

# Industria Bancaria: Masiva y Digital

Chile ha realizado grandes avances en materia de bancarización. El número de cuentas corrientes se ha triplicado en los últimos 15 años.

La digitalización ha permitido masificar el acceso al sistema bancario, multiplicándose las transferencias electrónicas de fondos por cuatro en los últimos diez años.

En torno al 60% de las compras de viviendas han sido financiadas mediante un crédito hipotecario desde el 2010 a la fecha.

## Cuentas bancarias: masificación

Chile ha realizado grandes avances en materia de inclusión financiera, particularmente en el acceso a cuentas transaccionales, las cuales constituyen el punto de entrada al sistema bancario, convirtiéndose de esta manera en el primer paso hacia una inclusión

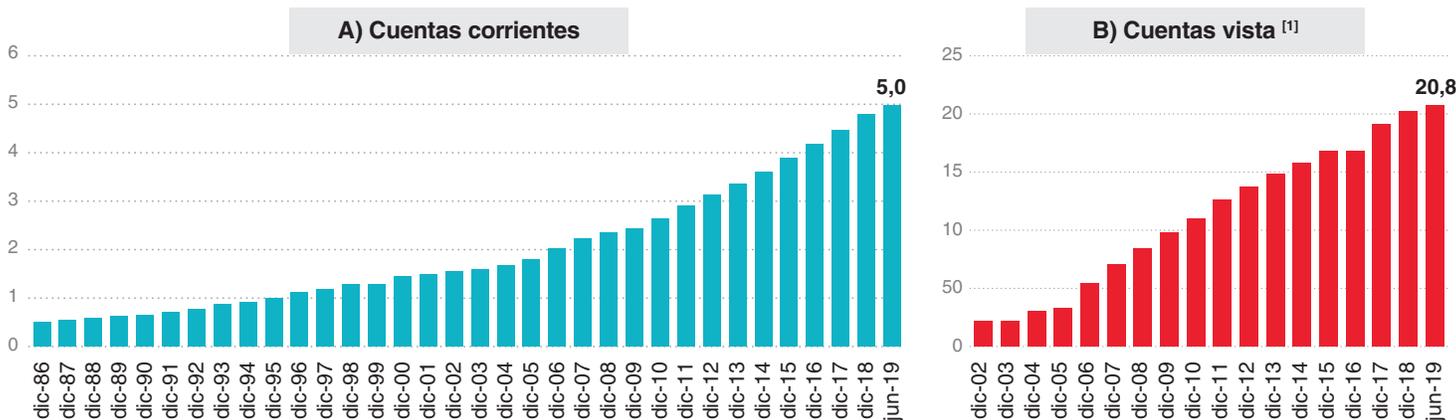
financiera más integral.<sup>1</sup>

Solo en la última década la industria bancaria sumó 14 millones de nuevas cuentas transaccionales, y a junio de este año ya administraba más de 25 millones de unidades, de las cuales 5 millones

correspondían a cuentas corrientes y más de 20 millones a cuentas vista. Estas últimas se han multiplicado por diez desde el año 2002, mientras que las cuentas corrientes aumentaron por ese mismo factor en comparación con el año 1986, primer punto con información disponible (**Gráfico N° 1**).

### GRÁFICO N° 1

**Número de cuentas transaccionales**  
(Millones de unidades)



Fuente: Asociación de Bancos en base a CMF.

[1] En el caso de las cuentas vista no se dispone de información para el período anterior al año 2002.

Lo anterior, sumado a las más de 16 millones de cuentas de ahorro, implica que en Chile existen cerca de tres cuentas

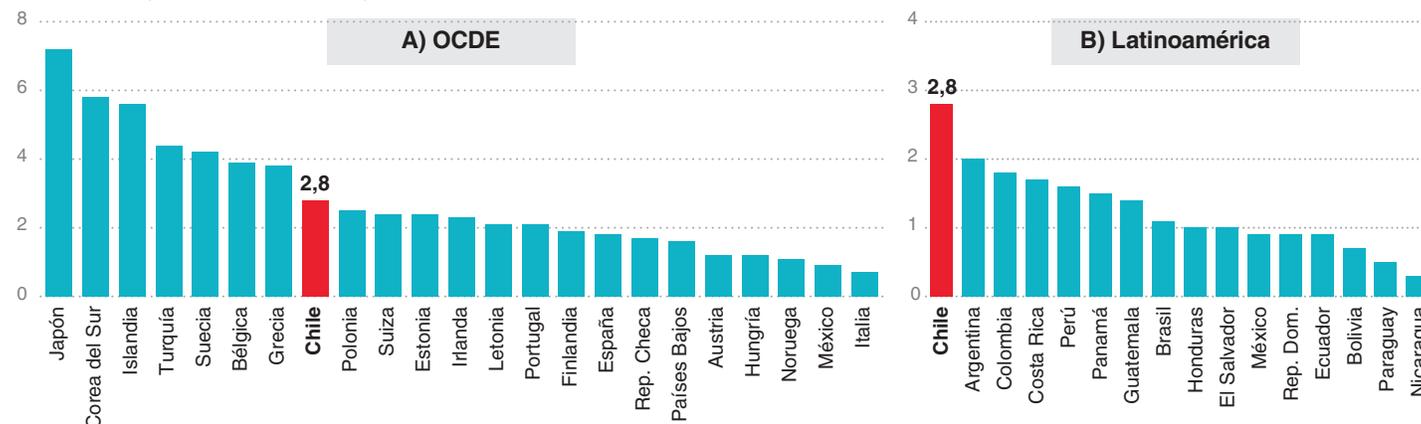
bancarias por cada habitante adulto, valor que no solo es el más alto de América Latina, sino que también se ubica en la

mediana de los países OCDE (**Gráfico N° 2a y b**).

(1) Banco Mundial, Financial Inclusion, en línea: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>.

GRÁFICO N° 2

Número de cuentas bancarias per cápita (2018) [1]  
(Unidades por habitante mayor de 15 años)



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI), Financial Access Survey (FAS).

[1] Considera cuentas de depósito en bancos comerciales. Cifras se refieren a 2018 o último año disponible para cada país.

La masificación de los productos y servicios bancarios ha permitido que hoy la gran mayoría de los chilenos disponga de herramientas para administrar y transferir dinero, ahorrar e invertir, y acceder a crédito. Según cifras de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), el 97% de la población adulta mantiene algún producto financiero y el 77% posee una cuenta transaccional.<sup>2</sup>

En términos de bancarización según hogares,

la Encuesta Financiera de Hogares revela que en el año 2017 el quintil de mayores ingresos exhibía una tenencia prácticamente universal (98%), mientras que entre los hogares con ingresos por debajo de la mediana el 78% disponía de una cuenta bancaria, cifra menor a la de los segmentos de mayores ingresos, pero igualmente relevante. Comparado con la encuesta anterior, realizada en 2014, la tenencia ha aumentado en todos los estratos, observándose el mayor avance en el estrato bajo (de 67% a 78%).

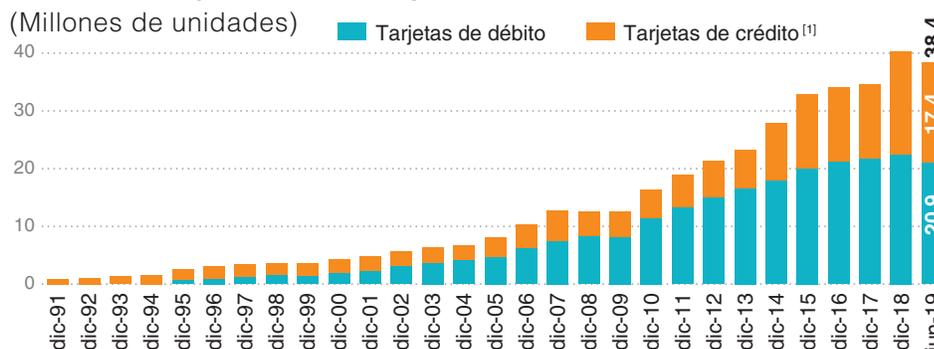
Estos son resultados positivos. Sin embargo, las cifras también indican que aún queda “camino por recorrer” (**Recuadro**). Asimismo, es necesario continuar avanzando hacia una inclusión más plena, que –más allá de la tenencia de cuentas transaccionales– considere también el acceso a otros tipos de productos financieros. Esto en cuanto que, según el ya mencionado estudio de la ex SBIF, solo el 32% de los adultos dispone simultáneamente de productos de ahorro, de crédito y para la administración del efectivo.

## Tarjetas bancarias: al alza

El aumento de la cantidad de cuentas bancarias también ha ido de la mano de un sostenido crecimiento del parque de tarjetas de débito y crédito. En efecto, el número de plásticos vigentes se triplicó en los últimos 10 años, alcanzándose en junio de 2019 un total de 38,4 millones de unidades, de las cuales 20,9 millones corresponden a tarjetas de débito y 17,4 millones a tarjetas de crédito, incluyendo en esta última cifra las carteras traspasadas desde casas comerciales al sector bancario (**Gráfico N° 3**).

GRÁFICO N° 3

Número de tarjetas de crédito y débito



Fuentes: Asociación de Bancos en base a CMF.

[1] Incluye tarjetas emitidas por bancos y tarjetas emitidas por casas comerciales pero administradas por la banca.

(2) SBIF (2019), Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019, segunda versión.

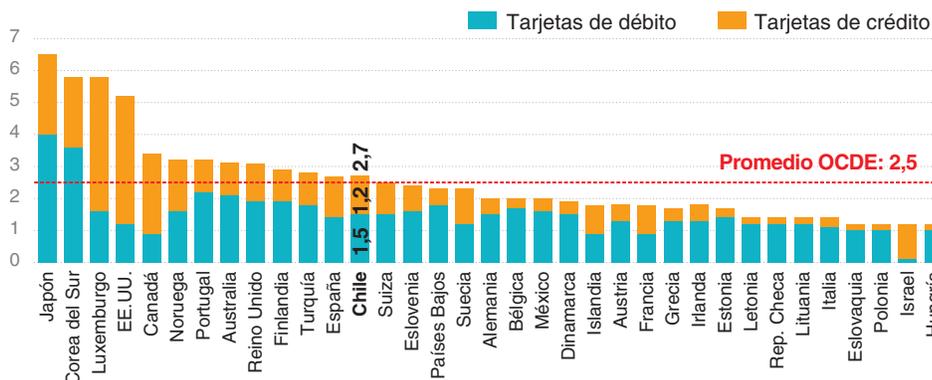
Según cifras a diciembre de 2018, cada habitante de Chile mayor de 15 años mantiene en promedio 2,7 tarjetas bancarias, cifra similar al promedio de los países OCDE (**Gráfico N° 4**). A nivel de hogares, la EFH 2017 muestra que el 73% usa tarjetas de débito y el 28% usa tarjetas de crédito bancarias con alguna frecuencia, observándose aumentos respecto a la encuesta del 2014 en todos los estratos de ingresos (**Recuadro**).

Estos números dejan en evidencia la masividad que ha alcanzado el sistema bancario en los últimos años, caracterizado por un acceso cada vez más transversal e incluso a los principales productos financieros.

**GRÁFICO N° 4**

**Número de tarjetas bancarias: países OCDE (2018) [1]**

(Unidades por habitante mayor de 15 años)



**Fuentes:** Fondo Monetario Internacional (FMI), Financial Access Survey (FAS); Banco de Pagos Internacionales (BIS), Red Book Statistics; Banco Mundial, Global Payment Systems Survey (GPSS).  
**[1]** Considera tarjetas administradas por instituciones financieras (bancos y cooperativas); excluye tarjetas administradas por el comercio retail. La muestra comprende 35 países OCDE. Cifras se refieren a 2018 ó último año disponible para cada país.

## Clientes con crédito: en aumento

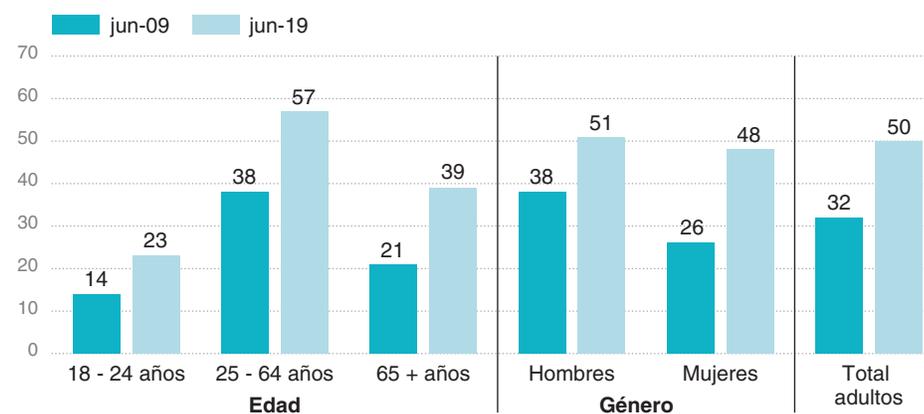
El número de clientes que cuentan con crédito bancario también ha aumentado sostenidamente, contabilizándose en junio de 2019 un total de 8,1 millones de personas naturales, casi el doble de lo registrado diez años atrás. De éstas, 7,3 millones tienen deudas efectivas, mientras que el resto corresponde a deudores contingentes, esto es, clientes que solo mantienen líneas de crédito no utilizadas.

Lo anterior implica que en la actualidad el 50% de la población adulta mantiene obligaciones con la banca.<sup>3</sup> Esta cifra se compara con solo un 32% hace diez años atrás. La tenencia de deuda es más alta en los tramos etarios medios, llegando a 57% entre las personas de 25 a 64 años, siendo más baja en los adultos jóvenes de 18 a 24 años (23%) y en las personas mayores de 65 años (39%). No se observan diferencias relevantes entre hombres (51%) y mujeres (48%) (**Gráfico N° 5**).

**GRÁFICO N° 5**

**Tenencia de deuda bancaria según tramo de edad y género [1]**

(Porcentaje de la población en cada tramo)



**Fuente:** Asociación de Bancos en base a Sinacofi (archivo R04) e INE (proyecciones de población).  
**[1]** Considera solo deudas efectivas de personas naturales.

(3) El número de habitantes mayores de 18 años alcanza 14,6 millones de personas, de acuerdo a las proyecciones de población del INE, basadas en el Censo de 2017.

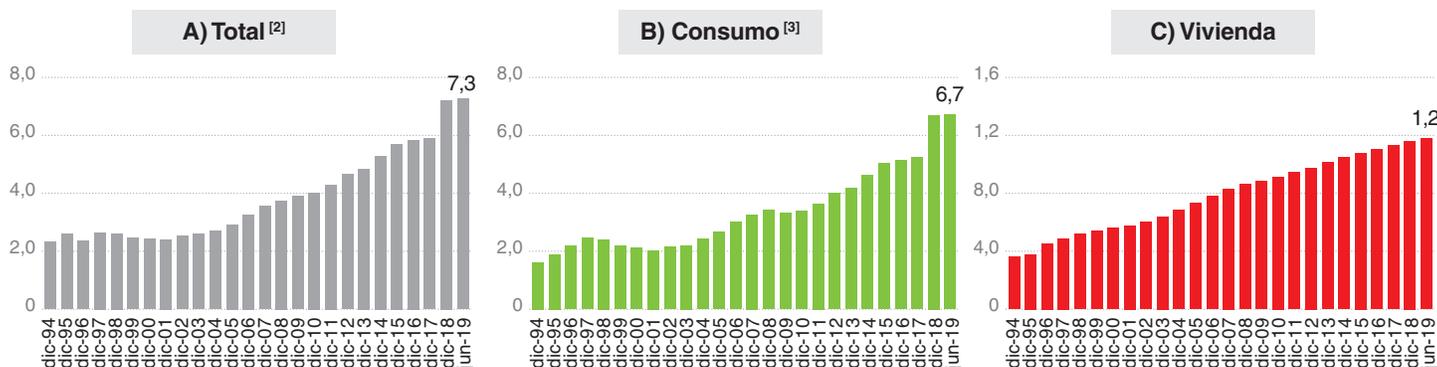
Dentro de los los 7,3 millones de deudores efectivos, 6,7 millones registran deudas de consumo, 1,2 millones mantienen créditos hipotecarios y 1,2 millones son deudores comerciales. En cada una de las tres carteras de crédito se observan aumentos importantes del número de deudores a lo largo de los últimos 10 años (**Gráfico N° 6**).

El rol de la banca como fuente de crédito para personas naturales es particularmente relevante en relación con el financiamiento de la vivienda propia. Así, según la Encuesta Financiera de Hogares 2017, el 63% de las familias en Chile son propietarios de su vivienda y, dentro de los hogares propietarios, el

57% de quienes compraron su vivienda entre los años 2010-2017 dice haberla adquirido mediante un crédito hipotecario. En otras palabras, prácticamente el 60% de las familias que logran cumplir el sueño de la casa propia, la financian con un crédito bancario.

**GRÁFICO N° 6**

**Número de deudores bancarios efectivos según tipo de crédito <sup>[1]</sup>**  
(Millones de RUTs únicos)



**Fuente:** Asociación de Bancos en base a Sinacofi (archivo R04) y SBIF/CMF.

**[1]** Considera solo personas naturales (excluye personas jurídicas). Cifras desde 2009 en adelante vienen del registro de deudores (archivo R04); para el período anterior a 2009 se usó un empalme basado en el valor de las series del R04 a 2009 y las tasas de variación anuales de las series históricas publicadas por la SBIF.

**[2]** Incluye personas con deuda de consumo, hipotecaria y comercial.

**[3]** El aumento marcado del número de deudores de consumo entre 2017 y 2018 se explica principalmente por el traspaso de carteras desde casas comerciales al sector bancario (de CMR Falabella al Banco Falabella y de Walmart (Presto/Líder) al Banco de Crédito e Inversiones, ambos en diciembre de 2018).

## Abastecimiento de efectivo: diversos canales

Los avances tecnológicos y la digitalización han cambiado la forma en que los clientes interactúan con la banca. En este contexto, los canales de atención más tradicionales, como las sucursales y los cajeros automáticos, van perdiendo importancia, siendo reemplazados sucesivamente por canales digitales, como son la banca *online*, la banca móvil y las tarjetas.

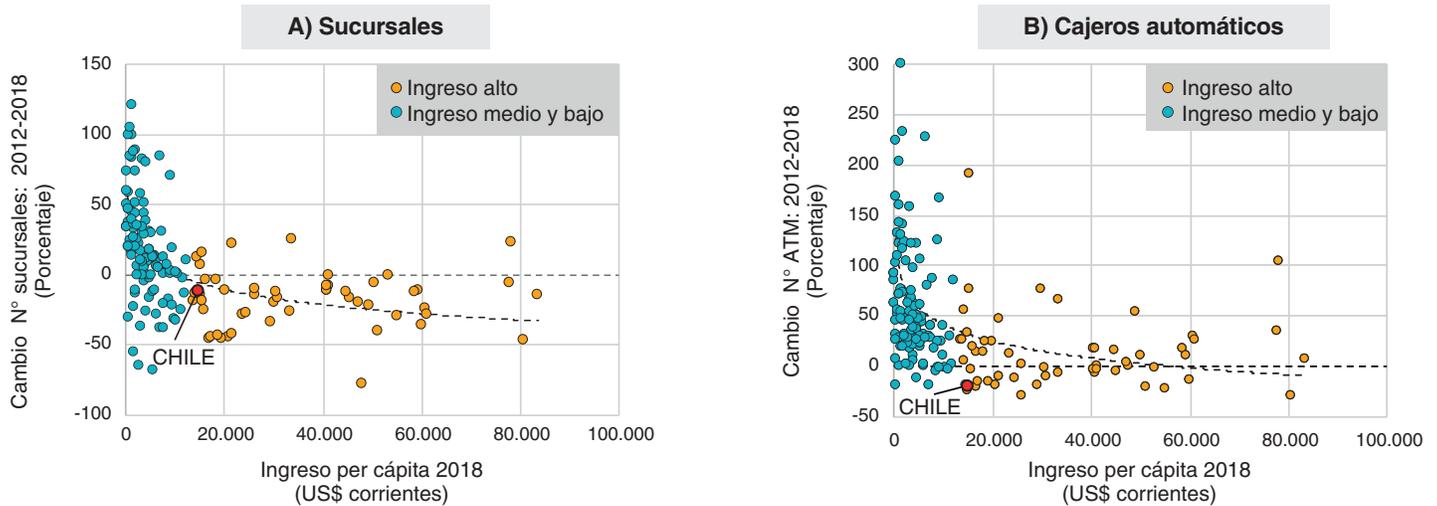
La disminución paulatina de las sucursales y del parque de ATM corresponde a una tendencia internacional, la cual es

particularmente marcada en los países más desarrollados. En efecto, en 47 de 53 países de alto ingreso con información disponible se observa una disminución del número de sucursales bancarias entre los años 2012 y 2018 (**Gráfico N° 7a**) y en 25 de estos países también se redujo el número de cajeros (**Gráfico N° 7b**). Chile no es la excepción, registrándose en ambos casos retrocesos en torno a un 15% durante el período mencionado. En junio de 2019 existían 1.971 sucursales y 7.839 cajeros automáticos a lo largo del territorio nacional.

Este desarrollo responde a una menor demanda de los clientes por estos canales, en línea con la cada vez mayor preferencia de las personas por los medios de pago remotos y digitales. No obstante, a fin de asegurar la disponibilidad de puntos de giro de efectivo y de otros servicios bancarios básicos, particularmente en las zonas más alejadas de los principales centros urbanos, la banca ha desplegado canales alternativos, destacando las más de 45 mil corresponsalías y los más de 24 mil terminales punto de ventas (POS) habilitados para entregar vuelto en efectivo.

GRÁFICO N° 7

Cambio porcentual en número de cajeros automáticos y sucursales bancarias (2012-2018) vs ingreso per cápita [1]



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI), Financial Access Survey (FAS).

[1] La muestra considera 168 países emergentes y desarrollados.

## Banca online y pagos con tarjetas: fuerte crecimiento

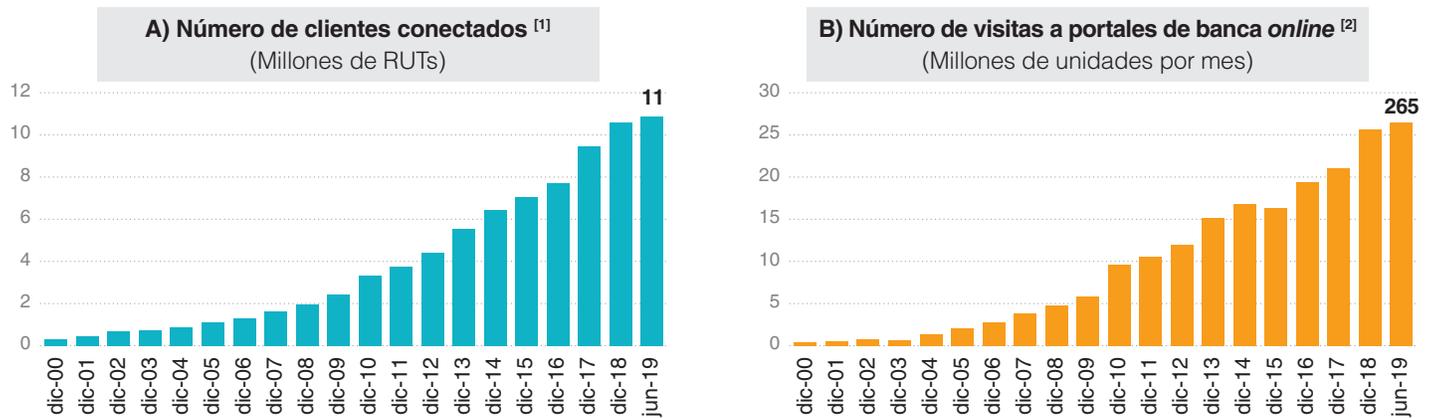
El número de clientes de banca *online* ha aumentado fuertemente en los últimos años, con tasas de expansión en torno a un 15% anual, llegando en junio de

2019 a cerca de 11 millones de clientes conectados (**Gráfico N° 8a**). Asimismo, la cantidad de visitas a portales de banca *online* ha crecido de manera sostenida,

registrándose solo en el mes de junio 265 millones de sesiones, esto es, cinco veces más que hace una década atrás (**Gráfico N° 8b**).

GRÁFICO N° 8

Banca online: clientes y visitas



Fuente: CMF.

[1] Número de clientes (personas y empresas) que accedieron al sitio privado del banco mediante claves de seguridad o autenticación. Se considera en la medición la cantidad de visitantes únicos a cada banco, independiente del número de visitas efectuadas durante el mes. Sin embargo, los clientes que se conectaron al sitio de más de un banco durante el mes, se cuentan más de una vez.

[2] Una visita corresponde a la exploración del sitio web durante un período de tiempo ininterrumpido, con independencia del número de páginas que se recorra durante la navegación.

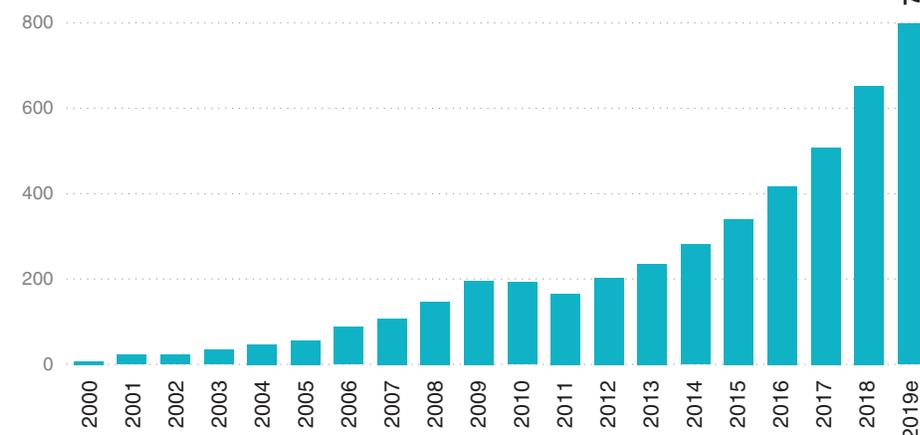
En línea con lo anterior, la cantidad de transferencias electrónicas de fondos (TEF) se ha multiplicado por cuatro en los últimos diez años, promediando más de 65 millones de operaciones al mes entre enero y junio de 2019, lo que se traduciría en cerca de 800 millones de operaciones al año (**Gráfico N° 9**). Por su parte, los pagos con tarjetas de débito y crédito han presentado un crecimiento similar, superando actualmente las 165 millones de transacciones al mes. Es decir, cada chileno realiza en promedio 40 TEF y más de 100 pagos con tarjetas al año.

El fuerte crecimiento de las transacciones con estos medios de pago también corresponde a una tendencia generalizada a nivel internacional. En efecto, de una muestra de 26 países desarrollados y emergentes, compuesta por Chile y los países que forman parte del Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado (CPMI) del Banco de Pagos Internacionales, todos menos uno (Suiza)

**GRÁFICO N° 9**

**Número de transferencias electrónicas de fondos**

(Millones de unidades al año)



Fuente: Asociación de Bancos en base a CMF.

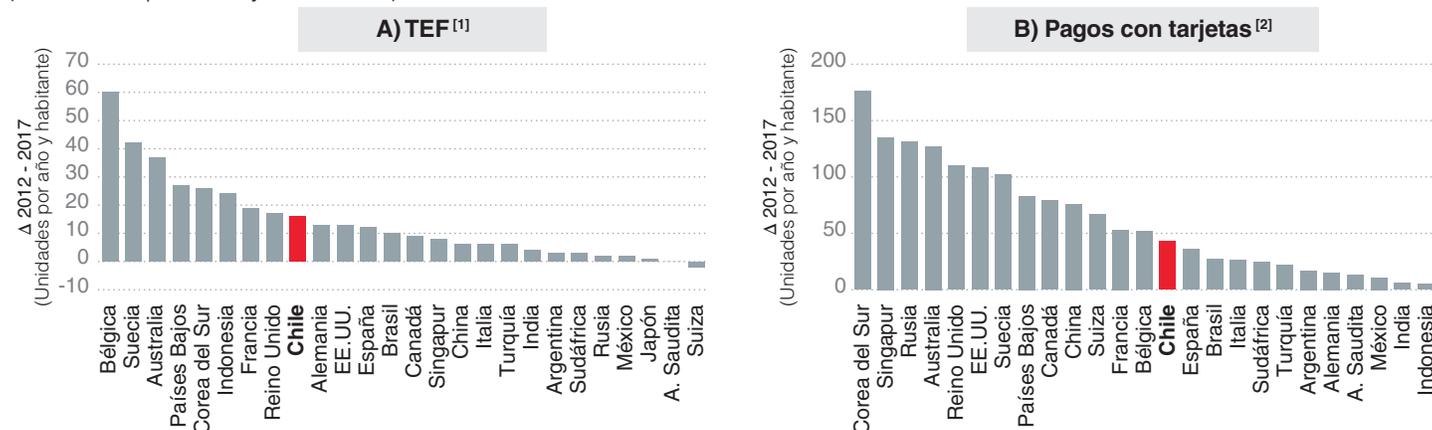
presentan un aumento de la cantidad de TEF per cápita entre los años 2012 y 2017 (**Gráfico N° 10a**) y el 100% de la muestra

registra un incremento de la cantidad de pagos con tarjetas en igual período (**Gráfico N° 10b**).

**GRÁFICO N° 10**

**Cambio en número de transacciones per cápita: 2012-2017**

(Unidades por año y habitante)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Banco de Pagos Internacionales (BIS), Red Book Statistics; y CMF para Chile.

[1] Considera transacciones iniciadas por el pagador (*credit transfers*) y por el beneficiario (*direct debits*).

[2] Considera transacciones (pagos, compras, etc.) realizadas con tarjetas de débito, tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, y eventualmente tarjetas de prepago de circuito abierto (*e-money*), según disponibilidad en cada país. Excluye giros de efectivo en ATM.

Es probable que esta tendencia continúe en los próximos años, siendo potenciada por el cada vez mayor uso de dispositivos portátiles. Así, el 38% de

los cuentacorrentistas en Chile ya usa una aplicación de banca móvil, según información de GfK al primer trimestre de 2019.<sup>4</sup> A esto se agregan innovaciones en

tarjetas, tales como los pagos *contactless* y la inclusión del chip, que hacen el uso de este instrumento aún más sencillo y seguro.

(4) GfK, Índice de Satisfacción Industria Bancos, Trimestre Enero-Marzo 2019.

## Recuadro: Bancarización según estrato de ingresos<sup>5</sup>

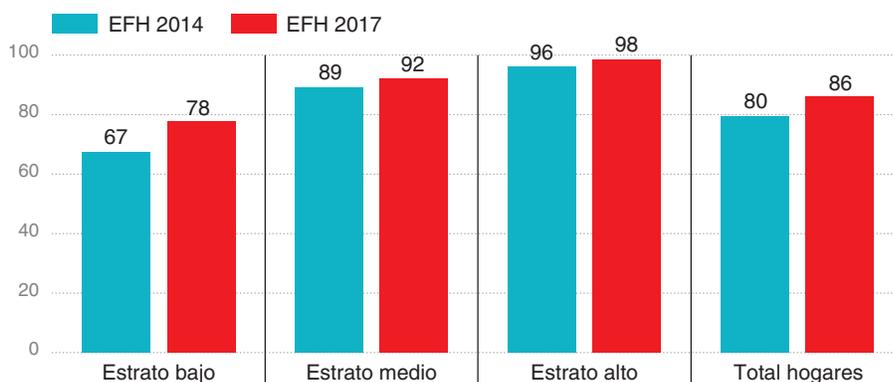
Chile ha hecho grandes avances en bancarización en los últimos años. Sin embargo, aún persisten diferencias entre los diferentes estratos de ingresos.

De acuerdo a la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) de 2017, el 86% de los hogares tiene una cuenta bancaria transaccional, incluyéndose en esta categoría las cuentas corrientes y las cuentas vista. Esta cifra se compara favorablemente con el 80% registrado en la encuesta del 2014. En el estrato alto, que equivale al quintil de mayores ingresos, la bancarización es casi universal, alcanzando el 98% de los hogares. En comparación, en el estrato bajo, que comprende a los hogares con ingresos por debajo de la mediana, la tenencia de cuentas bancarias es del 78%, mientras que en el estrato medio llega a 92% (**Gráfico N° 11**).

No obstante la menor bancarización entre los hogares de bajos ingresos, es precisamente en este segmento donde se registra el mayor avance entre las encuestas de 2014 y 2017, aumentando la tenencia de cuentas

### GRÁFICO N° 11

**Tenencia de cuenta bancaria según estrato de ingresos**  
(Porcentaje de los hogares)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Encuesta Financiera de Hogares (EFH).

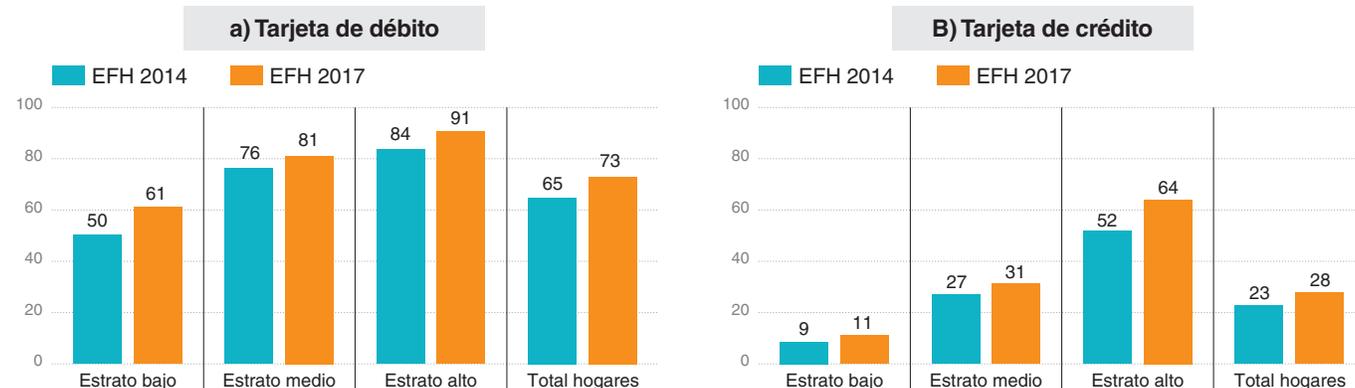
bancarias en 11 puntos porcentuales, de 67% a 78% (**Gráfico N° 11**).

En analogía, el uso de tarjetas bancarias también aumenta con el nivel de ingresos del hogar. Así, el 61% de las familias en el estrato bajo dice pagar -al menos algunas veces- con tarjeta de débito, comparado

con un 91% en el segmento alto (**Gráfico N° 12a**). Con relación al uso de tarjetas de crédito, las diferencias son aún más grandes. El 64% de los hogares de altos ingresos responde utilizarlas con alguna frecuencia, cifra que contrasta con solo un 11% en el segmento de menores ingresos (**Gráfico N° 12b**).

### GRÁFICO N° 12

**Uso de tarjetas bancarias según estrato de ingresos**  
(Porcentaje de los hogares)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Encuesta Financiera de Hogares (EFH).

(5) El estrato bajo corresponde al 50% de los hogares de menores ingresos, el estrato medio a los percentiles 50-80 y el estrato alto al 20% de mayores ingresos.

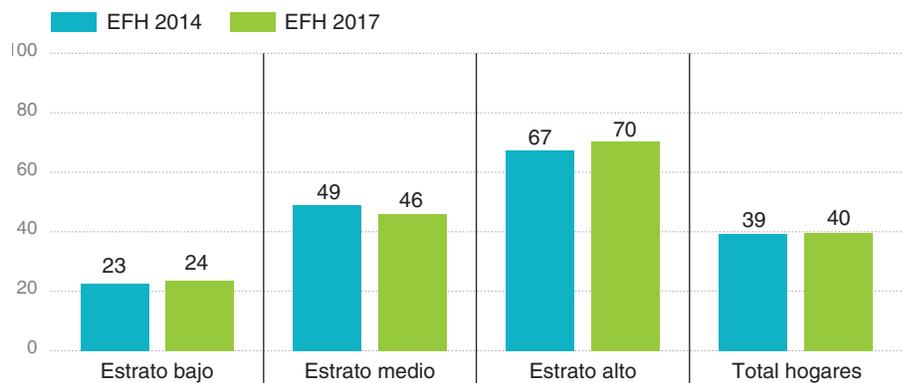


Algo similar ocurre con la tenencia de deuda bancaria, la cual se encuentra presente en el 70% de los hogares del estrato alto, pero solo en un 24% de los hogares de bajos ingresos (**Gráfico N° 13**).

Estos números sugieren que, a pesar de la mayor bancarización alcanzada en los últimos años, aún quedan desafíos pendientes en términos de una mayor inclusión financiera, siendo necesario que las acciones propias de la industria se den en un contexto en que las regulaciones sectoriales sean coherentes con el objetivo de continuar avanzando hacia un sistema financiero cada vez más inclusivo y moderno.<sup>6</sup>

**GRÁFICO N° 13**

**Tenencia de deuda bancaria según estrato de ingresos [1]**  
(Porcentaje de los hogares)



**Fuente:** Asociación de Bancos en base a Encuesta Financiera de Hogares (EFH).  
**[1]** Considera deuda de consumo bancaria (préstamos de consumo en cuotas, tarjetas y líneas de crédito) y deuda hipotecaria.

(6) Ejemplo de regulaciones que no facilitarían una mayor inclusión es la referida a la Tasa Máxima Convencional, donde diferentes estudios tienden a señalar que ha dejado en torno a 200 mil personas sin acceso a crédito. En 2018, la SBIF estimó el número de personas potencialmente excluidas del crédito a raíz del cambio legal en 151 a 227 mil clientes (SBIF, Tercer Informe Anual sobre los efectos de la aplicación de la Ley 20.715 Tasa Máxima Convencional). En septiembre de 2019, un estudio publicado por el Banco Central estimó el número de personas desbancarizadas en 197 mil personas (Madeira, C. (2019): "The Impact of interest rate ceilings on households' credit access: Evidence from a 2013 Chilean legislation," Banco Central de Chile, Documentos de Trabajo, N° 840).

## Síntesis

A



### Cuentas y depósitos

Chile ha realizado grandes avances en materia de bancarización.



**77%**  
de los adultos  
tienen una cuenta  
transaccional



**5 millones**  
de cuentas  
corrientes

**>20 millones**  
de cuentas  
vista

**16,7 millones**  
de cuentas  
de ahorro



**+14 millones**  
de nuevas  
cuentas  
transaccionales  
en diez años

B

### Deudores

Asimismo, cada vez más chilenos tienen acceso a crédito bancario.



**8,1 millones**  
de personas  
con crédito



**50%**  
de los adultos  
tiene alguna  
deuda bancaria



**1,2 millones**  
de deudores  
hipotecarios



**2 veces más**  
deudores que  
hace diez años



**6,7 millones**  
de deudores  
de consumo

## C Tarjetas

La masificación del acceso a productos bancarios se refleja también en el aumento del parque de tarjetas.

**17,5 millones**  
de tarjetas de crédito

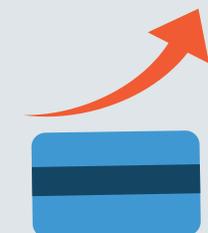
**21 millones**  
de tarjetas de débito



**> 2,5**  
Tarjetas por  
habitante adulto



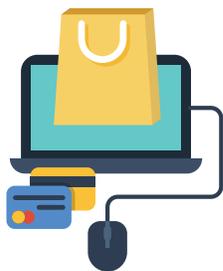
**165 millones**  
de pagos con  
tarjetas al mes



**3 veces más**  
tarjetas que  
hace diez años

## D Banca online

Los clientes bancarios prefieren cada vez más los canales digitales, en línea con la tendencia internacional.



**11 millones** de  
clientes conectados

**45%**  
de los hogares  
usa banca *online*

**65 millones** de  
TEF al mes



**38%** de los  
cuenta-correntistas usa  
*app* de banca móvil



**5 veces más**  
sesiones que  
hace diez años

## E Abastecimiento de efectivo

La banca ha desplegado diversas alternativas para asegurar el abastecimiento de efectivo.

**7.839**  
Cajeros automáticos

**1.971**  
Sucursales



**> 45.000**  
Corresponsalías

**> 24.000** POS con  
función vuelto en efectivo