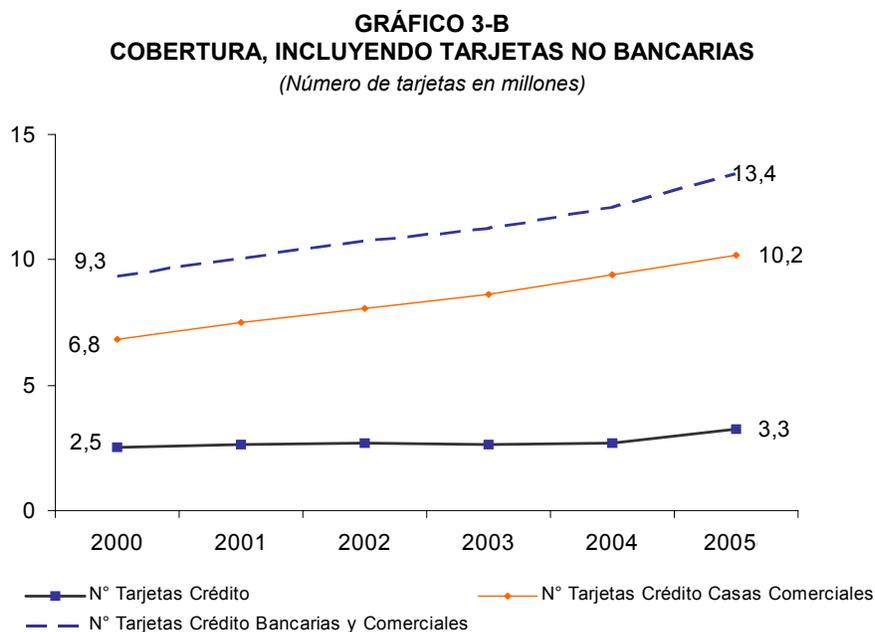
La cobertura se refiere al acceso de la población a los servicios financieros, siendo los indicadores más utilizados para medirla el número de cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y de seguros por habitante. Dichos indicadores muestran que en Chile la cobertura de los servicios financieros ha aumentando en forma significativa los últimos diez años, que presenta una situación similar a la de los países con mayor cobertura en la región, pero que es muy inferior a la de otros países emergentes y a la de las economías desarrolladas. En efecto, el número de tarjetas de crédito bancarias paso de 2,2 millones a 3,2 millones entre 1997 y 2007, con una tasa de crecimiento media de 4% anual. El número de tarjetas de débito pasó de 1,5 millones a 5,6 millones en igual periodo, con una tasa de crecimiento media de 15% anual. El único indicador que ha crecido menos son las cuentas corrientes bancarias, que pasaron de 1,3 millones a 1,5 millones, con una tasa de crecimiento media anual de 1%. Esto último se puede explicar porque los bancos son más reticentes a ofrecer cuentas corrientes a los sectores de ingresos medios y bajos tanto por razones regulatorias como comerciales, lo que se analiza en el capítulo III.

Si se incluyen las tarjetas de crédito que entregan las grandes casas comerciales, el número total de tarjetas de crédito en Chile es de 13 millones, en una economía de 16 millones de habitantes. Esto se

explica debido a que los bancos han entregado 3,3 millones de tarjetas de crédito y las grandes cadenas de retail han entregado 10,2 millones de tarjetas de crédito, tal como se aprecia en el gráfico 3-b.



Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

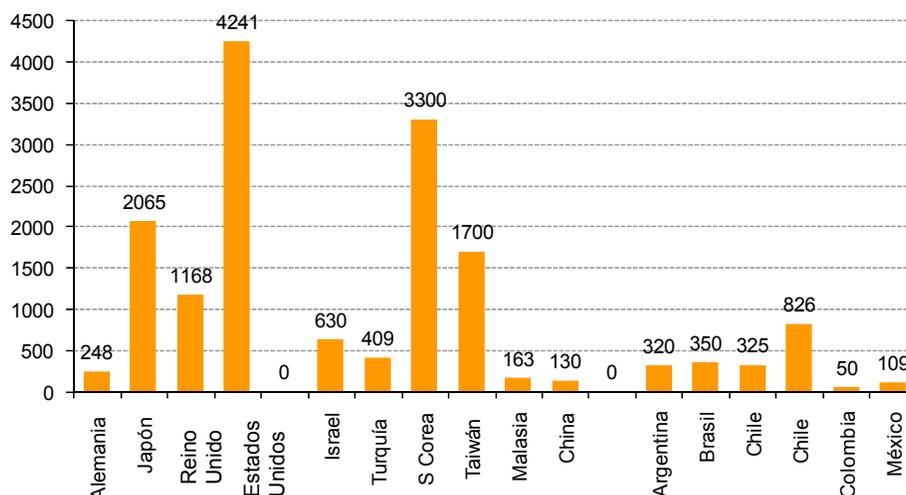


Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

En términos internacionales, el gráfico 4 muestra que mientras en Chile existen algo más de 325 tarjetas de crédito bancarias por cada mil habitantes, al igual que en Argentina y Brasil, en otros países emergentes como Corea y Taiwán existen 3.300 y 1.700 tarjetas de crédito cada mil habitantes, respectivamente; y en Estados Unidos existen más de 4.000 tarjetas de crédito por cada mil habitantes.

GRÁFICO 4
PENETRACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

(Número de tarjetas cada 1.000 habitantes)



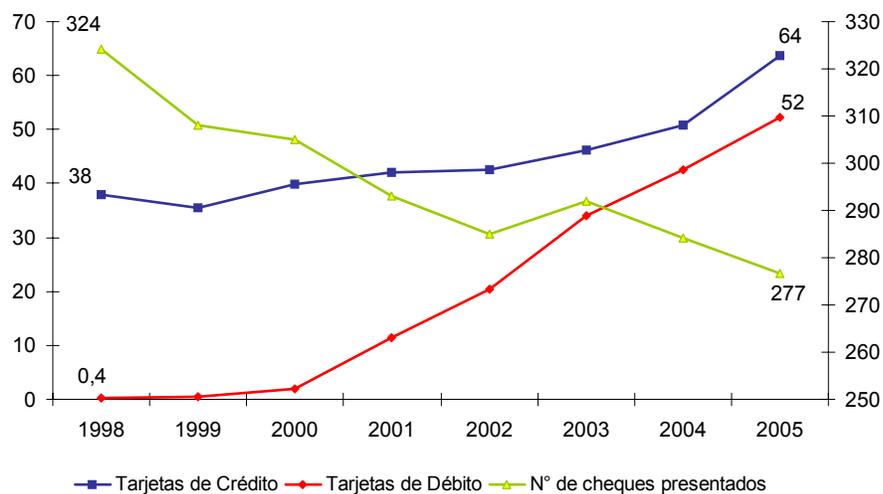
Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

2.3 Intensidad de uso

La intensidad de uso se refiere a la cantidad de transacciones bancarias que realiza la población, y se mide como el número de captaciones con relación a la población, o el número de transacciones realizadas con medios de pagos bancarios por habitante. En el gráfico 5 se presenta la evolución de los medios de pago desde 1998 hasta 2006. Como se aprecia, las transacciones con tarjetas de débito comienzan en 2000 y han tenido una tasa de crecimiento muy significativa. De hecho, en 2006 dichas transacciones superan a las transacciones con tarjetas de crédito. También destaca la caída que han tenido las transacciones con cheques, aunque siguen siendo importantes.

GRÁFICO 5
EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES: CHEQUES, TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

(En millones de transacciones, por año)



Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

2.4 Intensidad de ámbito

La intensidad de ámbito se refiere al cruce de productos bancarios y se mide como la cantidad media de servicios financieros que demanda la población. El siguiente cuadro muestra que en Chile la proporción de usuarios bancarios que sólo demanda un producto es muy alta y la que demanda tres productos es muy baja. Esto indica que si bien el país ha avanzado en el proceso de bancarización todavía la mayor parte de la población que demanda servicios bancarios sólo demanda un producto. En efecto, en 2005 el 8% de los usuarios bancarios demandaba créditos de consumo, créditos para la vivienda y tarjeta de crédito; el 33% demandaba dos de los tres productos, y el 59% solo demandaba un producto. Esta situación no ha cambiado significativamente en los últimos años.

CUADRO 3
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS BANCARIOS (PERSONAS) SEGÚN SU
DEMANDA DE PRODUCTOS CREDITICIOS
(porcentajes)

Tipo de producto (porcentaje del total)	2003	2004	2005
Tarjetas de crédito	17	10	10
Créditos de consumo	37	39	38
Créditos para la vivienda	14	13	12
Tarjetas de crédito y créditos de consumo	19	23	25
Tarjetas de crédito y créditos para la vivienda	3	2	2
Créditos de consumo y créditos para la vivienda	5	6	6
Todos los anteriores	5	7	8
Total clientes (porcentaje)	100	100	100

Fuente: Morales, Lilibiana y Álvaro Yáñez, *La Bancarización en Chile, concepto y medición*. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Santiago, 2006.

3. Oferta de servicios financieros

3.1 Por tipo de institución

Como se mencionó, en el proceso de bancarización de Chile han participado los bancos en conjunto con las CAC, cajas de compensación y grandes casas comerciales. El siguiente cuadro indica que aunque los bancos son las únicas instituciones que ofrecen toda la gama de productos bancarios, las CAC, cajas de compensación y casas comerciales ofrecen productos que son muy cercanos sustitutos de los productos bancarios, y por esto se incluyen como parte del proceso de bancarización en Chile.

**CUADRO 4
OFERTAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

	Bancos	CAC	Cajas de Compensación	Casas Comerciales
Créditos				
Crédito de consumo	X	X	X	X
Crédito automotriz	X	X	X	X
Crédito para la vivienda	X	X		
Crédito para la educación	X	X	X	
Crédito para la salud	X	X	X	
Ahorro				
Cuentas Corrientes	X			
Cuentas Vistas	X	X		
Cuentas de Ahorro	X	X		
Transaccionabilidad				
Chequera	X			
Tarjeta de Débito	X	X		
Tarjeta de Crédito	X	X		X
Seguros				
Corretaje de seguros	X	X		X
Administración de activos				
Fondos Mutuos	X			
Ahorro provisional	X			

Fuente: Zahler & Co.

3.2 Por productos

El principal producto ofrecido a los segmentos poblacionales de ingresos medios y bajos es el **crédito de consumo**. Todas las instituciones lo ofrecen aunque en condiciones significativamente diferentes.

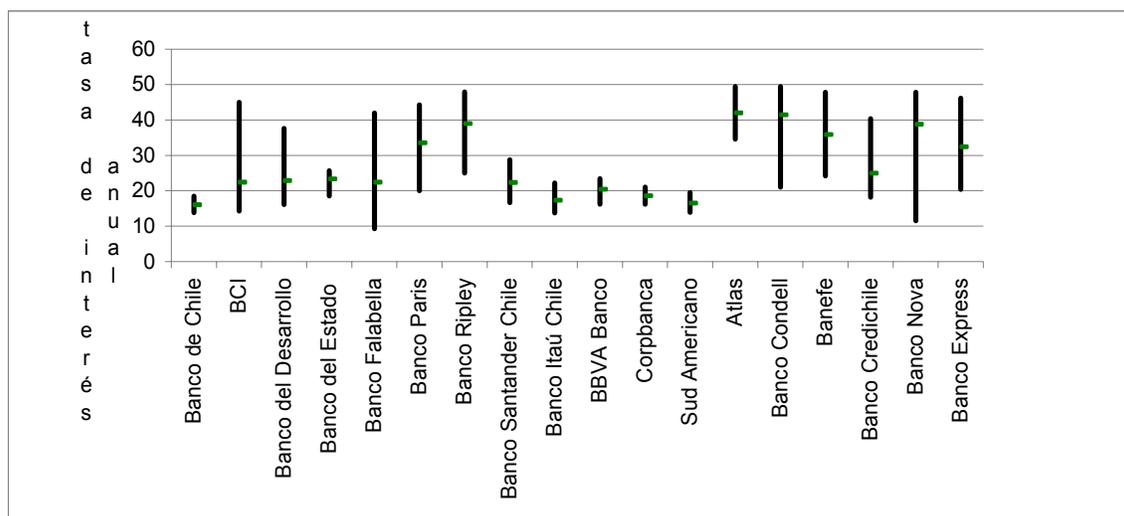
El crédito de consumo de los bancos se perfecciona con pagos mensuales que van de 6 a 60 meses, mayoritariamente nominales y su tasa de interés nominal mensual fluctúa entre 9% y 49% para los créditos por montos entre 1.000 y 6.000 dólares de Estados Unidos, con una tasa media de 25%, tal como se aprecia en el siguiente gráfico. Las CAC otorgan créditos en condiciones similares a los bancos; la mediana de su tasa de interés de colocación es 28,4% nominal anual, con una tasa mínima de 17,2% y una máxima de 49,2%. El cuadro 5 presenta las tasas de interés de colocación de bancos y CAC por monto de crédito.

CUADRO 5
TASA DE INTERÉS DE PRÉSTAMOS DE CONSUMO DE LOS BANCOS Y DE LAS CAC
(Porcentajes)

Institución	Tipo de Préstamo											
	Monto del préstamo: \$500.000				Monto del préstamo: \$1.000.000				Monto del préstamo: \$3.000.000			
	24 meses		36 meses		24 meses		36 meses		24 meses		36 meses	
Banco de Chile	n/o	n/o	n/o	n/o	15,6	18,2	16,1	18,5	13,8	16,0	14,8	16,8
BCI	17,8	45,0	18,2	45,0	14,8	26,6	15,7	28,7	14,3	27,6	15,1	29,4
Banco del Desarrollo	22,1	35,4	23,6	37,6	18,2	27,1	22,1	31,4	16,1	21,8	18,8	25,1
Banco del Estado	25,0	25,7	25,0	25,7	19,8	24,5	19,8	24,5	18,6	22,1	18,6	22,1
Banco Falabella	15,5	40,7	15,5	42,0	11,2	34,1	13,4	38,1	9,3	29,3	10,7	32,3
Banco Paris	35,4	44,3	35,4	44,3	31,6	39,5	31,6	39,5	20,1	25,1	20,1	25,1
Banco Ripley	33,5	47,9	33,7	47,9	27,5	44,3	27,5	44,3	25,1	44,3	25,1	44,3
Bancon Santander Chile	16,7	27,1	17,6	28,7	16,7	27,1	17,6	28,7	16,6	27,0	17,6	28,7
Banco Itaú Chile	n/o	n/o	n/o	n/o	15,0	21,3	15,4	22,2	14,4	19,2	13,8	20,4
BBVA Banco	19,8	22,2	21,0	23,4	19,8	22,2	21,0	23,4	16,2	18,6	17,4	19,8
Corpbanca	16,6	20,3	16,7	21,0	16,6	20,3	16,7	21,0	16,2	19,8	17,4	20,4
Sud Americano	14,9	18,7	15,6	19,5	14,9	18,7	15,6	19,5	14,0	17,5	14,4	18,0
Atlas	34,6	49,4	34,6	49,4	34,6	49,4	34,6	49,4	34,6	49,4	34,6	49,4
Banco Condell	32,8	49,4	33,5	49,4	29,8	49,4	29,2	49,4	21,0	49,4	21,0	49,4
Banefe	29,9	47,8	29,9	47,8	28,7	47,4	29,4	47,4	24,2	41,9	24,2	43,1
Banco Credichile	25,0	40,3	25,0	40,3	24,1	40,3	24,1	40,3	18,2	23,0	18,2	28,2
Banco Nova	31,2	47,8	34,6	47,8	32,4	47,4	32,4	47,4	11,5	43,1	26,3	43,1
Banco Express	33,0	46,2	33,0	46,2	28,7	43,2	28,7	43,2	20,4	31,8	21,0	31,8
Coopeuch	15,6	33,0	15,6	33,0	15,6	26,0	15,6	26,0	15,6	26,0	15,6	26,0
Coocretal	22,8	31,8	22,8	31,8	22,8	31,8	22,8	31,8	22,8	31,8	22,8	31,8
Oriencoop	43,8	48,7	43,8	48,7	39,4	43,8	39,4	43,8	39,4	43,8	39,4	43,8
Capual	19,0	24,4	18,9	24,3	17,3	23,0	17,3	22,9	17,2	22,9	17,2	22,8
Detacoop	28,8	49,2	28,0	49,0	28,8	49,2	28,0	49,0	28,8	49,2	28,8	49,2

Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF

GRÁFICO 6
BANCOS: TASAS DE INTERÉS EN CRÉDITOS DE CONSUMO
(Enero 2008, porcentajes)



Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

Las **tarjetas de crédito** son el servicio financiero más masivo en términos de cobertura; y lo ofrecen los bancos, las CAC y las casas comerciales. Sin embargo, las condiciones en que las ofrecen son muy distintas.

Los bancos las usan en la forma más tradicional, aunque en el último tiempo han incorporado promociones y las están utilizando como mecanismo de afiliación. Las casas comerciales las utilizan como un mecanismo comercial ofreciendo múltiples promociones a través de la compra con su tarjeta, y como forma de afiliación, accediendo a premios a medida que se acumula una cantidad de puntos que se obtienen con la compra de productos. La promoción más usada tanto por los bancos como por las casas comerciales es la compra en cuotas, sin recargo de interés.

En materia de tasas de interés existen diferencias significativas entre los distintos emisores. Las tarjetas de crédito bancarias cobran una tasa de interés nominal anualizada entre 10% y 48%, con una mediana de 29%; y las divisiones de consumo de los bancos cobran tasas medias más altas, que llegan a 38%. Las CAC cobran tasas de interés entre 23% y 38%, con una tasa media de 30%. Y las casas comerciales cobran entre 0% y 50%, tal como se aprecia en el siguiente cuadro. Es importante considerar que la TMC es 49% anual. En los cuadros 6 y 7 se presentan las tasas de interés cobradas por las casas comerciales, los bancos y las CAC.

CUADRO 6
TASA DE INTERÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS CASAS COMERCIALES
(Porcentajes, anual)

Tipo de Operación	Tipo de tarjeta									
	CMR Falabella	DIN	ABC	Dorada La Polar	Johnson's Multiopción	Jumbo Más y Más Easy	Paris	Presto	Ripley	Xtra
Avances en efectivo										
\$50 000										
- 6 cuotas	47	49	49	48	n/a	48	48	49	48	50
- 12 cuotas	45	49	49	48	n/a	48	48	47	48	50
\$200 000										
- 12 cuotas	30	49	49	n/a	49	31	31	47	48	50
- 18 cuotas	32	49	49	n/a	49	48	48	47	48	50
- 36 cuotas	29	49	49	n/a	n/a	48	48	47	n/a	50
Compras en tienda										
Vestuario y calzado \$ 50 000										
- 3 cuotas	46	49	49	44	49	0	48	0	48	n/a
- 6 cuotas	43	49	49	43	49	48	48	49	48	n/a
Electrohogar \$150 000										
- 6 cuotas	43	49	49	41	49	48	48	49	48	n/a
- 12 cuotas	29	49	49	36	49	31,8 ó 35,88 ^a	31,8 ó 35,88 ^a	49	35	n/a
Computación \$300 000										
- 12 cuotas	29	49	49	36	49	31,8 ó 35,88 ^a	31,8 ó 35,88 ^a	49	35	n/a
- 18 cuotas	32	49	49	36	27	48	48	30	42	n/a
- 24 cuotas	30	49	49	36	27	28	28	49	31	n/a
Compra en comercio asociado										
Vestuario y calzado \$50 000										
- 3 cuotas	46	0	0	n/a	49	48	48	0	48	50
- 6 cuotas	43	0	0	n/a	49	48	48	49	48	50
Electrohogar \$150 000										
- 6 cuotas	43	49	49	n/a	n/a	48	48	49	48	50
- 12 cuotas	29	49	49	n/a	n/a	48	48	49	48	50
Computación \$300 000										
- 12 cuotas	29	49	49	n/a	n/a	48	48	49	48	50
- 18 cuotas	32	49	49	n/a	n/a	48	48	30	48	50
- 24 cuotas	30	49	49	n/a	n/a	48	48	49	48	50
Resumen										
Minima	29,0	0,0	0,0	36,0	27,1	0,0	28,2	0,0	31,2	49,6
Máxima	46,6	49,3	49,3	47,9	49,1	47,9	47,9	49,3	48,0	49,6
Mediana	31,8	49,3	49,3	40,8	49,1	47,9	47,9	49,3	48,0	49,6

Fuente: Zahler & Co. con información de la SBIF.

^a La tasa de interés de 31,8% se aplica en compras en tienda París y la tasa de 35,88% es para compras en tiendas Jumbo, Easy y Santa Isabel.

n/a no aplica para los ejemplos consultados.

CUADRO 7
TASA DE INTERÉS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE BANCOS Y CAC
(Porcentaje, anual)

Institución	Nacional		Internacional		Dorada		Platinum		Gold	
	Mín	Máx	Mín	Máx	Mín	Máx	Mín	Máx	Mín	Máx
Bancos										
Banco de Chile	12,53	46,68	12,53	46,68	12,53	43,55	12,53	29,46	n/o	n/o
Banco BCI	12,52	47,88	12,52	47,88	12,52	47,88	12,52	42,00	n/o	n/o
Banco del Desarrollo	18,48	47,20	18,48	47,20	18,48	47,20	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco del Estado	10,20	42,00	10,20	42,00	10,20	42,00	n/o	n/o	10,20	42,00
Banco Falabella	9,90	43,32	n/o	n/o	9,90	43,32	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Paris	21,60	47,88	21,60	47,88	21,60	47,88	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Ripley	n/o	n/o	46,68	46,68	n/o	n/o	n/o	n/o	46,68	46,68
Sanco Santander Chile	11,52	48,48	11,52	48,48	n/o	n/o	11,52	31,80	11,52	48,48
Banco Itaú Chile	n/o	n/o	12,48	45,60	12,48	45,60	12,48	45,60	12,48	45,60
BBVA Banco	10,68	47,76	10,68	47,76	10,68	47,76	10,68	28,68	n/o	n/o
Corpbanca	11,54	45,75	11,54	45,75	11,54	45,75	11,54	27,60	11,54	45,75
Scotiabank	11,52	46,56	11,52	46,56	11,52	46,56	11,52	46,56	11,52	46,56
Divisiones especializadas										
Atlas	23,88	47,88	23,88	47,88	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Condell	28,78	47,88	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o
Banefe	28,78	48,67	n/o	n/o	28,78	48,67	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Credichile	12,00	48,47	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Nova	12,54	48,99	12,54	48,99	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o
Banco Express	n/o	n/o	10,68	47,88	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o	n/o
Cooperativas										
Coopeuch	22,86	37,8	22,86	37,2	22,86	36,6	n/o	n/o	n/o	n/o

Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

CUADRO 8
TARJETAS DE CRÉDITO: TASA DE INTERÉS COBRADA
(Diciembre 2007 y enero 2008; porcentaje anual)

	Mínima	Máxima	Mediana
Bancos	10	48	29
Divisiones de Consumo de los Bancos	11	49	38
CAC	23	38	30
Casas Comerciales	0	50	48

Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

La obtención y el uso de las tarjetas de crédito están sujetos a pagos de comisiones. En el caso de las tarjetas bancarias se paga una comisión anual por mantención. Las comisiones por mantención fluctúan entre cero y 120 dólares. En el caso de las CAC, Coopeuch es la única que emite tarjeta de crédito y cobra una comisión anual de 20 dólares. Las casas comerciales cobran distintos tipos de comisiones, una mensual por mantener la tarjeta y otras comisiones en función de las compras; la suma de todas las comisiones anuales está autofijada, con límites máximos que fluctúan entre 12 y 318 dólares. En el cuadro 9 se presenta una lista de las comisiones anuales máximas de las casas comerciales.

CUADRO 9
COMISIONES ANUALES MÁXIMAS COBRADAS EN TARJETAS DE CRÉDITO DE CASAS COMERCIALES
(Dólares de Estados Unidos)

Tipo		Tope de Comisión Máxima Anual
Tarjeta	En dólares	Descripción del cobro
CMR Falabella	25	Sólo a clientes con saldo y estado de cuenta emitidos. Para cupos menores a 800 dólares.
	15	Sólo a clientes con saldo y estado de cuenta emitidos. Para cupos desde 800 hasta 3 000 dólares.
	12	Sólo a clientes con saldo y estado de cuenta emitidos. Para cupos superiores a 3 000 dólares.
DIN	234	
ABC	234	
Dorada La Polar	158	
Johnson's Multiopción	154	
Paris, Más Paris, Más Easy y Jumbo Más	24	Sólo a clientes con estado de cuenta emitido o compras en el período y para clientes con promedio de compra mensual menor a 200 dólares.
	12	Sólo a clientes con estado de cuenta emitido o compras en el período y para clientes con promedio de compra mensual menor a 200 dólares.
Presto	41	
Ripley	65	
Xtra	318	

Fuente: *Zahler & Co.*, con información de la SBIF.

Los **créditos automotrices** se han masificado y penetrado en los segmentos de ingresos medios y bajos. Han surgido instituciones especializadas en el crédito automotriz, las que los originan y luego los titularizan, o bien los financian con emisiones de bonos. Esta competencia, externa a la banca, mostró que existía un importante mercado, cuestión que indujo tanto a las casas comerciales como a los bancos a ofrecer esos créditos, orientados a las familias de más bajos ingresos. De hecho, en 2007 el 90% de los autos nuevos se compró a crédito, 75% del cual fue otorgado por la banca y 25% por instituciones especializadas como Forum, Gmac (asociado con Chevrolet y Nissan Cidef), Mitsui (Toyota) y Masfin (Nissan Marubeni).

El **crédito para la vivienda** ha alcanzado un grado de avance muy importante en Chile en los últimos veinte años. Dentro de los factores que explican este fenómeno destacan: i) la eliminación del efecto de la inflación sobre el valor de las deudas de largo plazo, primero al denominarse éstas en Unidades de Fomento (UF), una unidad de cuenta indexada a la inflación pasada, creíble y transparente; y, posteriormente, con el abatimiento de la inflación como fenómeno macroeconómico; ii) la reforma previsional de comienzos de los años ochenta, que fue determinante para el surgimiento y desarrollo de un mercado de capitales de largo plazo, en particular para el desarrollo de las letras hipotecarias (LH); y iii) la política social de vivienda, mediante la cual el Estado se ha ido reorientando desde la provisión directa de financiamiento hacia el subsidio de la

demanda por vivienda de los grupos con mayores dificultades de acceso a los mercados privados de capitales.

En Chile el mercado hipotecario representa sólo el 11% del PIB, cifra bastante inferior que en Europa y EEUU, donde representa cerca del 50%. Sin embargo, la ampliación de este mercado ha sido comparable al de los países desarrollados, ya que en los últimos diez años el crecimiento medio fue de 8% y, con relación al PIB, fue de 2,5 veces. El principal producto es el crédito hipotecario en UF a tasa fija, con plazos que van desde doce hasta veinticinco años. Los bancos pueden otorgar 3 tipos de crédito para la vivienda: con LH, mutuos endosables y mutuos no endosables. Los créditos con LH son en UF, tienen una tasa de interés fija y no pueden exceder de un *loan to value* (LTV) de 75%; las letras son básicamente un documento *pass through*. Los mutuos endosables no tienen restricciones a tasa fija o flotante, pero tienen un LTV máximo de 80%. Los mutuos no endosables no tienen ningún tipo de restricción. Sin embargo, estos límites son sólo nominales ya que en la práctica los bancos financian, a través de créditos puente, hasta el 90% del valor de las viviendas. Debido a la fuerte competencia del mercado hipotecario, recientemente los bancos han estado generando productos más flexibles, con mayor LTV, con tasa flotante, tasa nominal, con períodos de gracia, etc. La única forma que tienen para hacer esto es con los mutuos no endosables.

El mercado del crédito para la vivienda está dominado principalmente por los bancos comerciales, las administradoras de mutuos y las empresas de leasing, que comenzaron a operar en 1997.³ La originación de los bancos es realizada fundamentalmente por ellos mismos, ya que los brokers no están muy desarrollados. Las administradoras de mutuos son entidades algo indefinidas, entre brokers e instituciones de préstamo hipotecario. En efecto, debido a que tienen poco capital no pueden financiar muchos mutuos y la mayor parte los derivan a las compañías de seguros de vida.

El siguiente cuadro resume las condiciones en que se entrega el crédito hipotecario. Estos pueden ser a tasas de interés variables, generalmente, con un *cap* de tasa de interés que llega a 7,9% real anual; a tasa de interés semi variable, en que se fija dicha tasa por 3 años y las condiciones de renovación por otros 5 años; por último, los créditos a tasa de interés fija fluctúan entre 4,8% real anual a 7,5% real anual.

CUADRO 10
CRÉDITOS HIPOTECARIOS: TASA DE INTERÉS Y CONDICIONES

(Año 2006, tasas en UF, porcentajes)

Financiamiento	Tasa de interés	Condiciones
Mutuo Hipotecario Tasa de Interés Variable	Tasa variable	TAB + <i>spread</i> que fluctúa entre 1,2 y 2,4 anual
	Tasa techo	Va desde sin límite a techo de 7,9
Mutuo Hipotecario Tasa de Interés Mixta	Tasa fija por 3 años	Existe tasa fija entre 4,4 y 6,1; tasa variable que es TAB más un <i>spread</i> entre 1,4 y 2,4 con un techo que va de sin techo hasta 7,9
	Tasa de interés fija por 5 años	Existe tasa fija entre 4,1 y 6,1; tasa variable que es TAB más <i>spread</i> entre 1,6 y 3,9, con un techo que va desde sin techo a 7,9
Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Letra de crédito	Tasa entre 4,8 y 6,9
	Mutuo endosable	Tasa entre 4,9 y 6,75
	Mutuo no endosable	Tasa 4,9 y 7,5

Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

Las **cuentas corrientes** solo pueden ofrecerlas, por ley, los bancos, por lo cual las otras instituciones no participan de este producto. Los bancos son muy restrictivos para ofrecer cuentas corrientes por lo que no las ofrecen a personas de ingresos bajos y las ofrecen en forma muy

³ Los *leasing* para la vivienda financian hasta el 95% del valor de las propiedades. Esto hace que sean una buena forma de financiamiento para las familias que necesitan financiar más del 75% del valor de su casa. Sin embargo, estas empresas enfrentan costos más altos que las empresas bancarias.

restringida a personas de ingresos medios. Entre las razones que limitan la oferta destaca que los bancos cuidan la reputación de los cheques que emiten sus clientes y, por lo tanto, los requisitos que les exigen y la demanda de información son mayores. También las cuentas corrientes son más caras de operar, ya que requieren de consolidaciones bancarias diarias y de entrega de información a los clientes, por lo que se exigen saldos mínimos o, en su defecto, se cobran comisiones. Las líneas de crédito y sobregiro asociadas a las cuentas corrientes tienen un costo de apertura anual o renovación que va entre cero y 170 dólares.

Las **cuentas de ahorro y cuentas vistas** pueden ser ofrecidas por los bancos y por cierto tipo de cooperativas. En el pasado se hicieron varios intentos por masificar las cuentas vistas, pero no existía un medio de pago que permitiera que las personas pudieran retirar los fondos o hacer transacciones en forma masiva con sus recursos en las cuentas vistas, por lo cual no eran muy demandadas. Sin embargo, en el último tiempo se ha masificado la **tarjeta de débito**, que puede estar asociada a una cuenta vista. Los bancos han visto esto como un medio para bancarizar a la población y han expandido la oferta de cuentas vistas. El costo de las tarjetas de débito es función del número de giros mensuales. El costo medio mensual es de 5 dólares para un máximo de tres giros mensuales y de 10 dólares para un máximo de nueve giros mensuales; dichos costos sólo consideran la comisión por mantención y la comisión por número de giros. Algunos bancos cobran comisiones por otros conceptos, tales como consulta de saldos y cartolas, cartola histórica, giros en cajeros automáticos en el extranjero, traspaso entre cuentas y fotocopias de cartolas.

El **seguro** es otro producto que se ha visto demandado por los segmentos de ingresos medios y bajos. Y, hasta cierto punto, las personas demandan seguros independientemente de su nivel de ingresos. Hay una clase de seguros asociados a los créditos, como son los de incumplimiento por cesantía y los de degravamen, pero también se demandan seguros automotrices y para la vivienda, de incendio y de robo. Los bancos, las CAC y las casas comerciales entraron hace pocos años con mucha fuerza a hacer corretaje de seguros. El negocio de corredor de seguros se basa en la intermediación de pólizas de seguros, prestando servicios de asesoría a las personas o empresas en la obtención de las mejores condiciones de cobertura de riesgo por parte de una compañía de seguros. Así, el corredor de seguros, luego de haber estudiado las diferentes alternativas disponibles y negociado con las compañías de seguros, contacta a un potencial cliente que requiere la cobertura de algún riesgo y le propone una póliza con alguna compañía.

La corredora de seguros genera sus ingresos a través del cobro a la compañía de seguros de una comisión base de intermediación, que corresponde a un porcentaje del monto intermediado. El primaje de las corredoras de seguros en Chile alcanzó a 2.353 millones de dólares, equivalente al 2,5% del PIB en 2004. Los seguros generales, que comprenden principalmente los seguros de incendio, terremoto y vehículos, con un monto en primas por 1.023 millones de dólares, representaron el 43,5% del primaje total. El primaje de los seguros de vida llegó a 515 millones de dólares, equivalente al 22% del total. Y los seguros de vida previsionales, conocidos como rentas vitalicias, alcanzaron a 815 millones de dólares (34,6% del total).

En el rubro de seguros generales los agentes más importantes son las grandes corredoras, con 46% de la producción, seguidos de los las personas jurídicas con 21%. Sin embargo, en términos de crecimiento, destacan las casas comerciales y la bancaseguros. En el caso de los seguros de vida, las personas naturales concentran el 63% de la producción debido a que ellas son las que principalmente intermedian las rentas vitalicias. En términos de crecimiento, nuevamente los bancos y las casas comerciales son los que presentan los mayores ritmos de aumento.

CUADRO 11
CLASIFICACIÓN DE LAS CORREDORAS DE SEGUROS

Tipo	Número	Período 2002 al 2005 (promedio, porcentaje)			
		Prima intermediada (del total)		Crecimiento anual	
		Generales	Vida	Generales	Vida
Personas naturales	2 140	13	63	6	10
Grandes corredores	15	46	9	20	15
Banca seguro	12	15	17	24	34
Casas comerciales	5	4	3	43	43
Personas jurídicas	321	21	8	6	-6
Total	2 493	100	100	100	100

Fuente: Zahler & Co., con información de la Asociación de Aseguradores de Chile.

Por último, la administración de activos, a través de los fondos mutuos, el ahorro previsional voluntario y la banca privada, es ofrecida sólo por los bancos, comerciales y de inversión, y está enfocada a los segmentos de ingresos altos, donde existe una mayor capacidad de ahorro.

4. Regulación

Las entidades que participan del proceso de bancarización en Chile son de naturaleza distinta y por lo tanto tienen marcos regulatorios diferentes. Esto ha permitido que ciertas limitaciones que se les impone a algunas entidades no se aplique a otras, y así se hayan, en la práctica, complementado en el proceso de bancarización.

A continuación se revisarán las normas generales que regulan las operaciones de crédito y otras obligaciones en dinero, y la regulación específica de cada institución en sus aspectos más relevantes para explicar el proceso de bancarización en Chile.

Con relación a la **regulación general** del negocio del crédito, cabe destacar la existencia de una tasa de interés máxima y de límites máximos a los gastos de cobranza. La TMC corresponde a la tasa de interés máxima que se puede cobrar sobre las operaciones de crédito en dinero. Dicha tasa corresponde al interés corriente, aumentado en un 50%. El interés corriente es un promedio de las tasas cobradas por los bancos y las sociedades financieras establecidas en el país, en un determinado período. Se establece que son operaciones de crédito de dinero aquellas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención.

Así, a las operaciones o compraventas con tarjeta de crédito les es aplicable al interés asociado a dicho crédito la TMC. A su vez, la Ley de Protección al Consumidor se refiere, entre otras cosas, a los gastos de cobranza y su regulación. Conforme a dicha norma no puede cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan ciertos porcentaje.

Con relación a la **regulación de los bancos**, como estos son por esencia las instituciones llamadas a ofrecer servicios bancarios, su regulación les permite ofrecer todo tipo de dichos servicios. La ley define los bancos como toda sociedad anónima especial que, autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), se dedica a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita. La institucionalidad de la industria bancaria se establece en la Ley General de Bancos y en la Ley Orgánica Constitucional (LOC) del Banco Central. La SBIF es la encargada de la fiscalización de los bancos.

Las CAC son instituciones sin fines de lucro en las que, teniendo por objeto la ayuda mutua, los socios tienen iguales derechos y obligaciones, un solo voto por persona y su ingreso y retiro es voluntario. Los aportes perciben un interés limitado y deben distribuir sus excedentes en proporción al esfuerzo social. Su finalidad es recibir ahorros y otorgar préstamos a sus socios. La principal ventaja regulatoria de las CAC es que el pago de los créditos puede ser descontado del sueldo de los trabajadores; es decir, la CAC le informa a la empresa que tiene que descontar del sueldo al trabajador la cuota del crédito y enviárselo a ésta. Su principal limitante es que sólo pueden otorgar créditos a sus socios y no puede ofrecer cuentas corrientes ni captar depósitos vista.

Las Cajas de Compensación de asignación familiar son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro. Su objeto es la administración de prestaciones de seguridad social que tiendan al desarrollo y bienestar del trabajador y su grupo familiar. Entre los diversos servicios que prestan destaca el crédito social. Esta prestación consiste en préstamos en dinero para cubrir necesidades del trabajador y de su causante de asignación familiar relativas a vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras de análoga naturaleza. Estas también tienen la ventaja de recaudar sus créditos descontándolo del sueldo de los trabajadores, lo que se conoce como descuento por planilla. Sus principales limitaciones son que no manejan cuentas corrientes ni a la vista, ni tarjetas de crédito, por lo que no pueden participar de los servicios de transaccionabilidad o medios de pagos.

Las Casas Comerciales son empresas dedicadas a la venta de productos finales al consumidor y, paralelamente, han desarrollado un área de crédito. Estas instituciones les entregan tarjetas de crédito a sus clientes con una línea de crédito disponible. Durante muchos años su negocio de crédito no estuvo regulado y solo se le aplicaban las leyes generales sobre crédito y operaciones de dinero antes citadas. Sin embargo, como el negocio del crédito estaba íntimamente ligado al negocio comercial, siempre ha sido difícil para la autoridad fiscalizar si efectivamente cumplen con las normas de TMC y gastos máximos de cobranza.

A partir de 2006 las tarjetas de crédito emitidas por las casas comerciales quedaron reguladas en el Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y en la Recopilación de Normas de Bancos y Financieras de la SBIF. En términos generales una tarjeta de crédito es cualquier documento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de un crédito del emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular. Materialmente consiste en una tarjeta de plástico con una cinta magnética en la que se almacena información del propietario, que puede emplearse como medio de pago o como instrumento de crédito. Su uso está sujeto a distintas tarifas, sea por concepto de comisiones, cuando se usa como medio de pago, o de intereses en el caso que dé lugar a una operación de crédito. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El uso de la tarjeta da lugar al cobro mensual de parte de la institución emisora tanto del capital usado como de los intereses, comisiones y seguros que correspondan.

El siguiente cuadro presenta, comparativamente, las principales regulaciones aplicables a las entidades relacionadas con el proceso de bancarización.

CUADRO 12
REGULACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE BANCARIZACIÓN

Tipo	Bancos	Cooperativas de ahorro y Crédito	Cajas de Compensación de Asignación Familiar	Casas Comerciales
Institucionalidad	Se establece en la Ley General de Bancos y en la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central. La fiscalización corresponde a la SBIF.	Las que tengan un patrimonio que exceda las UF 400 000 se rigen por la Ley General de Bancos en todo cuanto sea compatible con su naturaleza y se refieran a las operaciones propias de su giro, y quedan sometidas a la fiscalización.	Reguladas en la Ley 18 883. Están sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de seguridad social que depende del Ministerio del Trabajo.	Ley de sociedades anónimas. Las tarjetas de crédito abiertas son reguladas por el Banco Central y la SBIF.
Objeto	Es toda sociedad anónima especial que, autorizada por la SBIF, se dedica a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones.	Instituciones sin fines de lucro que tienen por finalidad recibir ahorros y otorgar préstamos a sus socios.	Corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro. Su objeto es la prestación de seguridad social.	Son empresas de carácter comercial.
Actividad autorizada				
Crédito	Sí	Sólo a sus socios	Sí, a sus asociados	Sí
Créditos hipotecarios	Sí	Sí	No	No
Cuentas corrientes bancarias	Sí	No	No	No
Captación cuentas vistas	Sí	No	No	No
Captación cuentas de ahorro	Sí	Sólo a sus socios	No	No
Cuentas de ahorro para la vivienda	Sí		Sí, a sus asociados	No
Tarjetas de débito	Sí	No	No	No
Tarjetas de crédito	Sí	Sólo a sus socios	No	No
Corretaje de seguros	Sí	Sí	Sí	Sí
Tasas máximas convencionales	Se aplica	Sí	Sí	Sí
Recaudación		Descuento por planilla	Descuento por planilla	Sí

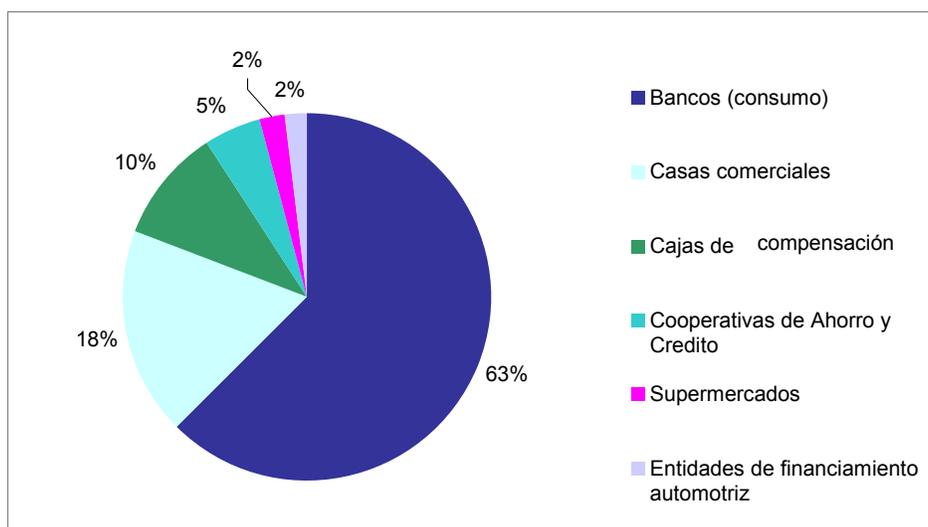
Fuente: Zahler & Co.

5. Aporte de cada tipo de institución a la bancarización

Los principales indicadores muestran que los actores no bancarios han cumplido un rol muy significativo en contribuir a bancarizar a los sectores de ingresos medios y bajos de Chile.

El siguiente gráfico muestra que los actores no bancarios explican el 38% de los **créditos de consumo**, destacando las casas comerciales con un 18%, las cajas de compensación con el 10% y las CAC con un 5%. Entre las casas comerciales destacan Falabella, Paris, Ripley, y La Polar. Así, en 2007 mientras las colocaciones de consumo de los bancos alcanzan a los 15.000 millones de dólares, la CAC de mayor tamaño (Coopeuch) tiene colocaciones por cerca de 1.000 millones de dólares, equivalentes al 7% del total, lo que la deja como el séptimo actor del mercado de los créditos de consumo del país. Por su parte la caja de compensación de mayor tamaño es Los Andes, que tiene colocaciones por 750 millones de dólares.

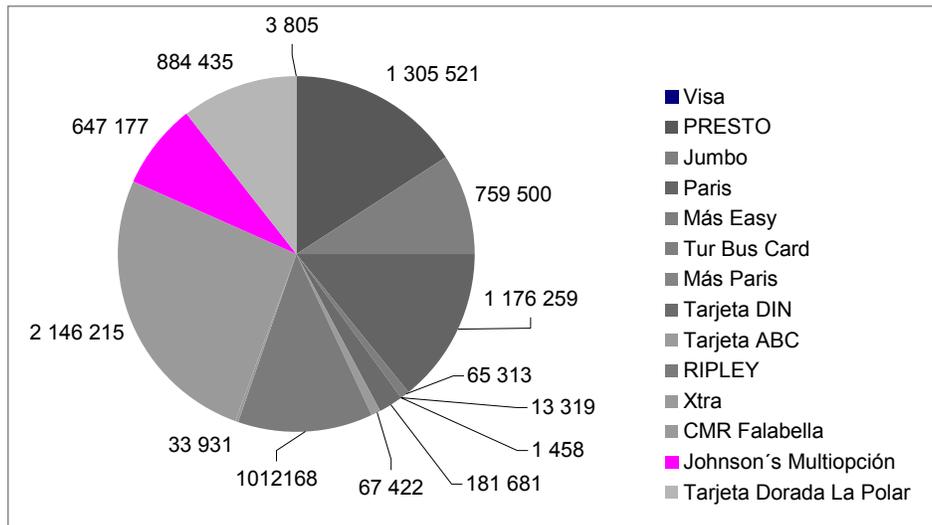
GRÁFICO 7
PARTICIPACIÓN EN LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE CONSUMO
(Porcentajes)



Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

En términos de **tarjetas de crédito** emitidas, los bancos han emitido del orden de 3 millones mientras que las casas comerciales tuvieron 8,3 millones de tarjetas con movimiento en 2007. Las líneas de crédito aprobadas por las casas comerciales alcanzan a cerca de 4.500 millones de dólares, y el monto de transacciones mensuales supera los 800 millones de dólares. Estos resultados indican que las casas comerciales han sido más agresivas en la entrega de tarjetas de crédito que los bancos. Las principales tarjetas de crédito activas (en términos del número) son las de Falabella, con más de 2 millones, luego vienen Paris, Ripley y Presto, con cerca de 1 millón cada una.

**GRÁFICO 8
NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO**



Fuente: Zahler & Co., con información de la SBIF.

El siguiente cuadro indica que el principal producto financiero al que acceden los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, que van del C2 al D, es la tarjeta de crédito de las casas comerciales. En efecto, el 61%, 50% y 37% de los segmentos C2, C3 y D, respectivamente, poseen dicha tarjeta de crédito. En cambio, la tarjeta de crédito bancaria la poseen solo el 24% del segmento C2, el 12% del C3 y el 4% del D. En el cuadro 13 se definen los estratos económicos.

**CUADRO 13
ESTRATOS ECONÓMICOS**

ABC1 (Alta - Media Alta)		
Educación	Secundaria Completa/Incompleta: 6% Universitaria Completa/Incompleta: 94%	
Actividad Principal	Trabaja: 100%	
Categoría Ocupacional	Autónomo	Profesional independiente (sin empleados a cargo); socio o dueño de comercio, industria, servicios (con más de 1 empleado a su cargo): 45%) Comerciante sin personal; técnico/artesano/trabajador especializado: 3% Gerente o Alta Dirección, tanto del Estado como del Sector Privado: 34% de mediana calificación
	Dependiente	Jefe intermedio, profesionales sin cargo de jefatura; puestos Empleado sin jerarquía (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 2%
Patrimonio del hogar	Posesión de bienes (promedio)	8
	Posesión de automóvil	La totalidad de los ABC1 poseen auto. El 40% tienen dos o más autos
C2 (Media media)		

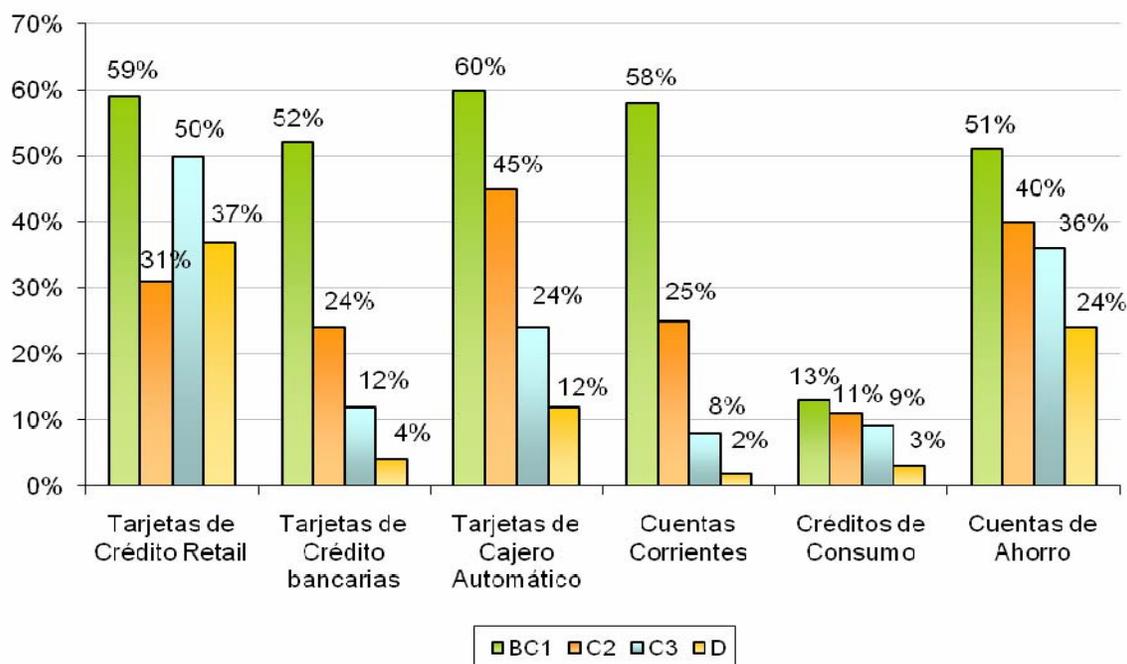
Educación	Primaria Completa: 2% Secundaria Completa/Incompleta: 33% Universitaria Completa/Incompleta: 65%	
Actividad Principal	Trabaja: 94% Jubilado/Pensionado: 5% Desocupado: 1%	
Categoría Ocupacional	Autónomo	Comerciante sin personal; técnico/artesano/trabajador especializado: 28% Profesional independiente (sin empleados a cargo); socio o dueño de comercio, industria, servicios (con más de 1 empleado a su cargo): 11%

		Jefe intermedio, profesionales sin cargo de jefatura; puestos de mediana calificación (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 35%
	Dependiente	Empleado sin jerarquía (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 10%
		Gerente o Alta Dirección, tanto del Estado como del Sector Privado: 9%
		Trabajador manual calificado; técnico/capataz: 7%
Patrimonio del hogar	Posesión de bienes (promedio)	6
	Posesión de automóvil	El 60% de los C2 posee auto.
C3 (Media Baja)		
Educación	Primaria Completa: 17% Secundaria Completa/Incompleta: 63% Universitaria Completa/Incompleta: 20%	
Actividad Principal	Trabaja: 91% Jubilado/Pensionado: 5% Desocupado: 2% Rentista: 2%	
Categoría Ocupacional	Autónomo	Comerciante sin personal; técnico/artesano/trabajador especializado: 32%.
		Profesional independiente (sin empleados a cargo); socio o dueño de comercio, industria, servicios (con más de 1 empleado a su cargo): 4%
		Comerciante sin personal; técnico/artesano/trabajador especializado: 1%
		Jefe intermedio, profesionales sin cargo de jefatura; puestos de mediana calificación (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 9%
	Dependiente	Empleado sin jerarquía (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 32%.
		Trabajador manual calificado; técnico/capataz: 19%.
Patrimonio del hogar	Posesión de bienes (promedio)	4
	Posesión de automóvil:	El 44% de los C3 posee auto.

D1 (Baja Superior)		
Educación	Primaria Completa: 56% Secundaria Completa/Incompleta: 42% Universitaria Completa/Incompleta: 2%	
Actividad Principal	Trabaja: 86% Jubilado/Pensionado: 9% Desocupado: 3% Rentista: 2%	
Categoría Ocupacional	Autónomo	Trabajador inestable; trabajador no especializado: 1%. Comerciante sin personal; técnico/artesano/trabajador especializado: 37%. Trabajador manual sin calificación: 3% Empleado sin jerarquía (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 20%.
	Dependiente	Trabajador manual calificado; técnico/capataz: 36%. Jefe intermedio, profesionales sin cargo de jefatura; puestos de mediana calificación (administrativo, técnico, de servicios, de comercio), tanto del Estado como privado: 3%
Patrimonio del hogar	Posesión de bienes (promedio)	3
	Posesión de automóvil	El 19% de los D1 posee auto.

Fuente: Zahler & Co.

GRÁFICO 9
SERVICIOS FINANCIEROS POR ESTRATO ECONÓMICO



Fuente: Vergara, Cecilia, "El Perfil del Consumidor y el Desafío de Bancarizar", BancoEstado, Santiago, 2007.

Los servicios ofrecidos por los bancos están concentrados en los segmentos de ingresos altos, como el ABC1. El 52% cuenta con tarjeta de crédito bancaria, el 60% con tarjeta de cajero automático, el 58% con cuenta corriente, el 13% con crédito de consumo y el 51% con cuenta de ahorro.

La tenencia de productos exclusivamente bancarios por parte de los segmentos de ingresos medios y bajos es relativamente baja. En efecto, la tarjeta de crédito bancaria la tiene el 24% del segmento C2, el 12% del C1 y el 4% del D. Las cuentas corrientes son aún más exclusivas, y las poseen sólo el 25% del C2, el 8% del C3 y el 2% del D.

Un producto que es más masivo es la cuenta de ahorro; de hecho, es tan masivo como la tarjeta de crédito del *retail*. Esto se debe a que el BancoEstado ha sido históricamente un gran oferente de dicho producto, y en 2007 contaba con más de 3 millones de cuentas de ahorro. También se debe a que muchos subsidios habitacionales requieren ahorro previo, constituido a través de cuentas de ahorro.

III. Bancarización y superación de las barreras

En el capítulo I se revisaron las principales limitantes que enfrenta el proceso de bancarización en Latinoamérica. En este capítulo se describe como Chile ha ido superando en alguna medida dichas barreras y cuáles fueron los sistemas de experimentación utilizados por las entidades financieras.

1. Barreras de desarrollo económico y social

1.1 Credibilidad de las instituciones

La credibilidad en las instituciones no ha sido un problema mayor para la bancarización en Chile.

En los últimos veinticinco años el país no ha vuelto a sufrir ninguna crisis financiera generalizada, en que los depositantes hayan perdido sus ahorros o que éstos hayan sido congelados o cambiados de moneda de denominación. La última crisis fue a comienzos de los años ochenta y el Estado asumió el grueso de las pérdidas de los depositantes bancarios. Los ahorrantes que experimentaron pérdidas fueron los de los fondos mutuos. Y de hecho, esta industria por muchos años tuvo un crecimiento muy bajo.⁴

⁴ Ver Sanhueza (1999) para una revisión de la crisis financiera de los ochenta y sus soluciones.

Por otra parte, el marco de políticas macroeconómicas y regulatorias da confianza al sistema financiero. El Banco Central es autónomo desde fines de los años ochenta y guía sus políticas en función de una meta de inflación. La política fiscal se rige por una regla de superávit estructural que establece que el gasto público crece en función del ingreso permanente del gobierno, lo que ha permitido llevar a cabo una política fiscal contra cíclica que ha significado reducir la volatilidad y vulnerabilidad macroeconómica, lo que ha contribuido al desarrollo de las entidades financieras.

1.2 Cumplimiento de contratos

El cumplimiento de contratos también ha contribuido al desarrollo de la bancarización.

El grado de cumplimiento de los contratos es elevado y las entidades financieras consideran que las garantías se ejecutan y en plazos razonables. También existe un buen registro de prendas e hipotecas, lo que ha permitido desarrollar el mercado hipotecario, el cual según la banca no presenta mayores problemas.

1.3 Equilibrios macroeconómicos

Uno de los principales problemas para desarrollar la bancarización ha sido la presencia de tasas de inflaciones altas e inestables, que reduce la demanda por activos emitidos por las entidades financieras. Como Chile había experimentado muy elevadas y crónicas tasas de inflación, ya a mediados de los años sesenta solucionó en buena medida este problema mediante la indización generalizada de los instrumentos financieros con la creación de una unidad de cuenta denominada Unidad de Fomento (UF), que se reajusta diariamente en base a la inflación del mes anterior. Las colocaciones y captaciones, especialmente de mediano y largo plazo, se hacen en UF y quedan protegidas de la inflación. Esto permitió desarrollar un mercado de captación y colocaciones de largo plazo, el que fue especialmente relevante para que se desarrollara el mercado hipotecario.

Más recientemente, luego de la crisis bancaria de 1981 sucesivas legislaciones del sistema financiero han contribuido a su modernización y solvencia; de hecho en los últimos 25 años el país no ha enfrentado ninguna crisis en el sistema financiero. La presencia de un banco central independiente desde fines de los años ochenta ha contribuido a reducir la inflación desde niveles anuales cercanos al 30% a niveles internacionales. Y desde fines de los años noventa la política fiscal se ha diseñado e implementado de forma anticíclica, lo cual unido a los desarrollos institucionales mencionados ha sido determinante para reducir la volatilidad y prociclicidad del crédito al sector privado.

1.4 Niveles de ingreso de la población

El crecimiento económico sostenido, de 5,5% promedio en los últimos veinte años, ha permitido aumentar los ingresos absolutos de los estratos medios y bajos de la población y de esta forma permitir su acceso a los servicios financieros.

Sin embargo, las entidades financieras plantean que el hecho que aun cerca del 80% de la fuerza de trabajo tenga rentas menores a 600 dólares mensuales es una limitante para la bancarización en el país. Ellos estiman que bajo cierto umbral de ingresos es muy poco rentable ofrecerle servicios financieros a la población.

1.5 Educación

La bancarización chilena también se ha beneficiado del aumento en el nivel medio de la educación en el país. En efecto, mientras a fines de los años ochenta la cobertura de la enseñanza media llegaba al 77%, en 2006 superó el 90%. Y respecto a la educación media, la cobertura aumentó de 15% a fines de los años ochenta a cerca de 40% en 2007.

Los bancos han avanzado en el proceso de bancarización mediante acuerdos con las empresas para abrirles cuentas vistas a todos los trabajadores de esa empresa y que ésta pague sus remuneraciones depositándoselas en sus cuentas vistas individuales, de la cual pueden girar con una tarjeta de débito en los cajeros automáticos a la vez que pueden pagar sus compras en los negocios que tenga POS.

Sin embargo, los bancos aún consideran que el nivel de educación limita el avance de la bancarización en el país, ya que hay segmentos de la población que no saben usar los servicios bancarios básicos, como la tarjeta de débito. Específicamente, mencionan que hay cierta evidencia de que los usuarios de ingresos medio bajos son los que con más frecuencia ven retenidas sus tarjetas en los cajeros automáticos. La forma en que las entidades financieras están enfrentando este problema es con capacitación directa para lo cual legan a acuerdos con las empresas o las municipalidades y a través de programas municipales se llevan a cabo talleres para que las personas aprendan qué son los servicios bancarios y cómo se usan.

1.6 Informalidad

En Chile todavía hay del orden de quinientas mil empresas informales, cerca del 40% del total. Este sigue siendo un problema para la bancarización de dichas empresas aunque el surgimiento de las microfinanzas está permitiendo llegar a esos segmentos más informales.

2. Organización industrial

2.1 Concentración bancaria

Aunque el sistema bancario se ha concentrado en forma significativa, la apertura financiera externa de la economía, por un lado, y la creciente competencia con las Casas Comerciales, Cajas de Compensación y CAC, por el otro, han impedido que los bancos frenen o limiten la bancarización por falta de competencia. Cabe mencionar que, a diferencia de lo que plantea Gelos, la banca chilena muestra buenos indicadores de eficiencia.

2.2 Costos fijos en la captación de un cliente y en la evaluación de un crédito, su desembolso, seguimiento y recaudación

Este ha sido tradicionalmente uno de los factores más limitantes de la bancarización de los estratos de ingresos medios y bajo en Latinoamérica. En el caso chileno la existencia de las CAC y las cajas de compensación han permitido superar en bastante medida estas barreras. La principal razón es que la ley les permite a dichas instituciones cobrar sus créditos mediante el descuento por planilla; es decir, las instituciones envían a la empresa una lista con la cuota que tiene que pagar cada empleado de dicha empresa y ésta le descuenta del sueldo o salario esa cuota. Luego, la empresa abona a la institución financiera el monto total de descuentos.

Esta modalidad tiene al menos las siguientes tres ventajas: i) reduce el costo de recaudación porque las entidades financieras no requieren de sucursales ni de cajeros automáticos para recaudar el pago de las colocaciones; ii) reduce la morosidad de los créditos, porque ella no depende de que el trabajador esté en condiciones o no de pagar el crédito, sino sólo de que el trabajador siga trabajando; y iii) reduce las provisiones, porque la tasa de *default* de estos créditos es muy baja.

Las CAC y las cajas de compensación también redujeron sustancialmente sus costos de comercialización y de captación de clientes. En efecto, estas instituciones trabajan principalmente a nivel de empresas. En el caso de las cajas de compensación estas primero deben afiliar la empresa a la caja de compensación y luego puede dicha caja ofrecer créditos a los trabajadores de aquella

empresa. Los costos de comercialización se reducen porque se trabaja con los Departamentos de Recursos Humanos o de Bienestar de las empresas y se ofrecen paquetes de venta de servicios bancarios a todos los trabajadores de la empresa de una sola vez. Así la captación se realiza por empresa y no individualmente con cada trabajador.

Los costos de evaluación también se reducen porque las empresas manejan mucha información de sus trabajadores que puede ser traspasada a la institución de crédito.

Este modelo de negocio ha resultado tan exitoso que los bancos han salido a competir con las cajas de compensación y con las CAC, ofreciéndoles a las empresas entregarles crédito y una cuenta vista con tarjeta de débito a cada trabajador, firmando un convenio con la empresa. El beneficio para la empresa es que sus trabajadores consiguen mejores condiciones de crédito. El beneficio para los bancos es que reducen sus costos de originación y recaudación de los créditos y, sobre todo, reducen las tasas de morosidad y de *default*. Con todo, para los bancos sigue siendo una traba la presencia de costos fijos elevados que desincentiva la captación de clientes de ingresos medios y bajos.

Las casas comerciales redujeron los costos de captación y recaudación usando sus propios locales comerciales. En efecto, ellas captan a los clientes en sus tiendas, lo que reduce significativamente el costo. Asimismo, la recaudación de los créditos se realiza en las cajas que están habilitadas en las tiendas.

2.3 Segmentos de ingresos medios y bajos tienen más riesgo

Como se comentó en la sección anterior, las cajas de compensación y las CAC, al poder aplicar el descuento por planilla y trabajar directamente con los Departamentos de Recursos Humanos y de Bienestar de las empresas, reducen sustancialmente sus índices de riesgo. Esto les ha permitido generar créditos a tasas de interés competitivas y que se enmarcan dentro de las tasas de interés máximas que prevalecen en el país.

2.4 Estructura organizacional de las empresas bancarias de apoyo al giro retardan la propagación de los cajeros automáticos, POS y del comercio adherido a las tarjetas de crédito

En Chile las empresas bancarias crearon empresas de apoyo al giro, las que administraban la red de cajeros automáticos, los POS y las tarjetas de crédito. A estas empresas se les requirió rentabilizar cada producto considerado individualmente. Esto significó que se ubicaron cajeros automáticos sólo en aquellos lugares en que los ingresos que se percibirían por el uso del cajero fuera mayor que los costos de inversión y uso, lo que implicó que en muchos lugares, especialmente donde vive y compra la gente de ingresos medios y bajos, no hubiera cajeros automáticos. Algo similar ocurrió con los POS y las tarjetas de crédito, adscribiendo sólo aquellos negocios donde había muchas transacciones y se justificaba que existieran u operaran dichos instrumentos.

Esta política limitó fuertemente el proceso de bancarización, ya que muchas personas no veían el beneficio de tener una cuenta vista y una tarjeta de débito, ya que en los lugares en que ellos vivían o compraban no existían cajeros automáticos, o negocios con POS.

En 2006 se cambió esta política y los bancos comenzaron a incentivar a sus empresas de apoyo al giro para que concibieran el negocio en términos de redes y no caso a caso, individualmente. Más específicamente, las empresas encargadas de administrar los cajeros automáticos, los POS y las tarjetas de crédito fueron autorizadas a colocar dichos dispositivos aunque los ingresos particulares de ese lugar de transacción fuese menor que su costo.

Las casas comerciales han subsanado este problema porque ellas tienen sus propias tarjetas de crédito y han adherido otros negocios, aunque sean pequeños, porque no ven los ingresos sólo en su calidad de adherentes sino también en términos de la actividad financiera asociada al pago de intereses en el caso de que compren a crédito. Esta forma de encarar la actividad por parte de las grandes casas comerciales ha permitido solucionar el problema de la baja adhesión de comercios a las tarjetas de crédito lo que presiona la competencia y ha llevado a los bancos a cambiar su actitud y permitir que adhieran locales con pocas transacciones.

2.5 Costos fijos de las sucursales implica que hay escasez de éstas en lugares pequeños, apartados y/o con poca densidad poblacional

Efectivamente, en lugares apartados, pequeños y con poca densidad poblacional no hay sucursales bancarias, aunque en el caso chileno el BancoEstado (BECH) ha cumplido un rol en mantener sucursales en muchas localidades que, consideradas individualmente, no son rentables.

Adicionalmente, a partir de 2006 el BECH comenzó un programa orientado a lugares remotos, “Caja Vecina”, que consiste en llegar a un acuerdo con un comercio e instalarle un POS en su local. Este comerciante podrá actuar como “cajero” del BECH, captando depósitos y entregando los retiros de las cuentas, con montos máximos. El BECH estará monitoreando en línea los movimientos de caja y podrá regularlos; por ejemplo, si el negocio tiene mucho efectivo porque recibió muchos depósitos, puede autorizar en línea que los montos de retiros de los cuenta vistas sean por montos más altos, o bien, puede mandar a retirar los fondos más tempranamente. Los locatarios se benefician porque más gente va a ese local y el BECH reduce gastos en seguridad y en costos laborales, contribuyendo en el proceso a la bancarización.

2.6 Altos costos de abrir y mantener cuentas bancarias

Las cuentas corrientes son caras de operar porque se tienen que hacer consolidaciones bancarias, enviar cartolas con saldos, y el cheque es el medio de pago más caro de operar. Por tanto, la única forma que sea rentable es que los depósitos en cuenta corriente tengan un saldo medio mínimo que financie el costo de la cuenta mediante el *floating*. En caso contrario los bancos tienen que cobrar comisiones. A las personas de ingresos medios y bajos que no mantienen un saldo mínimo, el costo de comisión es muy elevado como para mantener una cuenta corriente.

El sistema bancario no ve que el proceso de bancarización vaya a ocurrir a través de las cuentas corrientes ni van a incentivar su uso. En cambio, el sistema bancario sí ve en la transaccionabilidad, a través de la entrega de un medio de pago distinto del cheque, el vehículo para bancarizar a las personas de ingresos medios y bajos. En efecto, una vez que una persona tiene un medio de pago, es decir, una cuenta vista y una tarjeta de débito, los bancos pueden conocer el comportamiento de su cliente, por ejemplo, la frecuencia y regularidad de sus depósitos y gastos. Si además consiguen que la remuneración de ese cliente se pague abonando a su cuenta vista el importe que corresponda, entonces pueden ofrecerle un crédito o línea de crédito cuyo pago mensual el banco lo puede debitar de esa cuenta vista. De esta forma los bancos chilenos estiman que se puede continuar avanzando en el proceso de bancarización.

2.7 Demanda de créditos

Si bien en Chile también existen frenos a la demanda de créditos personales debido a los altos costos administrativos para solicitar un préstamo, a la exigencia de colaterales y a otras limitantes de índole no pecuniario, las CAC, cajas de compensación y casas comerciales han permitido saltarse buena parte de dichas barreras.

3. Regulación y normativa

3.1 Complejas regulación para abrir cuentas corrientes y adquirir otros productos bancarios

Como se señaló, los bancos estiman que no es por la vía de las cuentas corrientes el medio para continuar bancarizando a la población. De un lado, son muy costosas de operar. Del otro, los bancos cuidan la reputación del cheque, entregándolo solo en casos de bajo riesgo. Y más recientemente, las normas en contra del lavado de dinero para enfrentar el narcotráfico y el financiamiento del terrorismo, están llevando a que los bancos sean más cautelosos para abrir cuentas corrientes.

3.2 Horario de los bancos

Los bancos tienen restricciones de horario, que limitan el acceso de las personas a sus oficinas, sobre todo de quienes trabajan por un sueldo o salario tienen una casi total incompatibilidad de acceder a los bancos en el horario dispuesto.

Sin embargo, las casas comerciales no tienen estas limitaciones. Las personas pueden obtener su tarjeta de crédito después del horario bancario e incluso los fines de semana, y realizar todas sus operaciones, como consultar saldo o pagar la tarjeta, en esos horarios.

Los bancos chilenos plantean que el tema de la regulación horaria no ha sido una limitación importante, sino que los ha afectado al darle una ventaja a la competencia.

3.3 Registro de créditos

En Chile el registro de créditos es una institución antigua y de buena calidad. Esto ha facilitado enormemente el proceso de bancarización de las personas. De hecho, en el último tiempo se ha buscado regular la información que se publica porque era demasiado extensiva con el comportamiento de pago histórico de las personas, ya que se publicaba todo el comportamiento histórico. Actualmente se permite publicar el comportamiento de pago de los últimos 5 años.

3.4 Tasas de interés máximas

En el país existe la TMC, que es la tasa de interés máxima a la que se puede prestar dinero. Esta tasa es igual al promedio de las tasas de interés que prestó el sistema financiero el mes anterior más un 50% de dicha tasa de interés. Esta se separa entre operaciones reajustables y no reajustables y por plazos.

Para las cajas de compensación y las CAC, que operan con bajos costos de comercialización, recaudación y riesgo, la TMC no ha limitado su capacidad de prestar a personas de ingresos medios y bajos.

Los bancos plantean que dicha tasa ha sido una limitante porque ellos son operadores de mayor costo y no tienen el beneficio de la recaudación por planilla. La forma en que han buscado eliminar esta restricción en un principio fue a través del cobro de los gastos de originación y con comisiones, pero estas también se fueron regulando. Actualmente están usando técnicas de microfinanzas para reducir los costos de originación y los riesgos, por ejemplo, dando créditos a conjuntos de personas, que actúan como codeudores solidarios, y en que el jefe de grupo se responsabiliza de recaudar y pagar al banco.

El gobierno también ha subsidiado la originación de créditos de manera de incentivar a las instituciones de crédito a ofrecerlos a las personas de ingresos medios y bajos.

Las casas comerciales han podido evadir más fácilmente esta regulación ya que marginan en el negocio de *retail* y en el negocio financiero, por lo cual para ellas esta regulación no ha sido un impedimento para dar créditos a los segmentos de ingresos medios y bajos.

En síntesis, la existencia de las casas comerciales, cajas de compensación y CAC ha impedido que, en la práctica, la TMC haya sido un impedimento significativo para la bancarización del país.

Cabe mencionar que recientemente la SBIF presentó un estudio en que muestra que la tasa de interés que cobran los bancos a las microempresas es menor que la tasa de interés media de las colocaciones bancarias, indicando que incluso para los bancos la tasa de interés máxima convencional no habría sido una limitante para bancarizar. Sin embargo, lo anterior no permite sostener que las empresas y personas que no han accedido al crédito bancario lo pudieran haber hecho a una tasa de interés menor o igual a la tasa de interés máxima convencional ya que es probable que quienes no han accedido al crédito bancario no hayan podido hacerlo precisamente porque requerían cobrarseles una tasa de interés mayor que la máxima convencional.

3.5 Impuestos a las transacciones financieras

En el país se eliminó el impuesto a las transacciones financieras para las cuentas vistas lo que ha sido un gran impulso para bancarizar a través de la transaccionabilidad o la entrega de cuentas vistas y tarjetas de débito.

3.6 Costos de cobranza

Los costos de cobranza máximos han sido una limitante para que los bancos sean más agresivos en la bancarización de los segmentos medios y bajos. En efecto, en créditos de bajo monto la regulación impide hacer cobranza activa, con lo que más deudores entran en categoría morosa y pasan a cartera vencida, empeorando los índices de riesgo de todo ese segmento.

Para las CAC y las cajas de compensación este no ha sido un problema porque su sistema de cobro por planilla baja fuertemente la incobrabilidad.

4. Métodos de experimentación

Los bancos utilizan principalmente dos técnicas para evaluar nuevos nichos de negocios o productos. En primer lugar, usan mucha información “de forma inteligente”, con modelos matemáticos sofisticados para predecir el comportamiento de pago de los clientes. Las tiendas comerciales y los bancos de *retail* usan información de comportamiento de compra para predecir y monitorear el riesgo de sus carteras y la cruzan con información de riesgo de pago.

En segundo lugar, los bancos llevan a cabo experimentos o planes pilotos para analizar comportamiento y riesgos de pago. Por ejemplo, seleccionan una zona geográfica, miden las características de los hogares (número de miembros del hogar, sexo del jefe de hogar, edad, y otros) y les dan una tarjeta de crédito con una línea de crédito asociada, y estudian cuáles son las familias que pagan a tiempo, las que se atrasan y las que no pagan. De ese experimento salen las poblaciones objetivos a las que apuntar y luego masifican el producto.

El cuadro siguiente resume los principales mecanismos mediante los cuales las entidades financieras chilenas han ido superando las dificultades en el proceso de bancarización:

CUADRO 14
BANCARIZACIÓN: PROBLEMAS Y SOLUCIONES DEL CASO CHILENO

Categoría	Tema	Chile
Desarrollo Económico y Social	Credibilidad de las instituciones	La última crisis bancaria en Chile fue hace casi treinta años. En dicha crisis los depositantes no perdieron sus depósitos ya que fueron devueltos con fondos del Banco Central. Los ahorrantes de fondos mutuos sí experimentaron pérdidas.
	Cumplimiento de contratos	Los contratos financieros se cumplen y las garantías se ejecutan en plazos relativamente acotados. Existe un sistema de registro de garantías que funciona bien.
	Equilibrios macroeconómicos	Ya a mediados de los sesenta se creó una unidad de cuenta que se ajusta en base a la inflación. Las colocaciones y captaciones se denominaban en dicha unidad de cuenta (UF). La crisis bancaria de 1981 generó una moderna Ley de Bancos. Un Banco Central independiente desde fines de los años ochenta y políticas fiscales anticíclicas desde fines de los años noventa, reducen la volatilidad y prociclicidad del crédito al sector privado.
	Niveles de ingreso de la población	El crecimiento económico sostenido, de 5,5 por ciento promedio en los últimos 20 años, ha prometido aumentar los ingresos absolutos de los estratos medios y bajos de la población y de esa forma permitir su acceso a los servicios financieros.
	Educación	La cobertura de la educación ha aumentado significativamente en los últimos años. También la introducción del sistema privado de pensiones a comienzos de los ochenta permitió desarrollar una cultura financiera en la población. También las instituciones financieras trabajan con las municipalidades y otros organismos de gobierno para capacitar principalmente a microempresarios.
	Informalidad de las empresas	En Chile todavía habría del orden de 500.000 microempresas informales, que representan un tercio de las empresas totales.
Organización Industrial	Concentración bancaria	Aunque el sistema bancario se ha concentrado en forma significativa, la competencia con las Casas Comerciales, Cajas de Compensación y Cooperativas ha impedido que los bancos limiten la bancarización por falta de competencia. De hecho, la banca chilena muestra buenos indicadores de eficiencia.
	Costos fijos en la captación de un cliente, la evaluación de un crédito, su desembolso, seguimiento y recaudación	Las CAC y las Cajas de Compensación son operadores financieros de bajo costo en Chile. Esto debido a que no captan a la persona sino a la institución en que esta trabaja. Trabajan directamente con los departamentos de RRHH o Bienestar de las empresas. Recaudan a través de las empresas descontando por planilla. Los bancos han comenzado a copiar este modelo de negocio. Las Casas Comerciales usan la infraestructura de negocio retail y así bajan los costos del negocio financiero. La evaluación del riesgo mediante mecanismos de credit scoring ha bajado significativamente el costo de evaluar los créditos. Para los bancos sigue siendo una traba la presencia de costos fijos elevados que desincentivan la captación de clientes de ingresos medios y bajos.

Categoría	Tema	Chile
	Segmentos de ingresos medios y bajos tienen más riesgo	Las Cajas de Compensación y las Cooperativas al tener descuento por planilla y trabajar con los departamentos de RRHH de las empresas bajan sustancialmente sus índices de riesgo.
	Estructura organizacional de las empresas bancarias de apoyo al giro impiden el desarrollo de sucursales, cajeros y POS	Se cambió el modelo de negocios de las instituciones que administran los cajeros automáticos y POS para permitir que los coloquen en lugares que no son rentables per se. Es decir, mirar el negocio en términos de redes más que uno a uno. Lo mismo se hizo con las empresas que adhieren a las tarjetas de crédito. Las casas comerciales han sido más flexibles en captar clientes donde se aceptan sus tarjetas de crédito.
	Costos fijos de las sucursales implica que hay escasez en lugares pequeños y con poca densidad poblacional	El BECH ha cumplido un rol en mantener sucursales en lugares pequeños. En el último tiempo con el modelo de caja vecina se avanzará en forma sustancial en la cobertura de todo el país.
	Altos costos de abrir y mantener cuentas bancarias	Los bancos no ven que la bancarización vaya a ocurrir a través de las cuentas corrientes. Es un producto caro de operar y de mucho riesgo. Los bancos han optado por privilegiar una estrategia de bancarización centrada en la transaccionabilidad, que es intensiva en el uso de tecnología.
	Demanda de créditos	Las CAC, Cajas de Compensación y Casas Comerciales han permitido saltarse las barreras que imponen los bancos a la demanda de crédito.
Regulación y Normativa	Complejas regulaciones para abrir cuentas corrientes y adquirir otros productos bancarios	Más allá de la regulación, los bancos buscan mantener la validez del cheque como medio de pago, por lo que restringen la apertura de cuentas corrientes. También las nuevas normas de lavado de dinero sobre terrorismo y narcotráfico los hacen ser más cautelosos con ese producto.
	Horario de los bancos	Las Casas comerciales no tienen restricción horaria por lo que suplen la falencia de los bancos
	Registros de crédito	Son de buena calidad y con historia. El principal problema es que la deuda de las Casas Comerciales no se consolida con la deuda bancaria.
	Tasas de interés máximas	Para las Cajas de Compensación y las Cooperativas que operan con bajo costo de comercialización, recaudación y riesgo, la TMC no limita su capacidad de prestar a personas de ingresos medios y bajos. En el caso de las Casas Comerciales, al tener doble margen, en la práctica no opera el límite máximo.
	Impuestos a las transacciones financieras	Se eliminó el impuesto para los depósitos vistas, por lo que no opera para las tarjetas de débito.
	Costos de cobranza	En el caso de las Cooperativas y Cajas de Compensación no es relevante porque tienen descuento por planilla y trabajan con los departamentos de Bienestar o Recurso Humanos de las empresas.

Fuente: Zahler & Co.

IV. Lecciones del caso chileno

La importante superación de las barreras a la bancarización se ha logrado mediante una combinación de una institucionalidad políticajurídica que funciona razonablemente bien, y un eficaz y generalizado instrumento de indexación (UF) aplicable a la intermediación financiera. Sucesivas legislaciones del sistema financiero han contribuido a su modernización y solvencia. La presencia de un banco central independiente desde fines de los años ochenta ha contribuido a reducir la inflación a niveles internacionales. Y desde fines de los años noventa la política fiscal se ha diseñado e implementado de forma anticíclica, lo cual ha sido determinante para reducir la volatilidad y prociclicidad del crédito al sector privado.

El crecimiento económico alto y estable, que ha aumentado el ingreso medio de la población, junto a la mayor cobertura de la educación y la existencia de un marco institucional bien definido, ha facilitado la tarea de bancarizar a la población.

La puerta de entrada a la provisión de servicios financieros de los sectores de ingresos medios y bajos no fue a través de los bancos. Otras entidades como las CAC, cajas de compensación y las grandes cadenas de *retail* (casas comerciales) han sido los actores determinantes en ofrecer servicios similares a los bancarios, especialmente a la población de ingresos medios y bajos. Esto se ha debido a que dichas entidades financieras no bancarias pudieron eludir el carácter restrictivo de la normativa financiera y aprovechar el espacio dejado por los bancos.

La existencia de diversas entidades, de naturaleza y con regulación distinta, ha permitido que algunas de las normas que limitan la bancarización en un tipo de entidad la estimulen en otra(s). Por ejemplo, la norma que permite que las CAC y cajas de compensación recauden sus créditos descontando las remuneraciones de los trabajadores por planilla, permitió desarrollar el negocio de prestarle a las clases asalariadas, que normalmente no son sujetas de la bancarización tradicional. Dicho descuento permitió que esas entidades financieras redujeran los costos de captación, recaudación y riesgo de las carteras. Por su parte, las casas comerciales, que por marginar simultáneamente en la venta del comercio y de su financiamiento, en la práctica no han estado sujetas a la TMC, pudiendo bancarizar a segmentos de la población que quedarían excluidos del acceso al crédito si la norma fuera restrictiva.

La interacción de estas diversas entidades financieras, que tienen objetivos, instrumentos y marcos regulatorios diferentes, ha permitido, en la práctica, que sus actividades se complementaran y potenciaron en el proceso de bancarización, al ofrecer servicios financieros en condiciones atractivas a los que han podido acceder una creciente parte de las personas de ingresos medios y bajos así como de las pequeñas y medianas empresas. A modo de ejemplo, se puede señalar que el hecho de que las casas comerciales vieran el negocio de las tarjetas de crédito en forma integral, es decir, considerando sus ingresos de la red, permitió que el comercio de menor monto se pudiera adherir a una tarjeta de crédito. Más aun, llevó a los bancos a cambiar su modelo de negocio e inducirlos a acelerar la bancarización.

Una vez que una persona o empresa demanda un servicio financiero, como por ejemplo, un crédito de consumo, una línea de crédito, una tarjeta de crédito o una tarjeta de débito, queda “visible” para el resto del sistema financiero y tiene la posibilidad de registrar una historia de comportamiento financiero que le permite acceder a la oferta del resto del sistema. Es especialmente ilustrativo lo que ocurre con las casas comerciales, que han creado sus propios bancos para ofrecer más productos financieros, como es el caso de un crédito hipotecario o una cuenta vista. En ese caso, una vez que el cliente pasa de la casa comercial al banco, cuyo dueño es la casa comercial, queda visible para el resto de la industria bancaria y es sujeto potencial de una oferta amplia de servicios financieros.

Los bancos ven que el futuro de la bancarización en el país es a través de la transaccionabilidad, que consiste en entregarle un medio de pago electrónico a las personas, por ejemplo, una cuenta vista y una tarjeta de débito. A medida que se consolide una historia transaccional y de pagos, se incorporarán los créditos de consumo, hipotecarios, la venta de seguros y otros.

Bibliografía

- Beck, Thorsten., Asli Demirguc-Kunt y Soledad Martínez (2006), “Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use around the World”, World Bank, Policy Research WP 4079.
- BIS (2007), “Evolving Banking Systems in Latin America and the Caribbean: Challenges and Implications for Monetary Policy and Financial Stability”, Monetary and Economic Department.
- Claesens, Stijn (2005), “Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives” World Bank, Policy Research WP 3589.
- FELABAN (2007) ¿Qué sabemos sobre bancarización en América Latina?: Un inventario de fuentes de datos y literatura.
- Gelos, Gastón (2006), “Banking Spreads in Latin America”, IMF Working Papers, WP/06/44
- Larraín, Christian (2006), “¿Por qué no despegó la bancarización en Chile?”, Secretaría General Iberoamericana, Madrid, Junio.
- Morales, Liliana y Álvaro Yañez (2005), “La bancarización en Chile. Concepto y medición”. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Rojas-Suárez, Liliana (2006). “El acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones”. Center for Global Development, Washington D.C.
- Sanhueza, Gonzalo (1999), “La Crisis Financiera de los años 80 en Chile: Análisis de sus Soluciones y su Costo, Revista Economía Chilena, volumen 2, número 1.
- Thorsten Beck, Ross Levine y Norman Loayza (1999), “Financial Intermediation and Growth: Causality and Causes”, Documento de Trabajo 56, Banco Central de Chile.



NACIONES UNIDAS

Serie

C E P A L

financiamiento del desarrollo

Números publicados

Un listado completo así como los archivos pdf están disponibles en

www.cepal.org/publicaciones

200. Bancarización privada en Chile, Roberto Zahler, (LC/L.2896-P), N° de venta S.08.II.G.32 (US\$10.00), 2008.
199. Un matrimonio difícil: la convivencia entre un seguro público solidario y seguros de salud competitivos, Marcelo Tokman, Cristóbal Marshall, Consuelo Espinosa, (LC/L.2851-P), N° de venta S.07.II.G.175 (US\$10.00), 2007.
198. Nuevo marco de capital para la banca: alcances a su implantación en América Latina y el Caribe, Günther Held, (LC/L.2821-P), N° de venta S.07.II.G.146 (US\$10.00), 2007.
197. Development banking in the Eastern Caribbean: the case of Saint Lucia and Grenada, Wayne Sandiford, (LC/L.2471-P), Sales N° E.07.II.G.77 (US\$10.00), 2007.
196. New directions for development banking in the caribbean: financing to take advantage of unlimited supplies of labour skills and entrepreneurship, Vanus James, (LC/L.2735-P), Sales N° E.07.II.G.73 (US\$10.00), 2007.
195. BancoEstado Microcréditos, lecciones de un modelo exitoso, Christian Larráin, (LC/L.2734-P), N° de venta S.07.II.G.72 (US\$10.00), 2007.
194. Desafíos de la banca de desarrollo en el siglo XXI. El caso de Honduras, Walter Mejía, (LC/L.2733-P), N° de venta S.07.II.G.71 (US\$10.00), 2007.
193. A new approach to development banking in Jamaica, Keith R. Collister, (LC/L.2732-P), Sales N° E.07.II.G.70 (US\$10.00), 2007.
192. The dynamics of specialist development banking: the case of the agriculture development bank of Trinidad and Tobago, Anthony Birchwood, (LC/L.2731-P), Sales N° E.07.II.G.69 (US\$10.00), 2007.
191. Perspectivas del fondo latinoamericano de reservas, Miguel Urrutia Montoya, (LC/L.2730-P), N° de venta S.07.II.G.68 (US\$10.00), 2007.
190. La banca de desarrollo en México, Miguel Luis Anaya Mora, (LC/L.2729-P), N° de venta S.07.II.G.67 (US\$10.00), 2007.
189. Estudio sobre las buenas prácticas de las IFIS en función a la normativa de suficiencia patrimonial de Basilea I, Roberto Keil, (LC/L. 2720-P), N° de venta S.07.II.G.61 (US\$10.00), 2007.
188. Access to credit in Argentina, Ricardo N. Bebczuk, (LC/L. 2703-P), Sales N° E.07.II.G.52 (US\$10.00), 2007.
187. Análisis de la evolución y perspectivas de la banca de desarrollo en Chile, Ricardo Pulgar Parada, (LC/L.2631-P), N° de venta S.06.II.G.156 (US\$10.00), 2006.
186. Insurance underwriter or financial development fund: what role for reserve pooling in Latin America?, Barry Eichengreen, (LC/L.2621-P), Sales Number S.06.II.G.145 (US\$10.00), 2006.
185. Análisis de situación y estado de los sistemas de salud de países del Caribe, James Cercone, (LC/L.2620-P) N° de venta: S.06.II.G.144 (US\$15.00), 2006.
184. Pensiones para todos: análisis de alternativas para extender la cobertura del sistema chileno de previsión social, Eduardo Fajnzylber, retirada.
183. Sistemas contributivos, densidad de cotizaciones y cobertura de pensiones, Eduardo Fajnzylber, retirada.
182. Risk-Adjusted Poverty in Argentina: measurement and determinants, Guillermo Cruces and Quentin Wodon, (LC/L.2589-P), Sales Number E.06.II.G.118 (US\$10.00), 2006.
181. Fertility and female labor supply in Latin America: new causal evidence, Guillermo Cruces and Sebastian Galiani, (LC/L.2587-P) Sales N° E.06.II.G.117 (US\$10.00), 2006.
180. El acceso a la jubilación o pensión en Uruguay: ¿cuántos y quiénes lo lograrían?, Marisa Bucheli, Natalia Ferreira-Coimbra, Álvaro Corteza, Ianina Rossi, (LC/L.2563-P), N° de venta S.06.II.G.91 (US\$10.00), 2006.
179. Public policy for pensions, health and sickness insurance. Potential lessons from Sweden for Latin America, Edward Palmer, (LC/L.2562-P), Sales Number E.06.II.G.90 (US\$10.00), 2006.
178. Social Security in the English-speaking Caribbean, Oliver Paddison, (LC/L.2561-P), Sales Number E.06.II.G.89 (US\$10.00), 2006.
177. Reformas recientes en el sector salud en Centroamérica, Ricardo Bitrán, (LC/L.2554-P), N° de venta S.06.II.G.81 (US\$10.00), 2006.

176. Ciclo económico y programas de compensación social: el caso del sistema Chile Solidario, Américo Ibarra Lara y Gonzalo Martner Fanta, (LC/L.2553-P), N° de venta: S.06.II.G.80 (US\$10.00). 2006.
175. La reforma de salud en Nicaragua, Adolfo Rodríguez Herrera, (LC/L.2552-P). N° de ventas S.06.II.G.79 (US\$10.00). 2006.
174. La reforma de salud en Honduras, Adolfo Rodríguez Herrera, (LC/L.2541-P). N° de ventas S.06.II.G.69 (US\$10.00). 2006.
173. La reforma de salud en Costa Rica, Adolfo Rodríguez Herrera, (LC/L.2540-P) N° de venta: S.06.II.G.68 (US\$10.00), 2006.
172. Protección social efectiva, calidad de la cobertura, equidad y efectos distributivos del sistema de pensiones en Chile, Alberto Arenas de Mesa, María Claudia Llanes y Fidel Miranda, (LC/L.2555-P). N° de venta S.06.II.G.83 (US\$10.00), 2006.
171. Reformas de salud y nuevos modelos de atención primaria en América Central, Adolfo Rodríguez Herrera, (LC/L.2524-P). N° de venta S.06.II.G.51 (US\$10.00). 2006.
170. Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social, Víctor Tokman, (LC/L.2507-P). N° de venta S.06.II.G.39 (US\$10.00). 2006.
169. Relación de dependencia del trabajo formal y brechas de protección social en América Latina y el Caribe, Andras Uthoff, Cecilia Vera y Nora Ruedi, (LC/L.2497-P). N° de venta S.06.II.G.29 (US\$10.00). 2006.
168. Inclusion of the European "Nordic Model" in the debate concerning reform of social protection: the long-term development of nordic welfare systems 1890-2005 and their transferability to Latin America of the 21st century, Eero Carroll and Joakim Palme, (LC/L.2493-P). Sales Number: E.06.II.G.24 (US\$10.00). 2006.
167. Non-contributory pensions: Bolivia and Antigua in an international context, Larry Willmore, (LC/L2481-P). Sales Number: E.06.II.G.12 (US\$10.00).2006.
166. La protección frente al desempleo en América Latina, Mario D. Velásquez Pinto, (LC/L.2470-P). N° de venta S.05.II.G.217 (US\$10.00). 2005.
165. Ejemplos de uso de tecnologías de información y comunicación en programas de protección social en América Latina y el Caribe, Alvaro Vásquez V., (LC/L.2427-P). N° de venta S.05.II.G.174 (US\$10.00). 2005.
164. Regional exchange rate arrangements: the european experience, Charles Wyplosz, retirada.
163. Regional development banks: a comparative perspective, Francisco Sagasti and Fernando Prada, retirada.
162. Reforming the global financial architecture: the potential of regional institutions, Roy Culpeper, retirada.
161. European financial institutions: a useful inspiration for developing countries?, Stephany Griffith-Jones, Alfred Steinherr, Ana Teresa Fuzzo de Lima, retirada.
160. The Arab experience, Georges Corm, retirada.
159. An analysis of the experiences of financial and monetary cooperation in Africa, Ernest Aryeetey, retirada.
158. Asian bond market development: rationale and strategy, Yung Chul Park, Jae Ha Park, Julia Leung, Kanit Sangsubhan, retirada.
157. La banca de desarrollo en América Latina y el Caribe, Romy Calderón Alcas, (LC/L.2330-P) N° de venta: S.05.II.G.81 (US\$10.00). 2005.
156. Regional financial integration in east Asia: challenges and prospect, Yung Chul Park, retirada.
155. A experiência brasileira com instituições financeiras de desenvolvimento, Carlos Eduardo de Freitas, (LC/L.2328-P), N° de venta P.04.II.G.115 (US\$10.00), 2005.
154. Evolución, perspectivas y diseño de políticas sobre la banca de desarrollo en el Perú, Marco Castillo Torres, (LC/L.2274-P), N° de venta S.04.II.G.25 (US\$10.00), 2005.

- El lector interesado en adquirir números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la Unidad de Distribución, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago, Chile, Fax (562) 210 2069, correo electrónico: publications@cepal.org.

Nombre:

Actividad:

Dirección:

Código postal, ciudad, país:

Tel.: Fax: E.mail: