



El desafío de la inclusión financiera: la experiencia de Chile¹

Enrique Marshall
Miembro del Consejo
Banco Central de Chile
Septiembre 2011

¹ Presentación efectuada en la Segunda Jornada Financiera organizada por el Banco Central de Bolivia y celebrada en La Paz el 29 de septiembre de 2011. Una versión anterior de este documento fue presentada en la inauguración del año académico de la Escuela de Negocios de la Universidad Viña del Mar, en abril de 2011.

Introducción

Junto con agradecer al Banco Central de Bolivia por la invitación para participar en esta Segunda Jornada Financiera, quisiera felicitarlo por convocarnos a reflexionar e intercambiar experiencias en materia de inclusión financiera. Como comentaré más adelante, este no es un tema ajeno para las autoridades monetarias y financieras, por lo menos en los países en desarrollo, independiente de cómo estén formulados o explicitados sus respectivos mandatos legales.

América Latina, con diferencias entre países, ha experimentado avances en materia de inclusión financiera en el curso de las últimas décadas, en parte como resultado de su propio desarrollo económico, sin embargo muestra todavía importantes brechas por cerrar, especialmente cuando se efectúan comparaciones con las economías maduras o incluso con otras economías emergentes. Por ello, el objetivo de la inclusión financiera adquiere en nuestra región una particular relevancia.

Quisiera aprovechar esta oportunidad para compartir con ustedes la experiencia de Chile, que puede aportar antecedentes de interés. Partiré con algunas reflexiones más bien generales y conceptuales sobre la materia; luego me referiré a la experiencia práctica de Chile y, si el tiempo me lo permite, tocaré la experiencia más general de América Latina, para finalizar con las lecciones que todo ello deja y los principales desafíos por delante.

Contenidos, alcances e implicancias de la inclusión financiera

El concepto de inclusión financiera ha ganado fuerza en el curso de los últimos años. Algunos hablan de bancarización, otros de micro-crédito o más ampliamente de micro-finanzas, otros de banca al por menor o banca de consumo. Son conceptos similares y que en alguna medida se superponen, pero el de inclusión me parece el más comprensivo y el más útil para el diseño de

políticas públicas. Este engloba todos los esfuerzos e iniciativas orientados a brindar acceso a los servicios financieros a quienes permanecen al margen de ellos y también las acciones tendientes a mejorar la calidad de dicho acceso.

La exclusión o inclusión admite grados o matices. Están, por un lado, aquellos que cuentan con un acceso sin mayores limitaciones, bajo términos y condiciones razonables. Están, por otro, aquellos que carecen completamente de servicios financieros formales. Pero entre medio están los que tienen un acceso parcial, incompleto o no del todo satisfactorio. La inclusión financiera consiste en primer lugar en brindarle acceso a los que no lo tienen, pero también se refiere al mejoramiento o perfeccionamiento del acceso para aquellos que están todavía a mitad de camino.

La inclusión financiera es un concepto de aplicación prácticamente universal. En todos los países, incluso en los más avanzados, hay brechas por cerrar. Sin duda, los desafíos varían de un país a otro, dependiendo entre otros elementos del nivel de desarrollo alcanzado. No es lo mismo hablar de inclusión financiera en Estados Unidos, que hacerlo en alguno de nuestros países, en Sudáfrica o en Bangladesh. En las economías avanzadas, los segmentos sin acceso a los servicios se reducen por lo general a los extremadamente pobres o bien a grupos acotados como, por ejemplo, los inmigrantes que carecen de documentación o de historial crediticio. En las economías emergentes, en cambio, las tareas son de mayor alcance y profundidad porque todavía existe una fracción importante de la población parcial o totalmente excluida de las prestaciones.

Más de alguien podría discutir la conveniencia de plantearse objetivos de inclusión financiera en países de ingresos muy bajos o para grupos de la población extremadamente pobres. El argumento sería que, en esas circunstancias, los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades básicas de alimentación, abrigo y salud y por lo tanto, que los servicios financieros no constituyen una prioridad para las políticas

públicas. Un excelente libro titulado “Los portafolios de los pobres” publicado en 2009 y cuya lectura recomiendo mostró que esta es una visión equivocada.²

Los autores de esta publicación dan cuenta, tras un estudio de campo muy completo, que las prácticas financieras de los pobres, no obstante la estrechez de sus recursos, son muchos más intensas, sofisticadas y variadas que lo que se supone normalmente. La gama de instrumentos utilizados es amplia y las decisiones adoptadas están basadas en consideraciones de riesgo, previsión y seguridad, como ocurre en los mercados financieros avanzados. El desafío para las políticas públicas, según se desprende de este trabajo, es generar las condiciones para que los pobres cuenten también con proveedores formales.

La inclusión financiera no debe ser asociada con objetivos o políticas de asistencia social. Tiene sin duda implicancias sociales, pero sus beneficios económicos son también evidentes. Los servicios financieros amplían las posibilidades de ahorro y consumo de los hogares. Permiten una mejor inserción productiva de las personas. Conducen a un mejor aprovechamiento de los talentos empresariales y de las oportunidades de inversión.

Para generar los efectos positivos esperados, la inclusión financiera debe descansar sobre bases sólidas. Ello supone la existencia de una cultura de responsabilidad. Por el lado de los proveedores, esto se debe traducir en buenas prácticas comerciales, mucha transparencia y, sobre todo, en una adecuada contención de los excesos. El peor de todos ellos es el sobreendeudamiento de las personas. El crédito es un muy buen instrumento, pero mal aplicado puede generar mucho daño.

² Portfolios of the Pooors, How the World's Poor Live on \$2 a Day. Collins, D.; Morduch, J.; Rutherford, S.; Ruthven, O. Princeton University Press, 2009.

Por el lado de los clientes, un elemento fundamental es la educación financiera, que no se reduce a la simple entrega de información sobre los productos y servicios ofrecidos y sus tarifas. Todo ello es muy necesario, pero la educación financiera debe ir mucho más allá. Es una tarea que debe comenzar en las escuelas y proseguir en las universidades. Es por tanto una tarea conjunta para las autoridades educacionales y financieras. Su objetivo último debe ser promover conductas de responsabilidad financiera en la población.

Otro punto clave es que los esfuerzos deben orientarse a proveer no sólo micro-créditos o créditos de consumo, sino un conjunto equilibrado de productos y servicio que cubran las necesidades en materia de ahorro, pagos, financiamiento y seguros. Durante algún tiempo se pensó que el microcrédito era un instrumento mágico para aliviar la pobreza y promover el desarrollo, pero esta visión ha quedado atrás.

En la mayoría de los países, la tecnología ha sido y seguirá siendo un importante aliado de la inclusión financiera. Los enormes progresos observados en los ámbitos de la informática y las comunicaciones han revolucionado las prestaciones y han reducido los costos. Todo ello ha facilitado la masificación de los servicios, especialmente en las economías emergentes. Por otro lado, las nuevas tecnologías de evaluación de riesgos, como el *credit scoring* y otras metodologías similares, han permitido flexibilizar las políticas de créditos. Los tradicionales criterios basados en avales y garantías reales han abierto paso al uso de modelos estadísticos o probabilísticos sobre el comportamiento de los clientes, lo que facilita la incorporación de nuevos segmentos de la población.

Para los bancos, la inclusión financiera representa una oportunidad, porque conduce a la ampliación de su base de clientes y a una expansión de sus volúmenes de actividad. El desarrollo económico traerá consigo automáticamente avances en inclusión, pero bien vale la pena tomar la iniciativa y adelantarse.

Invertir en los clientes del mañana puede ser muy rentable si la evaluación se hace con un horizonte de mediano o largo plazo.

Las autoridades financieras, banqueros centrales y supervisores, cumplen roles que se relacionan directa o indirectamente con la inclusión financiera, más allá de lo que sus mandatos legales establezcan formalmente. Por de pronto, la estabilidad monetaria y financiera que deben perseguir los bancos centrales es una condición necesaria para que la inclusión financiera avance y se consolide. A su vez, la inclusión puede reforzar la estabilidad del sistema financiero, por la vía de ampliar la base de depositantes y ahorristas. Una de las lecciones de la crisis financiera de estos años es que los bancos deben apoyarse más en los depositantes pequeños que en los grandes o muy grandes. Los primeros son normalmente relativamente estables, mientras que éstos últimos tienden a moverse con mucha facilidad de una institución a otra o de un país a otro, lo que le confiere al sistema cierta vulnerabilidad.

Por otro lado, las regulaciones financieras, establecidas por los bancos centrales o los supervisores, pueden tener importantes implicancias para la inclusión financiera. Las regulaciones conllevan beneficios, pero pueden imponer costos y generar dilemas difíciles de dilucidar. Las normas y políticas de “conocimiento del cliente”, por ejemplo, pueden limitar la posibilidad de cubrir a los inmigrantes puesto que carecen normalmente de antecedentes para una adecuada identificación. En esa misma línea, la política de fijar un límite al cobro de intereses plantea también un dilema complejo. Por un lado, brinda protección a los consumidores, pero por otro puede restringir el acceso. En general, las regulaciones deben ser objeto de una cuidadosa evaluación por parte de las autoridades, de manera de reducir sus potenciales efectos adversos.

La experiencia de Chile

Chile puede exhibir logros y avances importantes en materia de inclusión financiera en el curso de las últimas décadas, sin perjuicio de reconocer importantes tareas pendientes y desafíos.

En el ámbito bancario, varios productos y servicios han alcanzado un alto grado de penetración en la población (gráfico 1). Se destacan, en primer lugar, las cuentas de ahorro, que han tenido desde hace tiempo una cobertura muy amplia. Otro instrumento que ha ganado terreno en los últimos años es la tarjeta de débito, asociada a una cuenta bancaria a la vista que opera sin cheques. La cuenta corriente, que es el servicio tradicional de los bancos, no ha logrado el mismo grado de cobertura. Ello se explica principalmente por sus costos de operación. La cuenta bancaria que funciona exclusivamente con tarjeta de débito es un instrumento que cumple objetivos similares, pero tiene costos muchísimos más bajos. Ello ha permitido su masificación en un período relativamente corto de tiempo.

En cuanto a las operaciones de crédito, los avances observados han sido graduales y se han concentrado en segmentos medios y altos de la población. Las cifras sugieren que el sistema bancario ha enfrentado ciertas limitaciones o restricciones para llegar con este servicio a un universo más amplio de la población.

La masificación de las prestaciones ha ido de la mano con una importante expansión y modernización de la infraestructura financiera (gráfico 2). La red de oficinas bancarias ha crecido y el parque de cajeros automáticos se ha extendido. El número de establecimientos afiliados a los sistemas de tarjetas de crédito bancarias también ha crecido en forma considerable (gráfico 3). A ello se agrega que la banca electrónica ha penetrado con fuerza. Todo ello ha permitido que el cheque sea gradualmente sustituido por otros medios, con el consiguiente impacto sobre los costos y la eficiencia (gráfico 4).

Si bien el foco de los bancos ha estado en el desarrollo de la banca de consumo, algunas instituciones han ido más allá y han creado programas especializados en micro-crédito productivo, lo que conlleva desafíos especiales. También merecen mención dos iniciativas implementadas por Banco Estado, un banco comercial de propiedad estatal. La primera es el programa de cuenta universal, que otorga facilidades para la apertura de una cuenta para fines de transacción al conjunto de la población y que ha comenzado a ser utilizado para la entrega de determinadas prestaciones sociales o subsidios por parte del Gobierno³. La segunda es el denominado programa “CajaVecina” que opera como un sistema de corresponsalía bancaria en lugares apartados del territorio nacional transformando un establecimiento comercial en una caja bancaria virtual⁴.

El espacio dejado por la industria bancaria, particularmente en el ámbito del crédito, ha sido cubierto por proveedores no bancarios. Los que han llegado más lejos en este sentido son los sistemas de tarjetas de crédito de las casas comerciales. Estos proveen un instrumento de pago y crédito que permite efectuar transacciones no sólo en los comercios relacionados con el emisor, sino también en otros establecimientos afiliados. Se trata, por tanto, de un producto bastante parecido al ofrecido por los bancos. Las cifras de tarjetas emitidas por estos emisores son bastante significativas y exceden con creces a las otorgadas por la industria bancaria. En los segmentos de bajos ingresos, estas tarjetas son reconocidas como el principal medio de pago después del dinero efectivo.

A las casas comerciales se agregan, como proveedores de servicios, las cooperativas de ahorro y crédito y las cajas de compensación que prestan servicios de bienestar a los trabajadores asalariados. Las primeras registran operaciones con

³ Esta cuenta, conocida como CuentaRUT, era utilizada cotidianamente por 2,9 millones de personas a fines de 2010, para la recepción de sus remuneraciones, pensiones o becas.

⁴ A fines de 2010, Banco Estado contaba con más de 4.500 puntos de “CajaVecina”.

más de un millón de personas, y estas últimas reportan alrededor de dos millones de créditos sociales. Más atrás habría que ubicar a otros proveedores de micro-crédito no regulados, muchos de los cuales operan bajo el amparo de fundaciones u organismos no gubernamentales, con un enfoque de combate a la pobreza.

La importancia relativa del conjunto de proveedores no bancarios ha adquirido bastante significación (gráfico 5). En la actualidad, explican cerca del 50% del monto total de créditos de consumo otorgados. Pero quizá su relevancia se advierte con mayor claridad al considerar el porcentaje de la población adulta que es cubierta por estos proveedores. Según la encuesta financiera de hogares realizada por el Banco Central en 2007, el 64% de los hogares registraba créditos de consumo de variadas fuentes, pero sólo el 24% tenía operaciones con bancos. La diferencia era cubierta por instituciones no bancarias, particularmente casas comerciales. Al desagregar las cifras por estrato de ingreso se observa, además, que la presencia de los proveedores no bancarios y, particularmente, de las casas comerciales es bastante similar en todos ellos, mientras que las prestaciones bancarias tienden a concentrarse en los estratos más altos (gráfico 6).

Las entidades no bancarias están sujetas a distintas disposiciones normativas. Las cooperativas, que captan depósitos del público, están sometidas a la Ley General de Cooperativas y a normas dictadas por el Banco Central. La fiscalización de las más pequeñas la ejerce una unidad especializada del Gobierno y la de las más grandes, la SBIF. Este es un modelo que en general ha funcionado bien. Las casas comerciales están supeditadas a la ley de mercado de valores en la medida que emiten títulos de oferta pública. Adicionalmente, en su calidad de emisores de tarjetas de crédito, se les aplica un marco de regulación y fiscalización, distinto al de los bancos, cuyo foco de preocupación es el buen funcionamiento del sistema de pagos.

En meses recién pasados, una casa comercial emisora de tarjetas se ha visto envuelto en una grave crisis provocada por prácticas de crédito reñidas con la ley de protección de los consumidores y

con ilícitos contemplados en la ley de mercado de valores. Si bien los efectos sistémicos han resultado acotados, los daños para consumidores e inversionistas han sido apreciables. Todo ello ha planteado la necesidad de revisar las normas que regulan el funcionamiento de los proveedores no bancarios de crédito y, en particular, las que se aplican a las casas comerciales.

Por disposición de la ley, el cobro de intereses está sometido a ciertos límites, que varían según el plazo y el monto de las operaciones⁵. Las tasas son pactadas por las partes, pero no pueden superar los niveles máximos autorizados, los que se ajustan mensualmente de acuerdo a las condiciones de mercado. Todo ello rige para proveedores tanto bancarios como no bancarios. Si bien los efectos de este tipo de regulaciones son materia de discusión, en el caso de nuestro país, su aplicación mediante un diseño bastante flexible no ha sido una restricción severa para avanzar en la incorporación de nuevos sectores a los servicios financieros, como lo demuestran las cifras. Sin perjuicio de ello, el Gobierno ha enviado recientemente un proyecto de ley que busca reducir el límite máximo para las operaciones de menor tamaño, que es el relevante para la inmensa mayoría de las personas naturales, aduciendo que se ubica en niveles demasiado altos⁶.

Hasta hace pocos años, las operaciones financieras estaban sometidas a dos impuestos especiales, que afectaban con particular intensidad a las personas y las pequeñas empresas. Uno

⁵ El denominado interés máximo convencional se aplica separadamente para distintas operaciones de crédito y se obtiene recargando el interés corriente o promedio del sistema bancario en un 50%. La tasa máxima para operaciones de consumo por montos inferiores a un equivalente del orden de US\$ 8.000 y pagaderos en cuotas mensuales que regía en agosto pasado ascendía a 50,46%. Este límite se aplica a las operaciones tanto bancarias como no bancarias.

⁶ El proyecto reduciría el recargo sobre el interés corriente o promedio del 50% al 35%. Según proyecciones del Ejecutivo, por ese solo concepto, la tasa máxima bajaría del 50% al 45%, pero luego, por efectos de segunda vuelta, podría llegar a un nivel del orden del 36%.

era el impuesto que gravaba a las transacciones bancarias, perfeccionadas mediante cheques o movimientos electrónicos⁷. El otro era un impuesto al crédito que se devengaba y pagaba al momento de su desembolso⁸. El primero de estos gravámenes fue eliminado completamente en 2008, mientras que el segundo vio reducida su tasa permanente de aplicación en 2010. Estas dos iniciativas han sido positivamente evaluadas desde la perspectiva de la inclusión financiera.

Recientemente, el Gobierno ha propuesto la creación de un registro consolidado de información sobre endeudamiento de las personas, que cubriría no solo las operaciones bancarias, actualmente comprendidas en un registro especial, sino todas las operaciones relevantes de crédito. De materializarse, este sería un paso muy importante para asegurar el buen funcionamiento del mercado del crédito y para promover una sano proceso de inclusión financiera.

En una dimensión distinta, pero también relevante, es necesario reconocer los logros y avances del sistema de pensiones, que registra en la actualidad un total de 8,7 millones de afiliados. A través de un régimen de carácter obligatorio, ha brindado acceso a muchas personas a los servicios financieros relativamente sofisticados, como la gestión de fondos en instrumentos del mercado de capitales, las rentas vitalicias y los seguros de vida. En esa misma línea, con cifras de cobertura y penetración algo menores, pero significativas considerando el desarrollo del país, están los fondos mutuos y las compañías de seguros de vida. Los

⁷ Al momento de su derogación en octubre de 2008, este impuesto gravaba con una suma fija de \$ 163 (equivalente a US\$ 0,3) todos los cargos sobre las cuentas corrientes u otras cuentas bancarias a la vista, originados por el cobro de un cheque, un giro a través de un cajero automático u otros medios, incluyendo transacciones electrónicas.

⁸ Este impuesto grava los instrumentos y documentos que contengan operaciones de crédito de dinero a plazo con una tasa de 0,05% sobre su monto, por cada mes o fracción que medie entre la emisión del documento y la fecha de vencimiento del mismo. En todo caso, la tasa efectiva a pagar no puede exceder el 0,6% del monto del crédito, lo que implica que su aplicación es por el plazo de hasta un año. En el pasado, este impuesto ascendió al 0,1% mensual con un límite de 1,2%.

primeros cuentan en la actualidad con alrededor de 1,5 millones de partícipes. Por su parte, las compañías de seguros exhiben índices de densidad o penetración de los seguros que se comparan muy favorablemente con los de otros países latinoamericanos.

Con todo, las tareas pendientes son múltiples. Los grupos de menores ingresos reciben una atención parcial e incompleta del sistema bancario. Algunos segmentos, como los trabajadores por cuenta propia y los inmigrantes, ven limitado o restringido el acceso a los servicios por la propia naturaleza de sus actividades o por la falta de documentación. Las tasas de interés son en general bastante altas. A éstas se agregan, por lo general, comisiones y cobros por seguros de crédito, lo que encarece aún más las operaciones. Las pequeñas empresas suelen enfrentar exigencias de garantías que resultan difíciles de satisfacer y modalidades de financiamiento que no siempre guardan relación con la realidad de sus negocios. El sistema de protección de los consumidores de productos financieros, si bien ha mejorado, requiere nuevos perfeccionamientos. En general, la relación entre proveedores y clientes se muestra bastante asimétrica, entre otras razones, por falta de información y educación financiera de parte de estos últimos.

Experiencias en América Latina

Con matices y variantes entre países, América Latina muestra experiencias similares en materia de inclusión financiera. En la mayor parte de la región se han observado avances, especialmente en el curso de la última década. Algunos países han avanzado más rápido, mientras otros lo han hecho más lento que el promedio, pero en todos ellos sin excepción existen segmentos de la población que permanecen al margen de los servicios financieros o reciben una atención parcial o no completamente satisfactoria. Las diferencias entre países se explican solo parcialmente por diferencias en el grado de desarrollo, lo que sugiere que existe espacio para avanzar mediante la aplicación de buenas políticas públicas.

Cifras agregadas muestran que la actividad bancaria se ha expandido en forma importante en el curso de la última década, en un entorno económico y financiero relativamente favorable para la región, más allá de los efectos transitorios provocados por la crisis financiera originada en los países desarrollados. La relación entre el crédito bancario y el PIB alcanzaba al 40% en 1980. Durante los años 80 y 90, marcados por la inestabilidad y un mediocre crecimiento económico, los avances fueron muy lentos. En los últimos diez años, en cambio, esta relación se elevó con rapidez pasando del 47% en 2000 al 67% en 2009 (gráfico 7).

Pese a estos avances, las cifras de la región son relativamente bajas a nivel mundial. Las diferencias respecto de las economías maduras no requieren explicación, pero sí llaman la atención las que se han generado respecto del Asia emergente. A principios de los años 80, los indicadores de ambas regiones eran similares, pero en las tres décadas siguientes se generó una brecha creciente, que se relaciona principalmente con sus respectivos comportamientos económicos. Lo cierto, en todo caso, es que las cifras sobre profundidad financiera del Asia emergente doblan actualmente a las de América Latina.

También es importante señalar que, en la inmensa mayoría de nuestros países, los indicadores de crédito bancario respecto del PIB son no solo relativamente bajos, sino además menores de lo que correspondería considerando el nivel de desarrollo alcanzado, medido a través del producto per cápita (gráfico 8). Aparte de la incidencia del comportamiento macro-económico y financiero en las últimas décadas, ello podría estar relacionado con la desigual distribución del ingreso que ha caracterizado a la región.

Indicadores más específicos de cobertura no son abundantes en la región, pero los disponibles tienden a confirmar el diagnóstico antes mencionado. Los depositantes y los beneficiarios de crédito, en relación con la población adulta, han tendido a aumentar. También ha mejorado la infraestructura para la provisión de los servicios, lo que se refleja en un incremento en el

número de oficinas bancarias y en una expansión del parque de cajeros automáticos. Como es habitual, los depositantes exceden a los deudores, pero los diferenciales resultan en varios casos significativos o llamativos, lo que podría sugerir ciertas restricciones de acceso al crédito, incluso para clientes a los que se les proveen cuentas de ahorro o transacción. Todos estos antecedentes confirman la visión de que en materia de inclusión financiera existen importantes tareas pendientes en la región (gráficos 9 al 12).

Lecciones y desafíos por delante

Me referiré a continuación a las lecciones que pueden ser extraídas de estas experiencias y los desafíos por delante.

La inclusión financiera es un objetivo de política pública que reviste sin duda prioridad. Por lo mismo, es un tema que debe estar presente en la agenda de las autoridades del sector financiero. Quizá no es estrictamente necesario entregar un mandato explícito a una determinada agencia pública, pero sí es importante que todas las autoridades que se relacionan con el sistema financiero incorporen en sus decisiones y acciones esta dimensión del desarrollo financiero.

Los bancos centrales deben perseverar en sus objetivos de estabilidad monetaria y financiera porque ello es condición necesaria para avanzar y consolidar los logros en estas materias. La experiencia de nuestros países es muy clara en ese sentido.

Por otro lado, en el ejercicio de su función normativa, las autoridades monetarias deben prestar atención a las regulaciones que se establezcan y evaluar las implicancias que éstas tienen para la inclusión financiera. Esto último vale también para los supervisores financieros.

Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores no bancarios deben contar con un adecuado marco de regulación y fiscalización. De

lo contrario se asumen riesgos muy altos. En todo aquello que se refiere a la relación entre proveedores y clientes, las normas deben ser similares a las que se aplican al sistema bancario. No existen buenas razones para establecer diferencias en esta materia. Ello puede constituirse en un desafío si la fiscalización es ejercida por distintas instituciones públicas. Si éste es el caso, las autoridades responsables deberán coordinarse adecuadamente.

Donde sí procede establecer diferencias es en materia de regulación prudencial. Esta última debe considerar necesariamente la relevancia de las distintas instituciones proveedoras de servicios para la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. En todo caso, se debe reconocer que la importancia de las instituciones no bancarias ha ido aumentando con el transcurso del tiempo, de manera que una permanente vigilancia sobre sus actividades y sus potenciales impactos para el sistema en su conjunto parece muy conveniente.

También es importante revisar el conjunto de instituciones jurídicas que se relacionan directa o indirectamente con el ejercicio de la actividad financiera y promover mejoras y perfeccionamientos tendientes a facilitar la inclusión financiera.

En un plano más concreto, es clave continuar reduciendo los costos de las prestaciones y, en general, aumentando la eficiencia del sistema financiero. Ello es condición necesaria para llegar a nuevos segmentos de la población con tarifas razonables. En esa línea, una iniciativa que comienza a visualizarse hacia delante es el uso de la telefonía celular como instrumentos para materializar operaciones, lo que podría reemplazar a los plásticos. También es muy importante perfeccionar los sistemas de información para el otorgamiento de crédito, conocidos como bureaus de crédito.

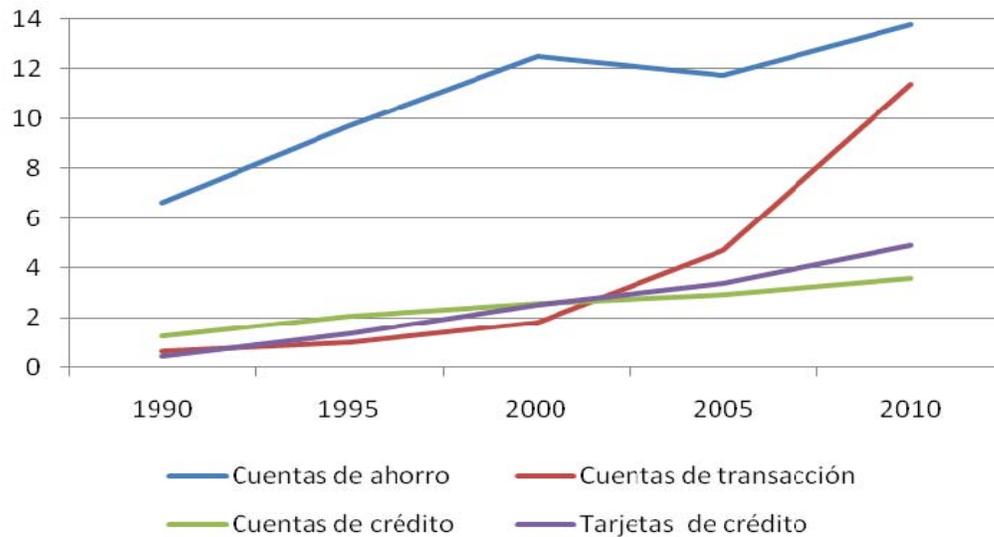
Para construir sobre fundamentos sólidos se requiere, además, promover una cultura de responsabilidad. Por el lado de los proveedores, el desafío es crear estándares y códigos de conducta que eviten los excesos. Por el lado de los clientes, una tarea de

primer orden es la educación financiera que debe partir desde las escuelas.

Finalmente, se requieren perfeccionamientos en materia de protección de los consumidores, pero ésta debe ser entendida como un complemento y no como un sustituto de lo que deben hacer los proveedores y los clientes. Un exceso de regulación en esta materia no es una solución óptima y puede reflejar que no se ha tenido suficiente éxito en inducir cambios en el comportamiento de las partes directamente involucradas.

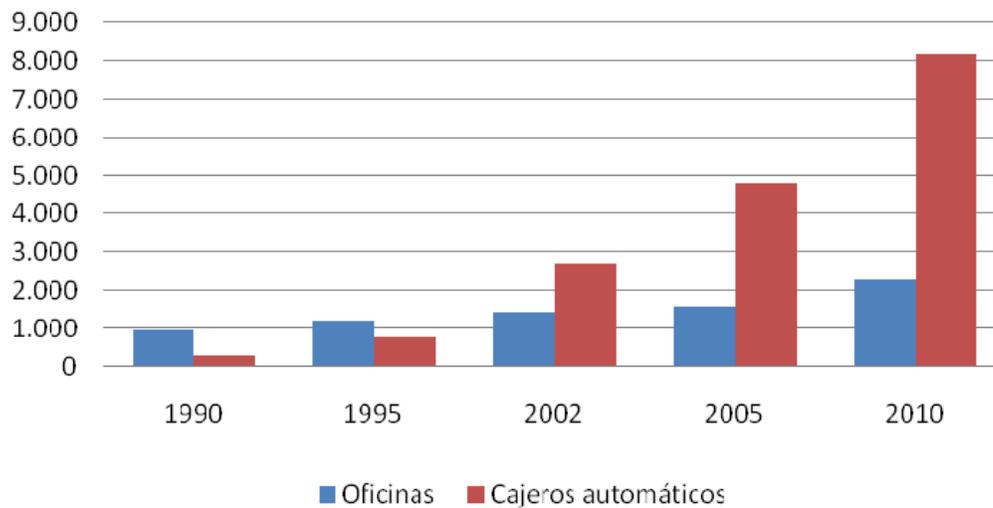
Muchas gracias por su atención.

Gráfico N° 1
Chile: evolución del número de clientes para distintos instrumentos
ofrecidos por el sistema bancario, 1990-2010
 (cifras en millones de clientes)



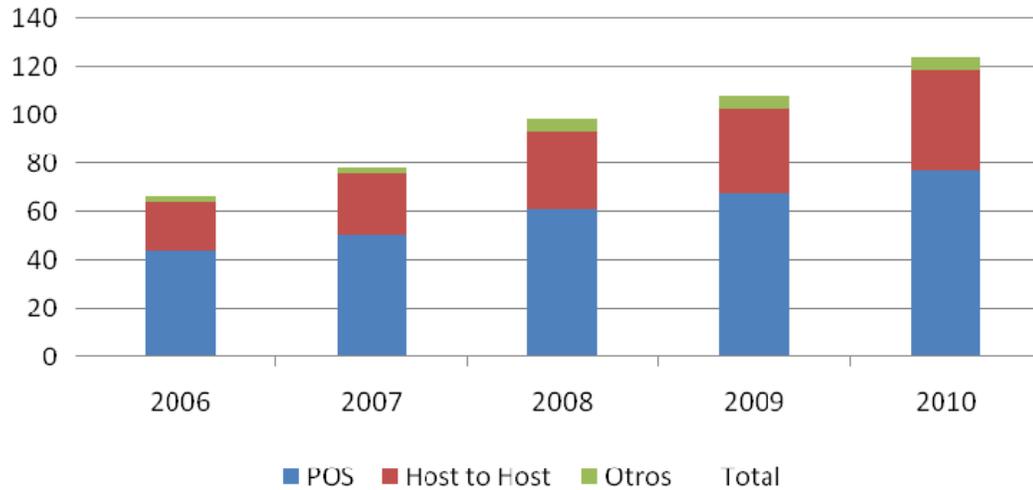
Nota: cifras a fines de cada año. Cuentas de transacción incluyen las cuentas corrientes y las cuentas operadas con tarjeta de débito.
 Fuente: elaborado con cifras de la SBIF.

Gráfico N° 2
Chile: evolución del número de oficinas bancarias
y de cajeros automáticos, 1990 - 2010
 (cifras en unidades)



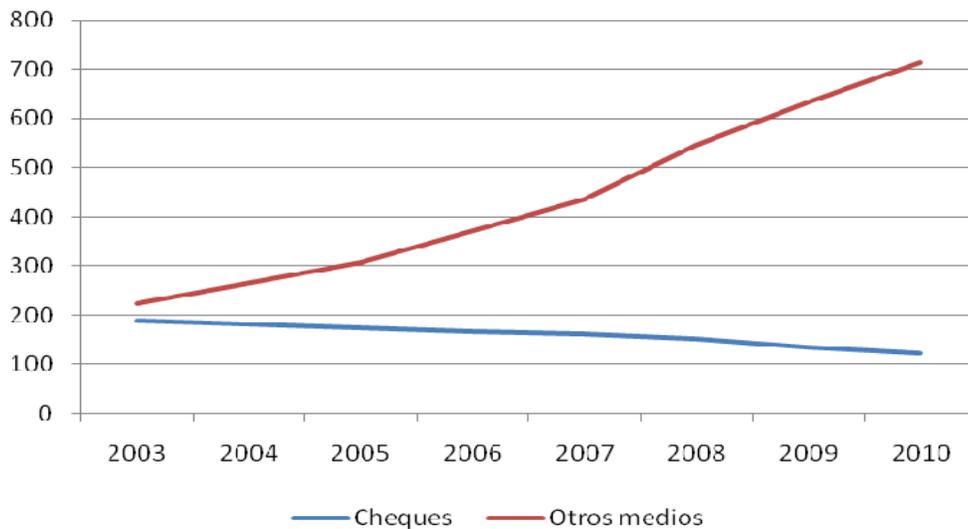
Nota: cifras de fines de año.
 Fuentes: elaborado con cifras de la SBIF.

Gráfico N° 3
Chile: Evolución del número de puntos de captura de transacciones para los sistemas de tarjetas bancarias
 (cifras en miles)



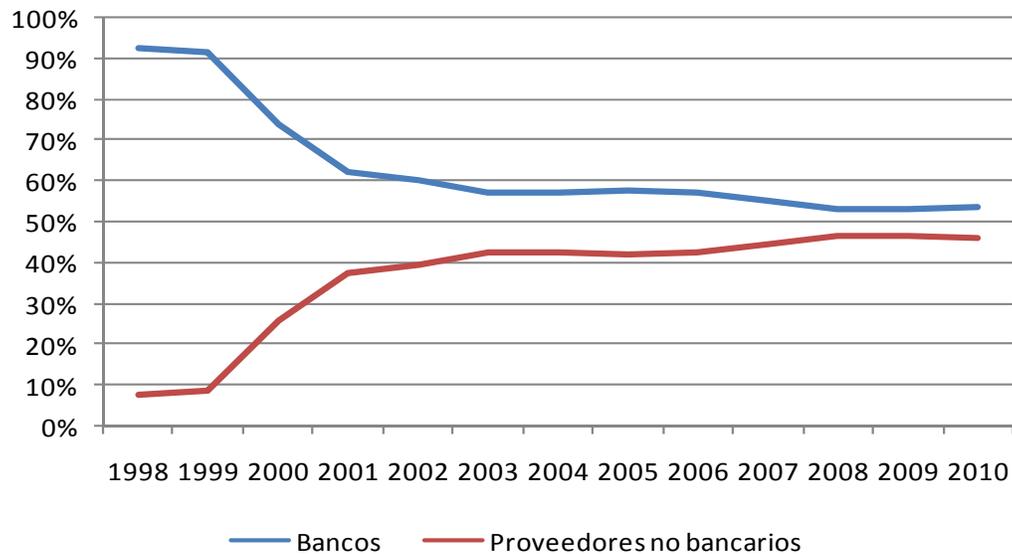
Fuente: elaborado con cifras de Transbank.

Gráfico N° 4
Chile: transacciones procesadas por el sistema financiero
 (cifras en millones de transacciones)



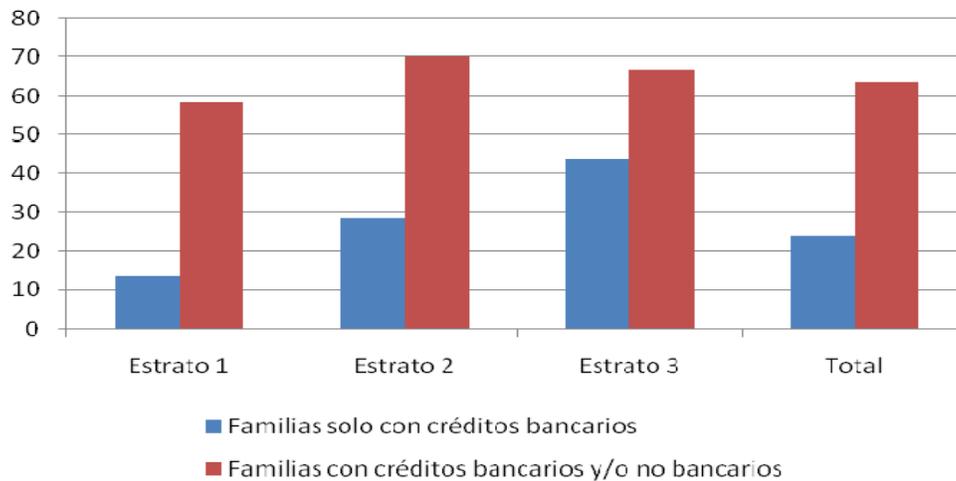
Nota: otros medios incluye giros cajeros automáticos, e-banking y tarjetas de crédito y débito. Cheques corresponden a los girados por personas naturales.
 Fuente: elaborado con cifras de Transbank.

Gráfico N° 5
Chile: participación de mercado en créditos de consumo según tipo de proveedor (bancario versus no bancario)



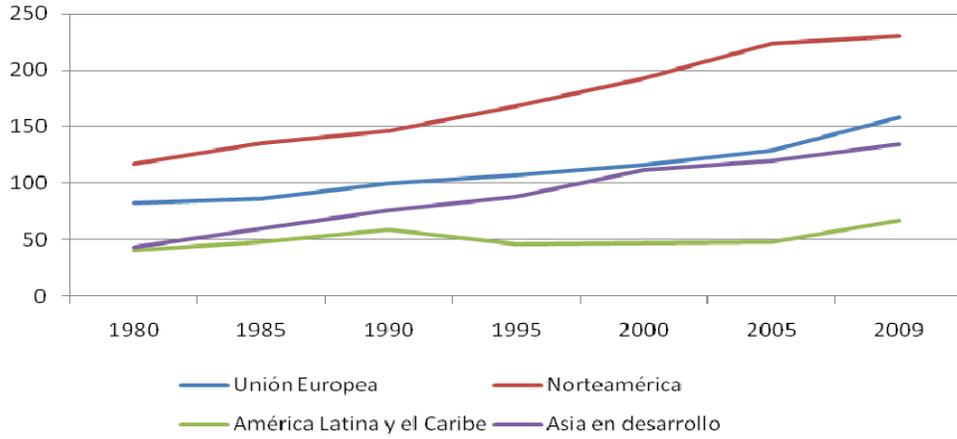
Fuente: Banco Central.

Gráfico N° 6
Chile: participación de los proveedores bancarios y no bancarios de créditos de consumo según estrato de ingreso de la población (cifras en %)



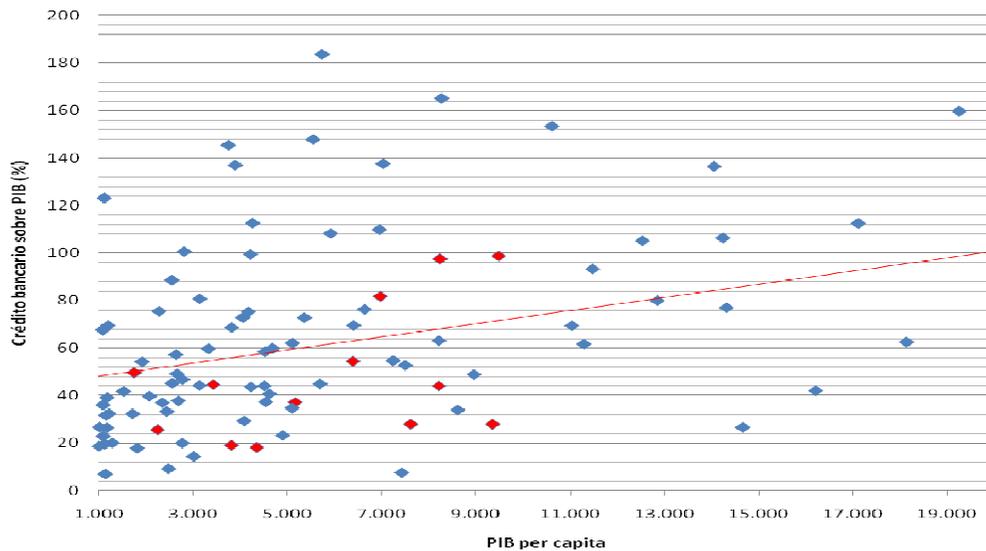
Nota: estrato 1 incluye deciles 1 al 5; estrato 2, deciles 6 al 8; y estrato 3, deciles 9 y 10.
 Fuente: Banco Central, Encuesta Financiera de Hogares: Metodología y Principales Resultados, Septiembre 2010 (www.bcentral.cl).

Gráfico N° 7
Grupos de países seleccionados: evolución de la razón
entre crédito bancario y PIB, 1980–2009
(cifras en %)



Nota: las cifras graficadas son solo las de los años indicados en el eje horizontal.
 Fuente: construido sobre la base de datos del FMI.

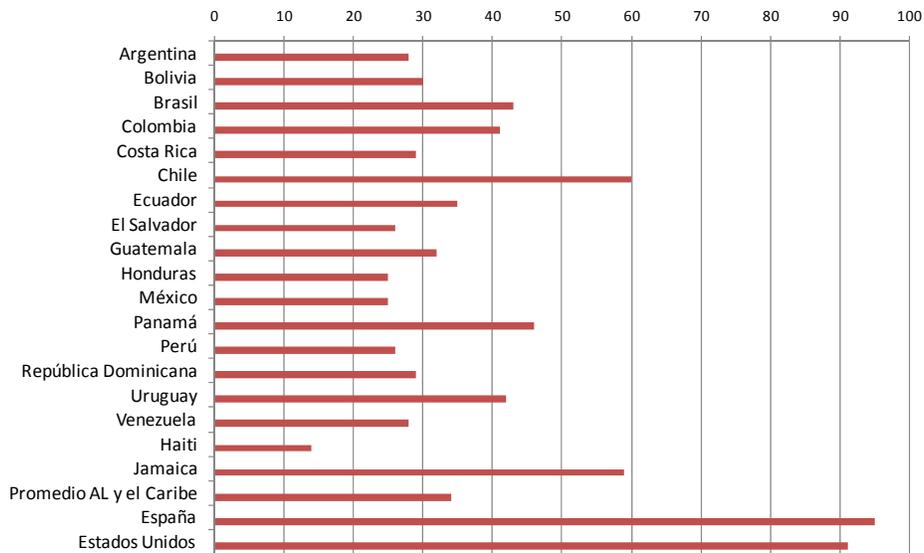
Gráfico N° 8
Razón crédito bancario a PIB y nivel del PIB per cápita
en muestra de países



Nota: Línea de tendencia calculada sobre muestra de 146 países: $y = 45,202 + 0,0028 x$ ($r=0,68$). Gráfico reproduce una sub-muestra de países. De un grupo de 13 países latinoamericanos seleccionados (marcados en rojo), 9 se ubican por debajo de la línea de tendencia.
 Fuente: elaborado con cifras del FMI.

Gráfico N° 9

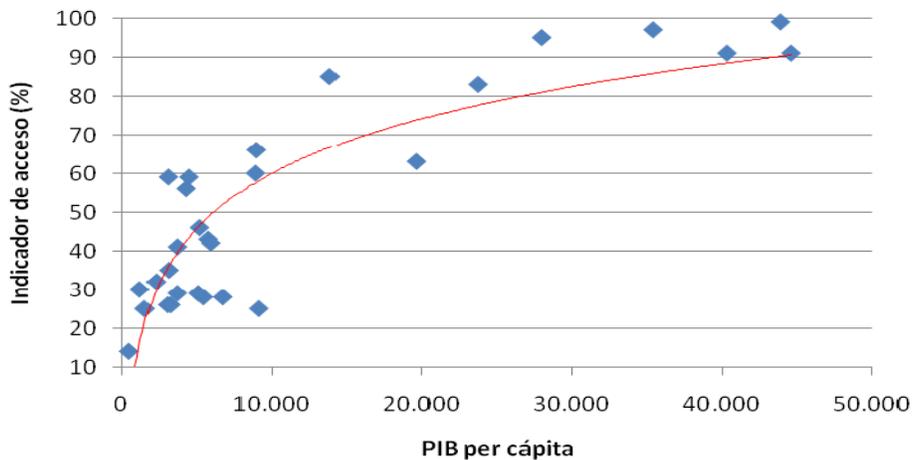
Países seleccionados: indicador de acceso de los hogares a los servicios bancarios (en %)



Fuente: gráfico construido sobre la base de datos obtenidos de Honohan, Patrick (2007), "Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services", paper prepared for The World Bank conference on Access to Finance, March 2007.

Gráfico N° 10

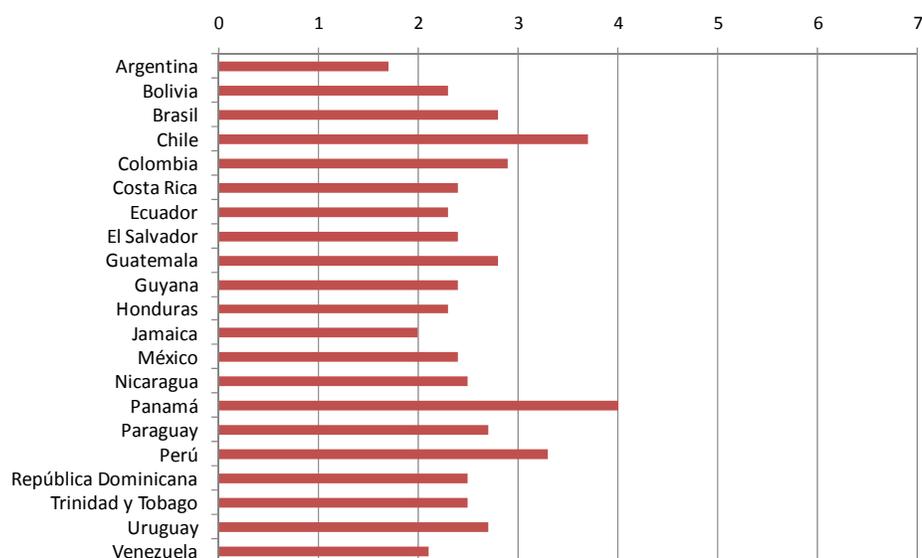
Relación entre el indicador de acceso de los hogares a los servicios financieros y el nivel del PIB per cápita en muestra de países



Nota: La muestra incluye un total de 30 economías tanto emergentes como desarrollados. La línea roja es la tendencia logarítmica ajustada a los datos.
Fuente: Indicador de acceso obtenido de Honohan (2007). El PIB per cápita está referido al año 2006 y fue obtenido del banco de datos del FMI.

Gráfico N° 11

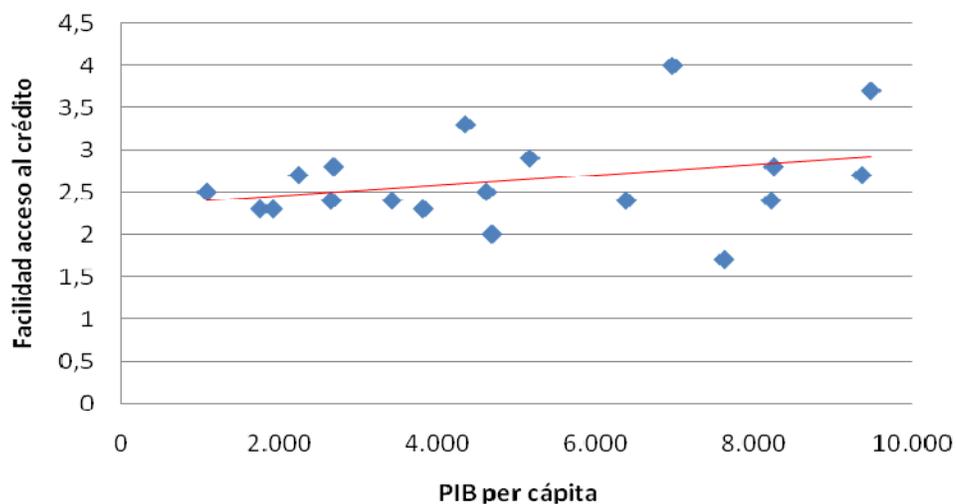
Países seleccionados: indicador de facilidad de acceso al crédito



Fuente: Gráfico construido con datos del indicador denominado "Ease of access to loans" del The Global Competitiveness Report 2010-2011. Este indicador toma valores entre 1 (acceso muy difícil) y 7 (acceso muy fácil).

Gráfico N° 12

Relación entre indicador de facilidad de acceso al crédito y el nivel del PIB per cápita en muestra de países



Nota: La muestra incluye 19 países de América Latina y el Caribe. La línea roja es la tendencia lineal ajustada a los datos. Fuente: Indicador de facilidad de acceso al crédito corresponde al indicador denominado "Ease of access to loans" del The Global Competitiveness Report 2010-2011 que toma valores entre 1 y 7. El PIB per cápita está referido al año 2009 y fue obtenido del banco de datos del FMI.