

Aumenta el uso de tarjetas bancarias y banca online

El 65% de los hogares usa la tarjeta de débito para efectuar pagos.

Aumentan hogares usuarios de banca online, alcanzando a 38% de los hogares.

Mejora cobertura de puntos de giro, gracias a la expansión de corresponsalías.

Masificación de medios de pago

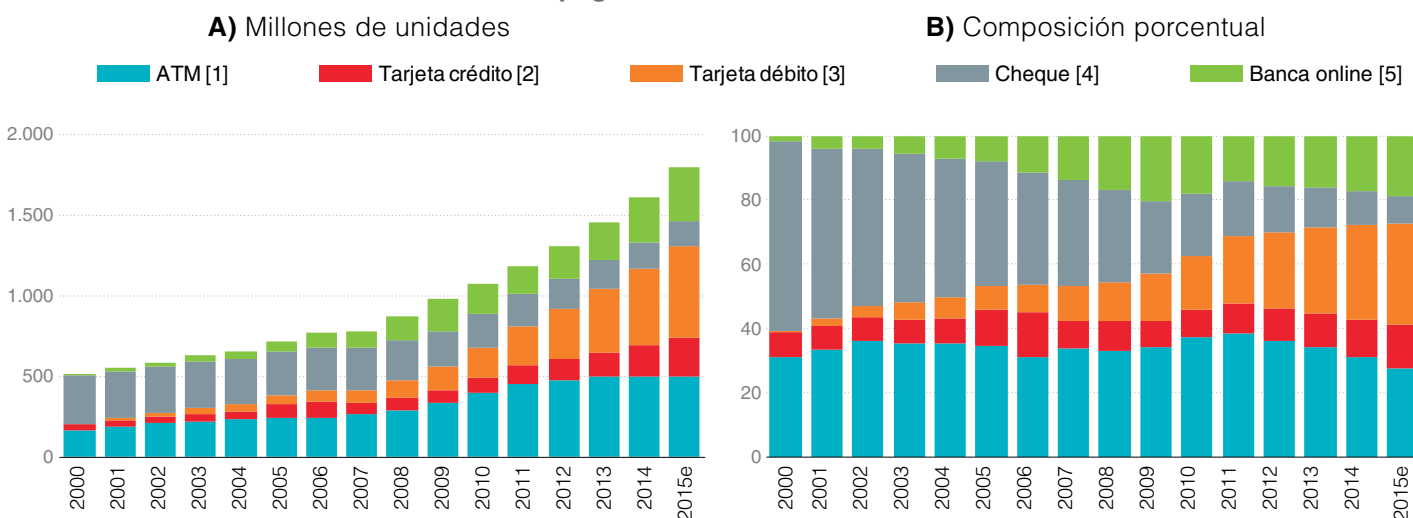
Las transacciones efectuadas con medios de pago bancarios, tales como tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques, cajero automático y banca online, se han más que triplicado entre el 2000 y el 2015, hasta alcanzar 1.800 millones de transacciones (**Gráfico N° 1A**).

Este crecimiento ha sido dispar. Por un lado, destaca el fuerte incremento de las transacciones con tarjetas de débito, que aumentaron su participación en las transacciones totales desde menos de 0,5% en el 2000 hasta más de 30% en 2015 y que por primera vez superaron el uso de cajeros automáticos, transformán-

dose así en el medio bancario de mayor utilización. Por otra parte, se observa una creciente participación de transferencias electrónicas de fondos mediante banca online. En cambio, el uso de cheques ha experimentado un constante descenso, siendo el medio de pago menos usado durante el 2015 (**Gráfico N° 1B**).

GRÁFICO N° 1

Número de transacciones con medios de pago bancarios



Fuente: Asociación de Bancos en base a SBIF.

[1] Incluye giros, depósitos y otras transacciones.

[2] Incluye compras, pagos y avances en efectivo.

[3] Incluye compras y pagos; excluye giros en cajero automático para evitar doble contabilización.

[4] Cheques presentados a cobro.

[5] Transferencias electrónicas de fondos (TEF) vía Internet.

2015e: Cifras acumuladas a diciembre para cajeros automáticos, cheques y banca online; cifras anualizadas en base a transacciones acumuladas hasta octubre para tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

El mayor uso de medios de pago bancarios está relacionado con los avances en materia de bancarización de los últimos 15 años, que se materializaron en un constante crecimiento del número de cuentas

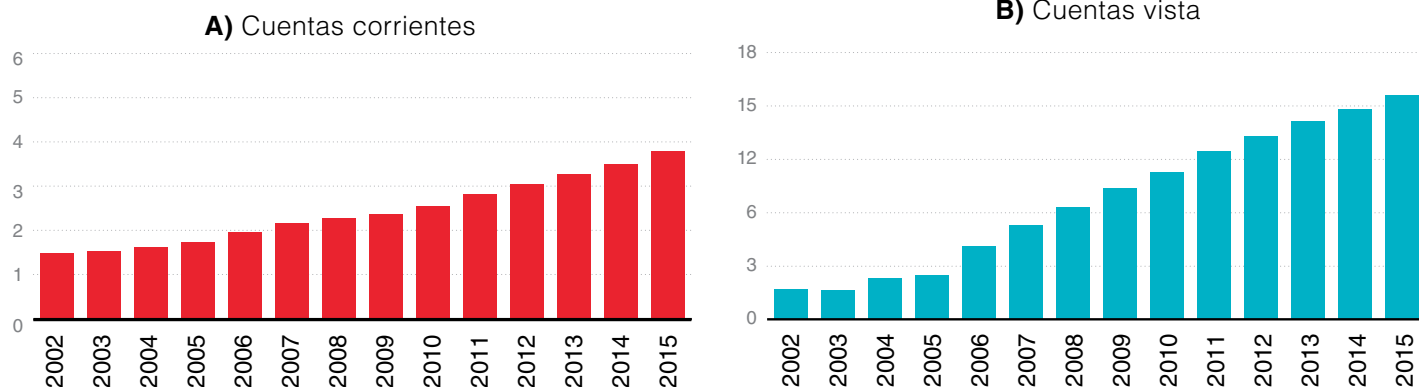
bancarias. Este aumento refleja tanto el permanente esfuerzo de la banca por incluir financieramente a un sector cada vez más amplio de la sociedad como el crecimiento económico del país en dicho

período, lo cual, entre otras cosas, se materializa en que las cuentas corrientes se duplicaron en 15 años y, por su parte, las cuentas vista se multiplicaron por siete en igual período (**Gráfico N°2**).

GRÁFICO N° 2

Número de cuentas bancarias

(Millones de unidades)



Fuente: SBIF.

Tarjetas de crédito y débito

El aumento de cuentas bancarias ha ido de la mano de una rápida expansión de la cantidad de tarjetas que circulan en el país.

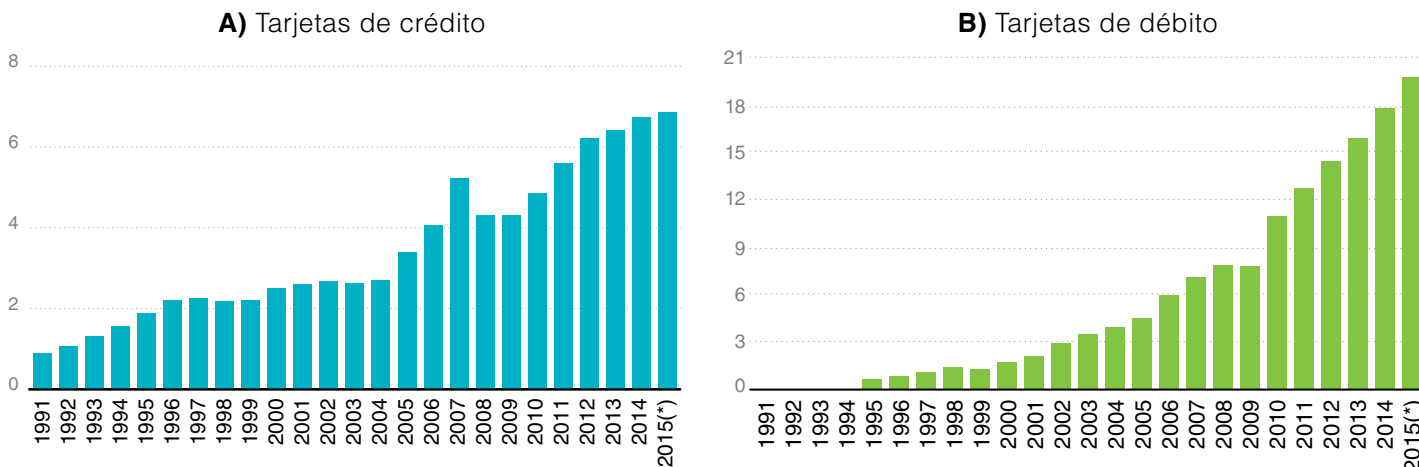
El número de tarjetas de crédito bancarias vigentes, excluyendo las tarjetas de carteras adquiridas desde casas comerciales, se

está acercando a los 7 millones de unidades (**Gráfico N° 3A**), mientras las tarjetas de débito ya superan los 20 millones (**Gráfico N° 3B**).

GRÁFICO N° 3

Número de tarjetas bancarias

(Millones de unidades)



Fuente: Asociación de Banco en base a SBIF.

Nota: Incluye tarjetas de titulares y adicionales. Se consideran sólo tarjetas vigentes.

(*) Las cifras para 2015 corresponden a octubre; para el resto de los años, corresponden a diciembre.

La amplia difusión de la tarjeta de débito ha sido impulsada por el acceso universal a la cuenta vista, en conjunto con la expansión de la red de comercios aceptantes, estableciéndola como una alternativa frente al efectivo. De hecho, el 65% de los hogares usa la tarjeta de débito con alguna frecuencia, el 38% la usa al menos una vez a la semana y el 11% la usa todos los días (**Gráfico N° 4A**).

Las tarjetas de crédito, además de otorgar acceso a préstamos, han adquirido importancia como medio de pago⁽¹⁾, especialmente durante los últimos cinco años (**Gráfico N° 2**). Las tarjetas de crédito bancarias son usadas con alguna frecuencia por el 23% de los hogares, cifra que sube a 52% en el estrato de mayores ingresos (**Gráfico N° 4B**). Por su parte, las tarjetas de crédito no bancarias, emitidas principalmente por casas comerciales

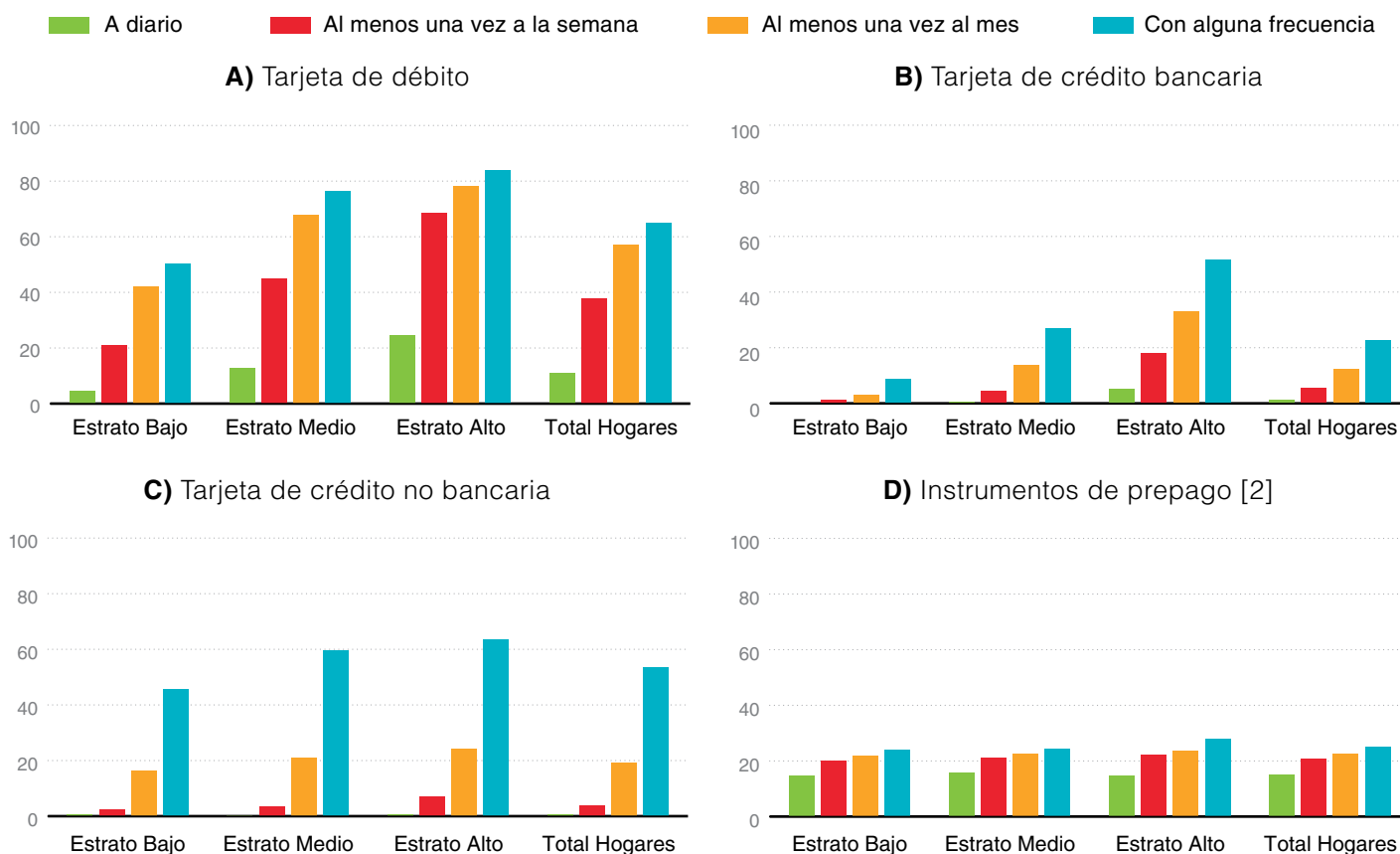
y supermercados, son usadas por el 53% de los hogares, cifra que varía poco entre los diferentes estratos de ingresos (**Gráfico N° 4C**).

En último lugar, cabe destacar que el 25% de los hogares usa instrumentos de prepago, tales como tarjeta Bip, vales de mercadería, tarjetas telefónicas y otros, y el 15% los usa diariamente, convirtiéndose en el medio de pago con mayor uso diario (**Gráfico N° 4D**).

GRÁFICO N° 4

Frecuencia de uso de medios de pago por estrato de ingresos^[1], 2014

(Porcentaje de hogares)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Banco Central, Encuesta Financiera de Hogares 2014.

[1] La estratificación de los hogares se realiza en función del ingreso autónomo del hogar. El estrato bajo equivale a los deciles 1 a 5; el estrato medio, a los deciles 6 a 8; y el estrato alto a los deciles 9 y 10 de ingreso.

[2] Instrumentos de prepago incluye tarjeta Bip, vales de mercadería, cheques restaurant, *giftcards*, tarjetas telefónicas y otras.

(1) Según la EFH 2014, el 77% de los hogares que usan tarjetas de crédito, las utilizan mayormente para compras sin interés (pago en una sola cuota o promociones que permiten pagar en cuotas sin interés).

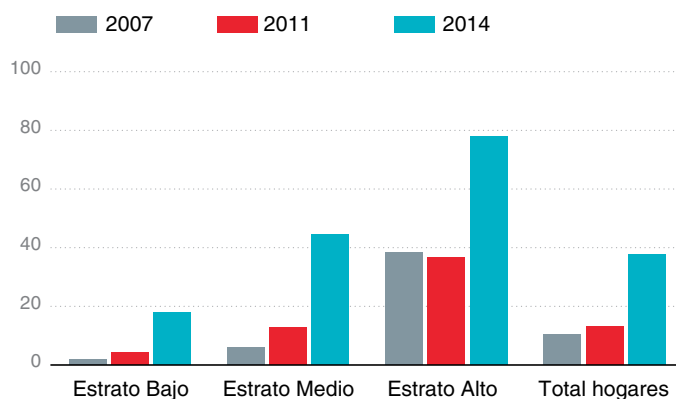
Banca online

Las transformaciones tecnológicas que han caracterizado a la industria bancaria en los últimos años van acompañadas de importantes mejoras para el cliente, en términos de comodidad, rapidez, costo y seguridad en sus operaciones bancarias. Así, por ejemplo, la banca online permite hoy a los usuarios transferir fondos y pagar cuentas en línea, invertir en activos financieros, solicitar préstamos y realizar una gran variedad de otros servicios, desde el hogar o bien desde un dispositivo móvil, sin necesidad de acudir personalmente a una sucursal bancaria.

Es por ello que la cantidad de hogares que utilizan estos servicios ha aumentado de manera decisiva en los últimos años. En 2014, el 38% de los hogares chilenos usaba los servicios de banca online, cifra que se compara positivamente con sólo un 13% tres años antes. Si bien la popularidad de este canal guarda relación con el nivel de ingresos -en el quintil de hogares de mayores ingresos, este porcentaje llega al 78%- el aumento es transversal a través de todos los estratos económicos **(Gráfico N° 5)**.

GRÁFICO N° 5

Hogares usuarios de banca online por estrato de ingresos
(Porcentaje de hogares)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Banco Central, Encuesta Financiera de Hogares 2014.

Comparación Internacional: uso de tarjetas bancarias y banca online

Comparado con otros países, la intensidad de uso de los servicios de banca online así como de las tarjetas bancarias aún es relativamente baja en nuestro país, a pesar de la rápida expansión que han experimen-

tado estos medios de pago en los últimos años. Durante el 2014, cada habitante de Chile realizó en promedio 37 pagos con tarjetas bancarias, lo que equivale a tres pagos al mes aproximadamente. En contraste,

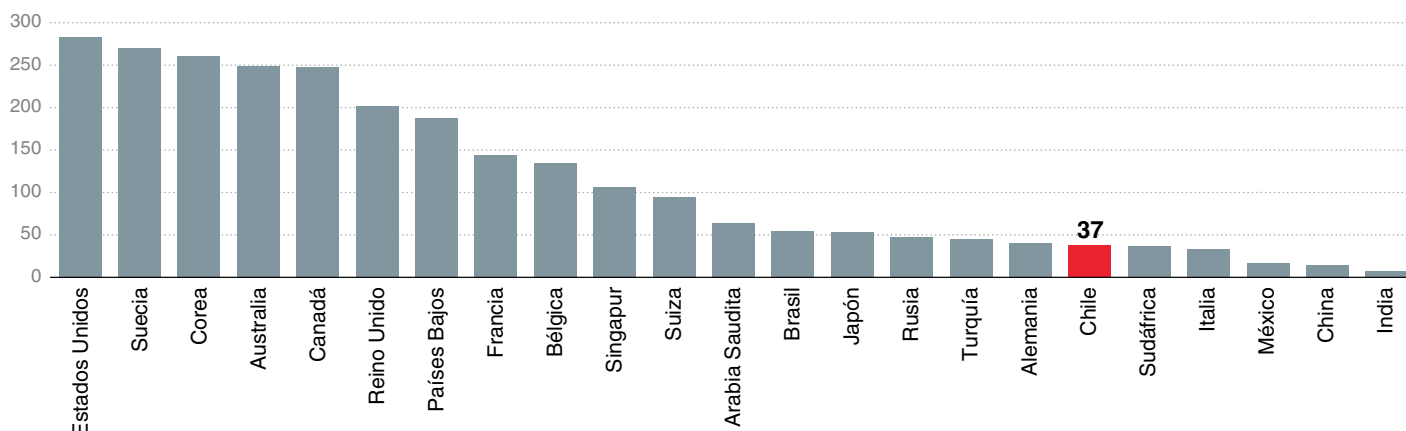
en países como Australia, Corea, Estados Unidos o Suecia se realizan más de 250 pagos al año; esto es, las tarjetas bancarias se usan prácticamente a diario para efectuar pagos **(Gráfico N° 6A)**. De igual modo, cada

habitante en Chile realiza en promedio 16 pagos o transferencias de fondos vía Internet, lejos de las 170 transacciones por persona al año efectuadas en Alemania, Bélgica o Países Bajos **(Gráfico N° 6B)**.

GRÁFICO N° 6A

Número de pagos con tarjetas bancarias [1], 2014

(Unidades per cápita al año)



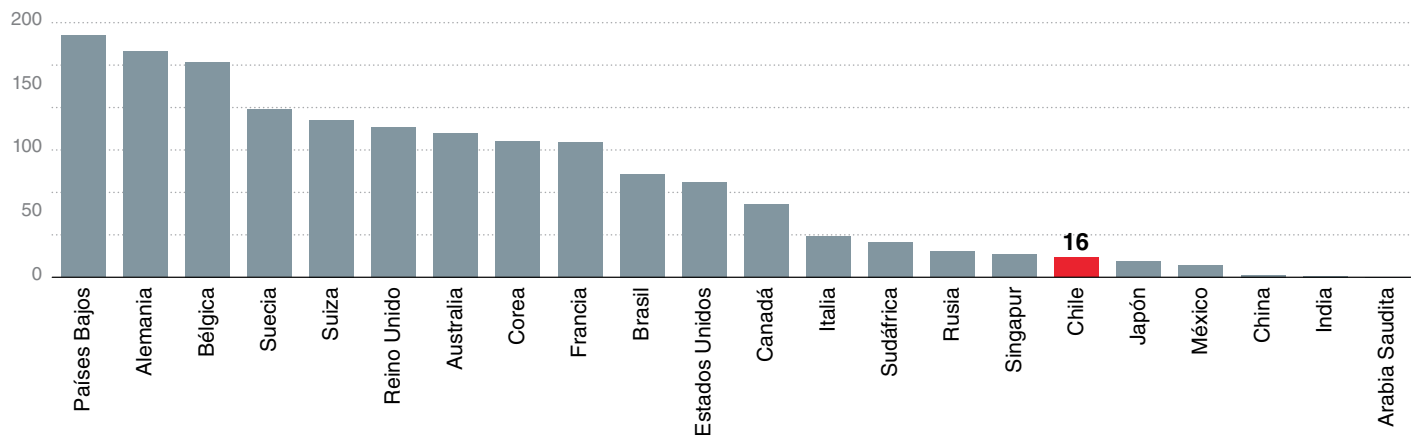
Fuente: Banco de Pagos Internacionales, Payment Statistics (Red Book); y SBIF para Chile.

[1] Incluye transacciones con tarjetas de débito y crédito.

GRÁFICO N° 6 B

Número de transferencias electrónicas de fondos^[2], 2014

(Unidades per cápita al año)



Fuente: Banco de Pagos Internacionales, Payment Statistics (Red Book); y SBIF para Chile.

[2] Incluye pagos en línea y transferencias electrónicas de fondos iniciadas vía Internet, banca telefónica o cajero automático, de personas y empresas.

Abastecimiento de efectivo

No obstante la crecida oferta de alternativas de medios de pago y los avances en eficiencia y seguridad de estos medios, el efectivo sigue desempeñando un papel fundamental para el sistema de pagos. Por ello, la banca ofrece a sus clientes diversos canales para abastecerse

de efectivo, incluyendo cajeros automáticos, corresponsalías y terminales punto de venta (POS) con función de entrega de vuelto en efectivo.

Durante el año 2015, el parque de cajeros automáticos de la banca se estabilizó en torno a las 8.000

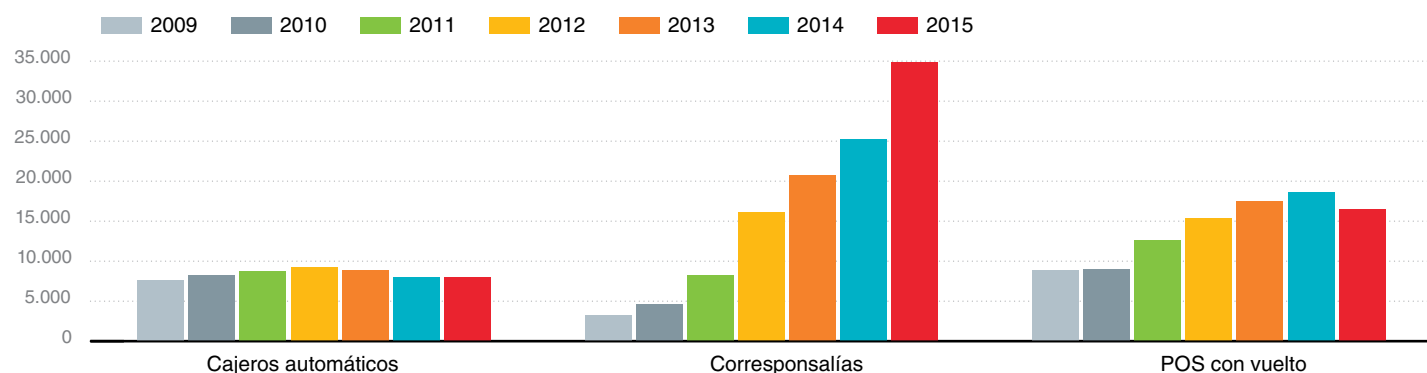
unidades, luego de la reducción experimentada en 2014 por problemas de seguridad pública. En paralelo, la banca ha realizado esfuerzos por aumentar la disponibilidad de efectivo a través de canales alternativos. Así, al cierre de 2015 existían más de 16 mil terminales de punto de venta (pos)

habilitados para entregar vuelto en efectivo al pagar en comercios mediante tarjeta de débito. A esto se añaden las corresponsalías, que han experimentado un aumento considerable en los últimos años, alcanzando a cerca de 35 mil puntos a diciembre de 2015 (Gráfico N° 7).

GRÁFICO N° 7

Número de puntos de abastecimiento de efectivo

(Unidades, diciembre de cada año)



Fuente: Asociación de Bancos en base a SBIF (cajeros automáticos), Transbank (POS con vuelto), y bancos (corresponsalías).

Las corresponsalías son puntos de atención al cliente que se instalan fuera de las sucursales bancarias, ubicándose en pequeños comercios desde donde es posible realizar diversas operaciones bancarias. Hoy en día, los servicios mínimos que pueden efectuar los clientes bancarios en las principales cadenas de corresponsalías —Caja Vecina, Caja Chile, Supercaja en tu Barrio, Multicaja, Redelcom, Servipag Express— incluyen giros y depósitos en efectivo, consultas de saldo, pago de cuotas de créditos

y pago de cuentas de servicios. Algunas corresponsalías ofrecen servicios adicionales, tales como transferencias bancarias entre cuentas del mismo banco, avances en efectivo con la tarjeta de crédito del banco, pago de tarjeta o línea de crédito, cambio de clave y otros.

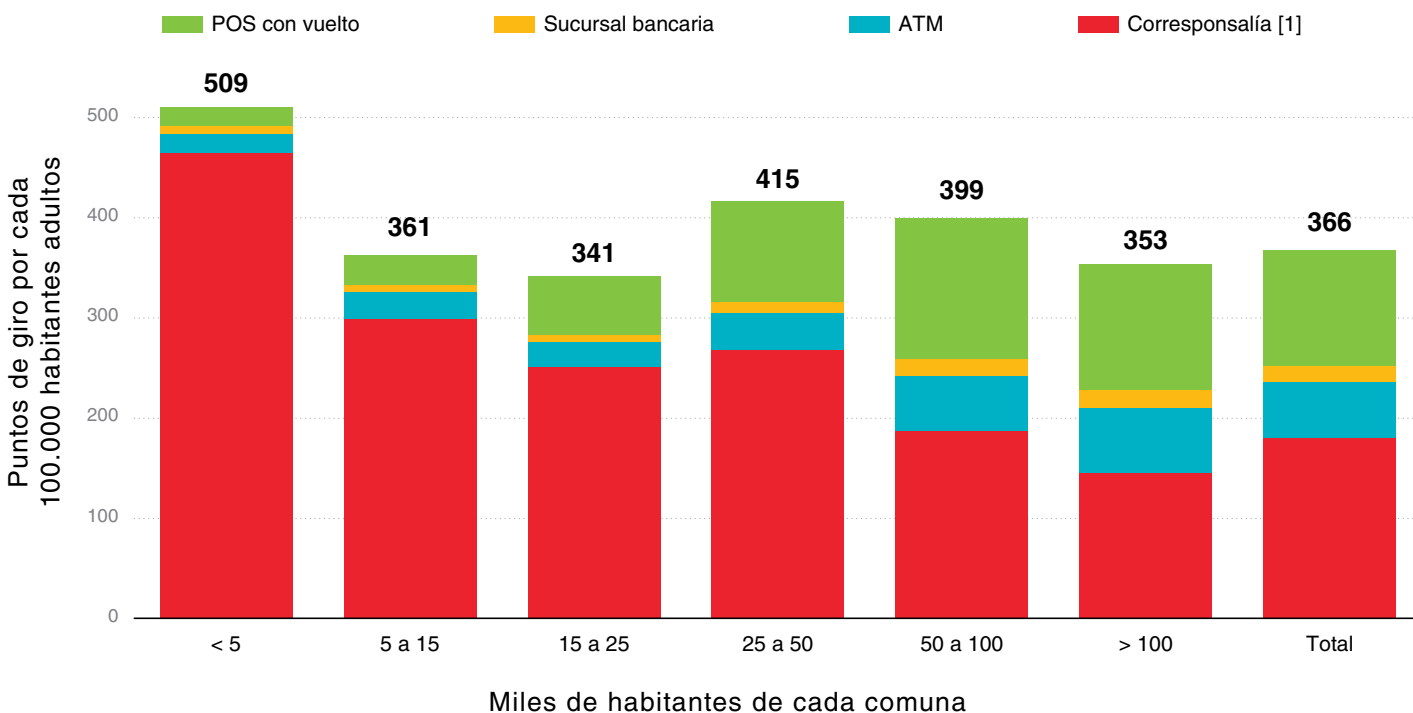
Para la banca, las corresponsalías son un instrumento eficaz para incrementar la cobertura de sus servicios más allá del horario de atención de las sucursales

bancarias, incluso en zonas rurales de baja densidad poblacional. Si bien están presentes en todas las comunas del país, salvo en la Antártica, cumplen un rol especialmente importante en localidades más alejadas de los principales centros urbanos. En efecto, la cobertura de corresponsalías en relación a la población tiende a ser más alta en las comunas más pequeñas, compensando así por la menor cobertura de sucursales bancarias, cajeros automáticos y POS en dichas comunas (**Gráfico N° 8**).

GRÁFICO N° 8

Cobertura de puntos de giro por tamaño de comuna, diciembre 2015

(Unidades por cada 100.000 habitantes adultos)



Fuente: Asociación de Bancos en base a SBIF (sucursales bancarias y cajeros automáticos), Transbank (POS con vuelto), y bancos (corresponsalías).
[1] Se consideran sólo las corresponsalías activas.

Comparada a nivel internacional la cobertura de puntos de giro de efectivo en Chile es alta, debido sobre todo a la amplia

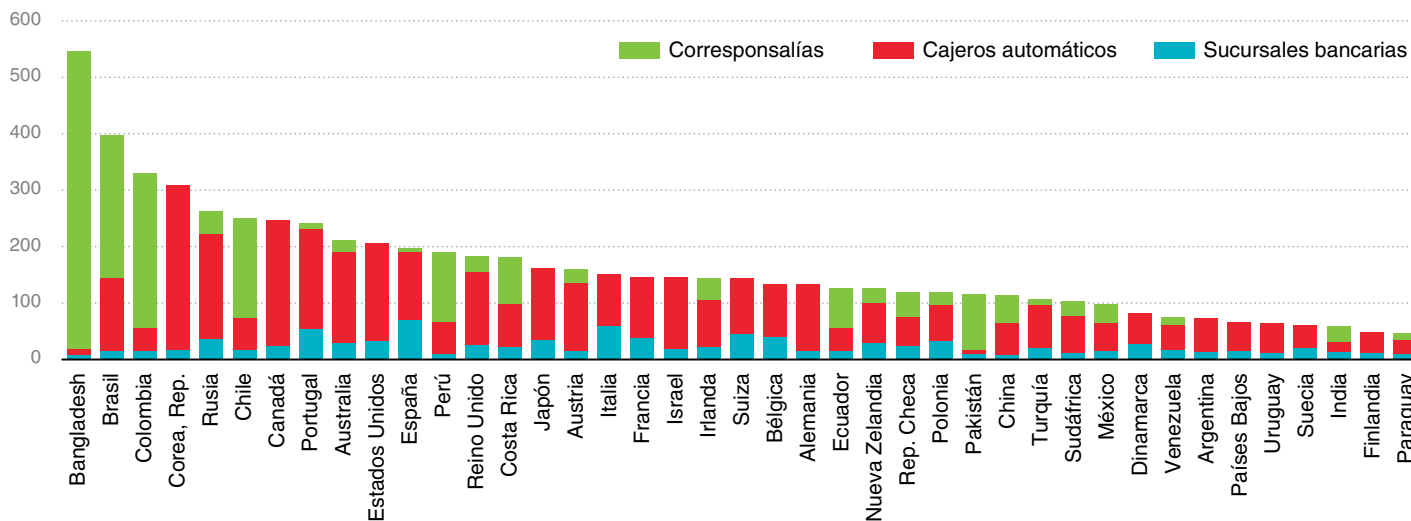
disponibilidad de corresponsalías. Las corresponsalías son de especial relevancia en países emergentes, permitiéndoles

alcanzar, en algunos casos, niveles de cobertura similares o incluso mayores a los de países desarrollados (**Gráfico N° 9**).

GRÁFICO N° 9

Cobertura de puntos de giro en países seleccionados, año 2014 [1]

(Unidades por cada 100.000 habitantes adultos)



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI), Financial Access Survey (FAS); Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban); BBVA Research, Documento de Trabajo N° 15/11 (abril 2015).

[1] Incluye sucursales bancarias, cajeros automáticos y corresponsalías. No se incluyen los terminales POS con opción de entrega de "vuelto" en efectivo, dado que para este canal no se dispone de información comparable a nivel internacional.

Síntesis

A

Masificación de servicios bancarios disparó uso de tarjetas de débito, transformándose en el medio de pago bancario de mayor utilización.

B

La diversidad de operaciones bancarias que se pueden realizar a través de internet ha incrementado significativamente el porcentaje de usuarios de banca online, alcanzando a 38% de los hogares.

C

La evidencia internacional sugiere que la banca chilena todavía tiene un gran potencial para seguir desarrollando los medios de pago electrónicos.

D

Cobertura de puntos de giro de efectivo sigue mejorando gracias a la expansión de corresponsalías.