



**Servicio Nacional  
del Consumidor**



# **ENDEUDAMIENTO Y GÉNERO EN PROVEEDORES FINANCIEROS DE MENOR TAMAÑO**

**Segunda Versión**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Subdirección de Consumo Financiero**

**Septiembre 2024**





## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. METODOLOGÍA.....	7
2.1. Proveedores de crédito .....	7
2.2. Datos recolectados y variables de interés .....	9
3. ENDEUDAMIENTO .....	10
3.1. Cartera de deudores y monto adeudado.....	10
3.2. Indicadores de morosidad .....	15
3.3. Operaciones castigadas y en cobranza judicial .....	17
3.4. Operaciones repactadas y refinanciadas.....	20
3.5. Operaciones con garantías personales .....	21
3.6. Flujo de deuda.....	22
3.7. Análisis de solvencia económica .....	22
3.8. Seguros asociados a la la contratación del crédito .....	23
Recuadro I: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional (préstamo directo) .....	26
Recuadro II: Entidades que colocan créditos de manera masiva .....	27
Recuadro III: Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	29
4. ANÁLISIS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO .....	31
4.1. Cartera de deudores y monto adeudados por género .....	31
4.2. Indicadores de morosidad por género .....	34
4.3. Operaciones castigadas y judicializadas por género .....	37
4.4. Operaciones repactadas y refinanciadas por género.....	39
4.5. Operaciones con garantías personales por género .....	40
4.6. Flujo de deuda.....	40
Recuadro IV: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional y Género .....	41
5. CONCLUSIONES .....	43
Referencias.....	45



## 1. INTRODUCCIÓN

**Objetivo.** El presente informe tiene por objeto evaluar el endeudamiento de los consumidores en proveedores financieros de menor tamaño, así como identificar brechas de género en el acceso a los productos financieros ofrecidos por este tipo de proveedores. De esta forma, el informe contribuye al estudio y evaluación de las políticas públicas en materia de endeudamiento y género en el sistema financiero en Chile, complementando el trabajo que ha venido desarrollando la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) respecto de los principales proveedores bancarios y no bancarios de crédito. El informe, por segundo año consecutivo, pone a disposición de las autoridades económicas y el público en general, **información sobre el endeudamiento, morosidad y brechas de género en la cartera de créditos asociados a consumidores financieros (personas naturales) en proveedores financieros de menor tamaño.**

En Chile, la CMF publica anualmente un informe sobre el endeudamiento de las personas naturales. A junio de 2023, el reporte señala un endeudamiento bancario mediano de \$2,2 millones, con una carga financiera (relación entre el servicio de la deuda y el ingreso) del 16,1% y un apalancamiento (relación entre el stock de deuda y el ingreso) de 2,8 veces el ingreso mensual. Por otro lado, en su último Informe de Género en el sistema financiero, la CMF refuerza el avance en la reducción de brechas de género respecto del acceso de productos de crédito. Sin embargo, los saldos promedio de crédito de las mujeres siguen siendo considerablemente menores que los de los hombres. A la vez, las mujeres presentan, de manera sostenida en el tiempo, niveles más bajos de endeudamiento, carga financiera y apalancamiento en comparación con los hombres (CMF, 2024b).

Los estudios de la CMF sistematizan información sobre las mayores instituciones del sistema financiero nacional, esto es, Bancos, Sociedades de Apoyo al Giro, Mutuarias, Emisores de Tarjetas No Bancarias y Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la Comisión, cubriendo un 86% del stock total de préstamos a los hogares en Chile, incluyendo créditos de consumo e hipotecario (CMF, 2023a). Sin embargo, ha sido menos estudiado el endeudamiento y brechas de género en los créditos otorgados por otros proveedores financieros de menor tamaño, como ocurre con las cooperativas de menor tamaño, cajas de compensación, entidades de financiamiento automotriz y pequeños proveedores de crédito regional.

**Importancia.** Un desafío central para estudiar el endeudamiento en proveedores de menor tamaño es que **Chile no cuenta con un sistema obligatorio de registro y/o licenciamiento de todo proveedor de crédito con independencia de su tamaño y naturaleza, que facilite sistematizar su información.** En la actualidad, si bien los operadores masivos de crédito son registrados por la CMF y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) se encuentran registradas en el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), respectivamente, no todo proveedor financiero de menor tamaño tiene obligación de registro y licenciamiento ante una institución pública, lo que dificulta el monitoreo del endeudamiento general del sistema financiero nacional y la supervisión de la conducta del mercado respecto de consumidores potencialmente vulnerables. En tal contexto, el presente estudio contribuye a levantar información sistematizada sobre este tipo de proveedores formales de crédito y, a la vez, recuerda la relevancia de reforzar los esfuerzos que han venido efectuando el SERNAC, CMF, Ministerio Público y otros

supervisores para combatir el mercado informal de crédito. En efecto, **los riesgos asociados al préstamo informal, ratifican la importancia de contar con un sistema de registro y/o licenciamiento obligatorio de todo tipo de proveedor de crédito, cualquiera sea su tamaño, para asegurar su eficiente supervisión.** Así lo ha recomendado recientemente el Banco Mundial a Chile en el contexto del *Financial Sector Assessment* de 2021 (Cohen & Dijkman, 2021).

**Cobertura.** En su segunda versión, el presente estudio avanza en tres aspectos respecto de su versión anterior. En primer lugar, en materia de cobertura, **el estudio sistematiza datos sobre el estado del endeudamiento, morosidad y brechas de género respecto de 66 proveedores de crédito para el año 2023:** 16 Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA); 29 Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC); 4 Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF); y 17 Pequeños Proveedores Financieros (PPF). Esto representa un aumento de 20 proveedores –principalmente CAC y PPF– respecto del año anterior. En segundo lugar, el estudio incorpora el análisis de otras variables relevantes para comprender el endeudamiento y morosidad de los consumidores, pero que han sido menos exploradas, para ello **se sistematizan datos sobre la tasa de refinanciamiento y repactación de deudas morosas, el nivel de judicialización de deudas morosas y la heterogeneidad de políticas de castigo de créditos incobrables** entre los distintos tipos de proveedores.

En tercer lugar, considerando que el sobreendeudamiento, especialmente en los hogares de bajos ingresos, ha ido destacado como una preocupación relevante para la protección del consumidor financiero en Chile (Cohen y Dijkman, 2021), el estudio **sistematiza información sobre la forma en que los proveedores han venido implementando la nueva normativa sobre evaluación de solvencia económica de los consumidores.** Esto último es particularmente relevante, atendida la entrada en vigencia durante 2024 del Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica (D.S. N.º 53/2022 MINECON), que obliga a las entidades financieras a evaluar la solvencia económica de sus clientes, considerando factores como los ingresos presentes y previsibles, el nivel de endeudamiento y morosidad de los consumidores. De esta forma, el estudio contribuye a generar una visión más integral sobre el estado del endeudamiento y morosidad de los consumidores financieros.

### **Hallazgos principales en materia de endeudamiento y morosidad.**

- De acuerdo a los principales resultados del informe, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2023, los proveedores de crédito mantuvieron, a nivel agregado, una **cartera de deudores equivalente a 1,97 millones** (i.e. la suma de personas naturales sin giro comercial con las que cada proveedor reportó mantener operaciones de crédito –no RUT único) y un **stock de capital adeudado de \$6,74 millones de millones**, el cual representa en torno al 5,3% del stock de las colocaciones de los hogares del país en el año 2023 (incluyendo créditos de consumo y para la vivienda), y aproximadamente un **17% del stock de créditos de consumo**, de acuerdo a lo reportado por la CMF para el año 2022.
- Los **principales proveedores de crédito**, en término de la cartera de deudores, fueron las CCAF (1,36 millones de deudores, 69% del total), seguido de las EFA (0,5 millones de deudores, 25% del total), mientras que, respecto del stock de

monto de deuda, las EFA lideraron con \$3,36 millones de millones (50% del total), seguido de las CCAF con \$3,05 millones de millones (45% total).

- La cartera de deudores de las EFA presentó una **deuda promedio** de \$6,73 millones, mientras que las CAC y CCAF mostraron niveles de deuda promedio de \$2,63 millones y \$2,24 millones, respectivamente. Los PPF, en tanto, presentaron carteras de deudores con deudas promedio en torno a \$3,6 millones.
- Por otra parte, una revisión de los **grupos etarios** de estas carteras de deudores dio cuenta de una **participación relevante de personas mayores de 60 años en las carteras de las CAC (42%) y CCAF (34%)**, lo que resulta consistente con la oferta de créditos sociales a pensionados. En contraste, los deudores menores de 30 años tienen una baja representación entre los proveedores financieros en estudio. En cuanto a los montos promedios adeudados por rango etario, en términos agregados, los deudores mayores de 60 años o más, mantienen una deuda promedio en torno a \$1,9 millones, mientras que la de los deudores entre 30 a 59 años es cercana a \$4 millones.
- En cuanto al **tipo de producto de créditos ofrecidos**, como es esperable, las EFA se caracterizan por la oferta de créditos con garantía prendaria (crédito automotriz), mientras que las CAC y CCAF concentran la oferta de créditos de consumo de libre disposición, entre ellos, créditos sociales. En tanto, los Pequeños Proveedores Financieros (PPF) se caracterizan por ofrecer múltiples productos, dentro de los cuales están los créditos de consumo de libre disposición (70% del total de los montos adeudados), créditos de consumo de libre disposición con garantía hipotecaria (20%) y los créditos hipotecarios para el financiamiento de la vivienda (9%). Sin embargo, en términos agregados, estos dos últimos tipos de créditos representaron una participación marginal del monto total de muestra estudiada (ambos un 1% respectivamente).
- **En cuanto a los niveles de morosidad en los proveedores estudiados, cabe destacar que respecto de la cartera agregada de 1,97 millones de deudores, el 13% de la cartera de deudores presentó morosidades superiores a 30 días, y 7% de la cartera presentó una morosidad superior a 90 días.** En particular, los datos recabados indican que las EFA presentan el porcentaje más alto de consumidores morosos, equivalente al 20% del total de su cartera de deudores, con un 6% con mora de 90 días o más. Los demás proveedores presentan porcentajes de deudores morosos relativamente similares (un 17% en las CAC, 13% en las CCAF y 11% en PPF). **Respecto del año 2022, el porcentaje de la cartera de deudores con morosidad de todos los tipos de proveedor disminuyó, a excepción de las EFA, donde aumentó marginalmente (1pp).**
- La **deuda morosa promedio** (i.e. cuotas en mora) de hasta 90 días, en el caso de las EFA, alcanzó \$707 mil, mientras que aquella igual o superior a 90 días alcanzó \$1.486.047. Respecto de las CCAF, estos montos se ubicaron en \$284 mil y \$587 mil, respectivamente. Las carteras de deudores de las CAC presentaron una deuda promedio en mora de hasta 90 días correspondiente a \$328 mil y superior a 90 días de \$814 mil. Por último, en los PPF la deuda morosa promedio menor a 90 días alcanzó \$205 mil y sobre 90 días fue de \$2.072.085.

- Los **salDOS insolutos de los créditos cuyos deudores presentaron alguna condición de morosidad al 31 de diciembre de 2023 oscilaron entre el 15% y el 19% del total adeudado, según el tipo de proveedor**. En cuanto a la morosidad de 90 días o más, esta varió entre el 3% y el 7%. Es relevante señalar que estos porcentajes se calculan en función del saldo total de capital insoluto a la fecha de corte, incluso si solo una o algunas cuotas del crédito (capital y/o intereses) están en situación de morosidad.
- Adicionalmente, se calculó un Índice de Cartera Vencida (ICV), que considera sólo la parte efectiva del crédito que presenta morosidad (i.e. las cuotas morosas) como porcentaje del monto total del saldo insoluto del crédito, mientras que el resto del crédito se estima en calidad de "al día" o no moroso. Conforme a esto, el **índice de cartera vencida se ubicó entre un 2% y 4%** para los distintos tipos de proveedores.
- Existe **heterogeneidad en las políticas de castigo contable**, entre los diferentes tipos de proveedor, así como entre proveedores análogos, lo que denota la ausencia de uniformidad regulatoria de algunos sectores.
- En 2023, los **montos objeto de cobranza judicial ascendieron a \$350 mil millones, lo que representó el 30% de los montos adeudados en condición de morosidad**. El monto promedio judicializado durante 2023 fue de \$6,6 millones. Las EFA reportaron el mayor porcentaje de montos créditos en proceso judicial, alcanzando el 46% del total de los montos adeudados en mora, seguidos de las CCAF con solo un 8%.
- El **número de operaciones morosas repactadas representó el 8% del stock total de créditos** vigentes al 31 de diciembre del 2023 -i.e. en que se acuerdan nuevas condiciones de crédito para el pago de una deuda en mora. Por su parte, el **número de operaciones de crédito refinanciadas alcanzaron el 16% del stock total** -i.e. operaciones de crédito para liquidar una deuda no morosa. En este último caso, las CAC registraron un 27% de su stock total, seguidas de los PPF con un 25% y las CCAF con un 19%. Las elevadas tasas de refinanciamiento del stock de operaciones vigentes podrían, en parte, estar reflejando medidas de flexibilidad crediticia implementadas durante la pandemia de COVID-19.

### ***Hallazgos principales en materia de género.***

El **análisis con perspectiva de género** en este grupo de proveedores de menor tamaño reveló hallazgos importantes.

- En primer lugar, se observaron **brechas en el acceso al crédito entre los distintos tipos de proveedores**, ya que el número de mujeres deudoras representó solo el 84% del total de hombres deudores.
- Además, la deuda total de las mujeres alcanzó el 66% de la de los hombres, mientras que **la deuda promedio de las mujeres (\$2,99 millones) fue un 79% de la de los hombres (\$3,79 millones)**. Las mayores diferencias se registraron en las Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA) y en los Pequeños Proveedores Financieros (PPF), En tanto, las menores brechas se encontraron en las CAC.

- Asimismo, las **brechas relacionadas con el número de deudores, los montos adeudados y la deuda promedio se redujeron en casi todos los tipos de proveedores financieros en comparación con el año anterior.**
- Por otro lado, como en otros estudios, **se confirmó que las mujeres tienen un mejor comportamiento de pago que los hombres**, ya que exhibieron menores tasas de morosidad. Sin embargo, es importante destacar que, si bien los hombres presentaron mayores tasas de castigo, judicialización y repactación que las mujeres, en línea con sus mayores tasas de morosidad, **las mujeres exhibieron mayores tasas de operaciones refinanciadas, que podría contribuir a explicar, en parte, sus menores tasas de morosidad.**
- Finalmente, **no se encuentra evidencia de que a las mujeres se les exige mayores garantías en forma de avales para el otorgamiento de créditos**, sino que, por el contrario, a los hombres se les pide contar con un aval con mayor probabilidad.

**Estructura.** El informe se estructura en cinco secciones. La sección 2 describe la metodología del estudio. Luego se presentan los resultados generales del estudio en materia de endeudamiento (sección 3). El análisis de brechas de género se expone en la sección 4. Finalmente, la sección 5 presenta las principales conclusiones del estudio.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Proveedores de crédito

Los proveedores en estudio fueron categorizados en cuatro grandes grupos: (i) Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) no fiscalizadas por CMF, (ii) Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF), (iii) Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA), y (iv) Pequeños Proveedores Financieros (PPF). Se denomina "Pequeños Proveedores Financieros" a aquellas personas jurídicas constituidas y registradas en el SII, que declaran ofrecer crédito a personas naturales, que no están incluidas en alguna de las categorías precedentes, y que se caracterizan por atender a un número reducido de consumidores y/o mantener un stock de deuda relativamente pequeño.

Como requisito de selección para la reportería de datos en este estudio, (i) se excluyó los proveedores que estuviese incluido en el Informe de Endeudamiento de la CMF –v.gr. CAC fiscalizadas por CMF; y (ii) solo se contempló proveedores formales que ofrecieran créditos de consumo a personas naturales sin giro comercial o que, al momento de la fecha de corte, mantuvieran un stock de este tipo de colocaciones.

Se identificó proveedores a través de diversas fuentes de información, a saber: instituciones mencionadas en los reclamos ante el SERNAC, registros de giros comerciales en el SII, datos de la Unidad a Análisis Financieros, y la revisión de ofertas de créditos en sitios web, entre otros.

Respecto del listado de proveedores, a los nuevos proveedores incorporados en esta segunda versión, se les requirió información correspondiente a los años 2022 y 2023 para mantener la serie de tiempo. Además, con el objetivo de asegurar que las variaciones en los resultados se deban exclusivamente a cambios en las variables financieras, y no a la

composición de la muestra, en esta versión se incluyeron únicamente aquellos proveedores para los que se disponía de información tanto de los años 2022 como 2023.

De esta manera, se conformó una muestra de 66 entidades (20 más que en el estudio anterior): 29 CAC, 4 CCAF, 16 EFA y 17 PPF (**Tabla 1**).

Tabla 1: Número de proveedores por tipo

Tipo de proveedor	Número	Porcentaje
CAC	29	44%
CCAF	4	6%
EFA	16	24%
PPF	17	26%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

De las 66 instituciones consultadas, 28 correspondían a colocadores masivos de operaciones de crédito de dinero al 31 de diciembre de 2023, en los términos de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero<sup>1</sup>. Al respecto, es importante señalar que en la muestra coexisten proveedores de gran tamaño (según número de deudores y/o saldos totales adeudados) con otros muy pequeños, donde los primeros explican gran parte de los resultados agregados.

La mayor parte de los proveedores estudiados tienen **cobertura regional**, no así nacional. En efecto, sólo 19 de los proveedores consultados tienen **clientes** en todas las regiones del país, 17 proveedores en una sola región, y 4 de ellos sólo en la Región Metropolitana, mientras que 20 proveedores no tienen clientes en dicha región.

Es importante tener en cuenta que los proveedores financieros, gracias a la digitalización, no necesitan tener **sucursales** para ofrecer sus productos. No obstante, la existencia de sucursales es importante para la inclusión financiera, ya que no todos los consumidores tienen acceso a internet, o no tienen competencias digitales suficientes. Al respecto, 10 proveedores mantienen sucursales en todas las regiones del país, mientras que 4 operan sin sucursales y 31 están presentes en solo una región del país. La Región Metropolitana es la que cuenta con sucursales de un mayor número de proveedores, con un total de 38 entidades con sucursales en esta región, mientras que las regiones de Aysén y Magallanes sólo cuentan con sucursales de 12 proveedores (**Gráfico 1**).

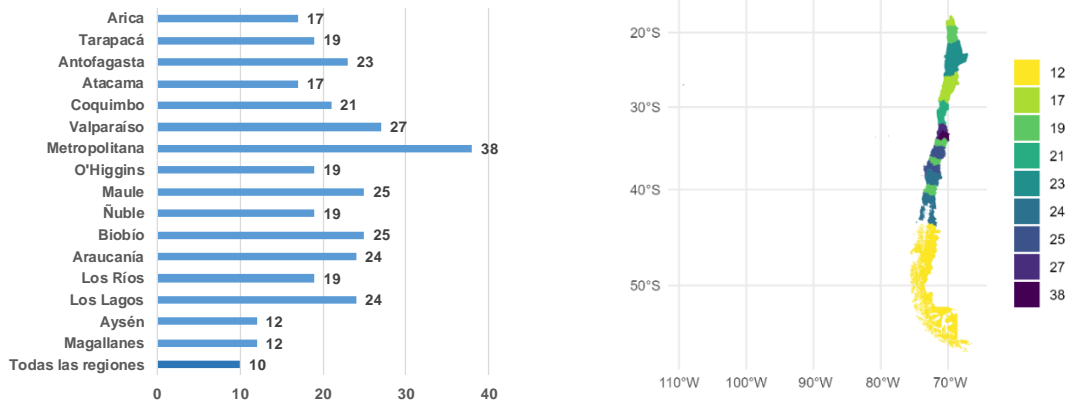
En cuanto al tipo de productos ofrecidos por estos proveedores, 57 se concentran únicamente en ofrecer créditos de consumo y/o hipotecarios, mientras que 9 auto-reportaron ofrecer exclusivamente "tarjetas de crédito" asociados a retail regionales –i.e. préstamos directos a consumidores.

<sup>1</sup> Las instituciones que colocan fondos de manera masiva son entidades que entregan préstamos por un monto total anual mayor a UF 100.000 al año, o 1.000 o más operaciones al año (Artículo 31, Ley 18.010).





Gráfico 1: N° de proveedores con sucursales por región geográfica



Fuente: Elaboración propia.

## 2.2. Datos recolectados y variables de interés

Respecto de cada proveedor financiero, se recolectaron datos de los *productos de crédito* ofertados por estos proveedores, a saber: créditos de consumo de libre disposición sin garantía (Consumo LD), créditos de consumo con garantía prendaria (Consumo GP), créditos de libre disposición con garantía hipotecaria (Consumo GH), créditos hipotecarios para el financiamiento de la vivienda (Hipotecario) y préstamos directos al consumidor vía tarjetas de crédito asociadas a PPF y al retail regional.

Sobre cada uno de estos productos y diferenciando según género, se consultaron *datos relativos al stock y flujo de los créditos*. En cuanto a las **variables de stock**, se solicitó información sobre los créditos vigentes al 31 de diciembre de 2023, independientemente de su fecha de otorgamiento. Se consideran vigentes aquellos créditos que, a la fecha de corte, mantenían un saldo de capital insoluto, excluyendo las operaciones con deuda castigada o en proceso judicial. Por otra parte, respecto a las **variables de flujo**, se consultó sobre los créditos otorgados durante el mes de diciembre de 2023.

Los datos sobre **montos adeudados** que se reportan a continuación, corresponden a los saldos insolutos de los créditos vigentes. Así, cuando el informe describe los *montos totales adeudados*, éstos corresponden a la suma de los saldos insolutos de la deuda de los créditos vigentes al 31 de diciembre de 2023, en el caso de las variables de stock.

En el caso de los flujos, el monto agregado de los créditos otorgados durante el mes de diciembre de cada año corresponde a la suma de los montos brutos de las operaciones de crédito otorgados el mes respectivo, es decir, el monto líquido de crédito más los gastos o cargos propios del crédito que incluye, adicionalmente, gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

Los datos sobre la **cartera de deudores** de los proveedores que es presentada en este informe corresponden a la suma de deudores persona natural, sin giro comercial, de la cartera de clientes de cada proveedor. En consecuencia, al sumar la cartera de deudores de los proveedores, una misma persona natural puede mantener la calidad de deudor con





más de un proveedor de crédito en la muestra estudiada. En otras palabras, a diferencia de la metodología de los informes de endeudamiento de la CMF, el número de deudores reportado en este informe no corresponde al total de personas naturales (RUT únicos) que mantiene deuda con los proveedores financieros consultados, pues el requerimiento de información generado por SERNAC corresponde a datos estadísticos agregados que no permiten la identificación de una misma persona natural entre múltiples proveedores, a través de un identificador único como el RUT. Sin embargo, el dato presentado es reflejo del total de relaciones de consumo financiero que los proveedores bajo estudio mantienen con ocasión de sus operaciones de crédito de dinero con personas naturales.

Los datos de **montos promedio** se refieren a la división del saldo insoluto total de la deuda (o monto otorgado, según corresponda) por la cartera de deudores (o número de créditos otorgados a personas naturales).

Por otro lado, en la sección 4 sobre análisis con perspectiva de género, se reportan distintas **brechas de género**, como un indicador que muestra la distancia entre mujeres y hombres respecto de una variable subyacente. Generalmente se trata de una proporción, por lo que se presenta en escala porcentual. Por ejemplo, la brecha de número de deudores (brecha de acceso) mide el número de deudoras mujeres por cada 100 deudores hombres que acceden a ciertos productos financiero o a ciertos montos de créditos. El índice igual a 100, refleja una condición de paridad entre ambos sexos (**Tabla 2**).

Tabla 2: Definición de las brechas de género

<i>Cartera de deudores</i>	(Número de deudoras mujeres en cartera / Número de deudores hombres en cartera) *100
<i>Monto total</i>	(Saldo total de deudoras mujeres / Saldo total de deudores hombres) * 100
<i>Monto promedio</i>	(Saldo promedio de deudoras mujeres / Saldo promedio de deudores hombres) *100

Fuente: Elaboración propia.

### 3. ENDEUDAMIENTO

A continuación, se presentan los principales resultados en materia de endeudamiento y morosidad de las carteras de crédito de los proveedores consultados, caracterizándolas según tipo de proveedor y producto. En particular, el análisis se enfoca en los 57 proveedores de créditos de consumo de libre disposición, con garantía prendaria, con garantía hipotecaria y créditos hipotecarios para la vivienda. Se excluye, por lo tanto, a proveedores de crédito directo que autoreportaron proveer "Tarjetas de Crédito" asociadas a retail regional, que será analizado en los Recuadros I y IV.

#### 3.1. Cartera de deudores y monto adeudado

A diciembre de 2023, el número total de deudores (no RUT único), personas naturales sin giro comercial, en la **cartera de clientes** de los proveedores analizados alcanzó los





1,97 millones<sup>2</sup>. La mayor parte de estas relaciones de consumo financieras se concentra en las CCAF, con 1,36 millones de deudores (69% del total), seguidas por las EFA, con 499 mil deudores (25%). En contraste, las CAC y los PPF tienen carteras significativamente menores, con 54 mil (2,7%) y 50 mil deudores (2,5%), respectivamente. Todos los proveedores aumentaron su cartera de deudores en comparación con diciembre de 2022, destacando las EFA con un crecimiento del 9% (**Gráfico 2**).

En cuanto al **monto total adeudado** a diciembre de 2023, se reportó una deuda de \$6,7 millones de millones, lo que representa aproximadamente el 5,3% del stock de préstamos de los hogares del país (incluyendo créditos de consumo y para la vivienda)<sup>3</sup> y aproximadamente un 17% del stock de créditos de consumo a nivel nacional, de acuerdo con lo reportado por la CMF para el año 2022<sup>4</sup>. De este total, \$3,36 millones de millones se deben a las EFA (50%) y \$3,0 millones de millones a las CCAF (45%). En contraste, los montos adeudados a los PPF y CAC son considerablemente menores, con \$180 mil millones (3%) y \$141 mil millones (2%), respectivamente. El monto adeudado a las EFA registró el mayor crecimiento anual, con un aumento del 22%, seguido por las CAC, con un 20% (**Gráfico 3**).

Gráfico 2: N° de Deudores por tipo de proveedor (número)

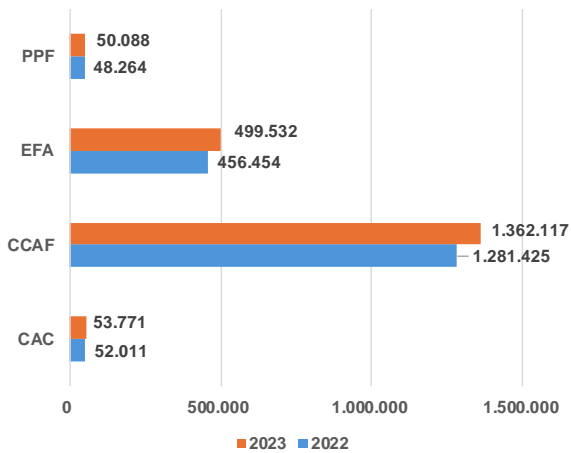
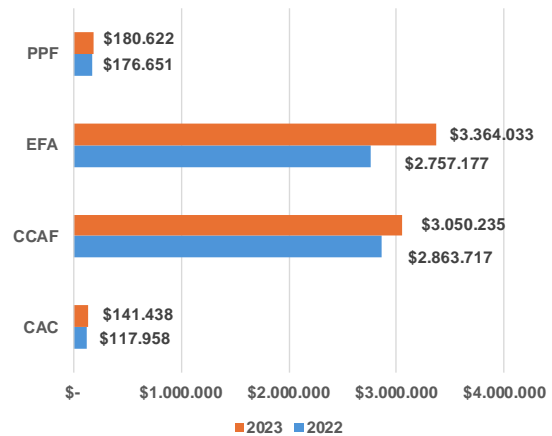


Gráfico 3: Monto total adeudado por tipo de proveedor (\$MM)



Fuente: Elaboración propia.

<sup>2</sup> El número de deudores en la cartera de proveedores que es reportado en este informe no corresponde al total de personas naturales (RUT únicos) que mantiene deuda con los proveedores financieros consultados, sino que, al sumar la cartera de deudores de los proveedores, una misma persona natural puede mantener la calidad de deudor con más de un proveedor de crédito. Sin embargo, el dato presentado es reflejo del total de relaciones de consumo financiero con estos proveedores de crédito.

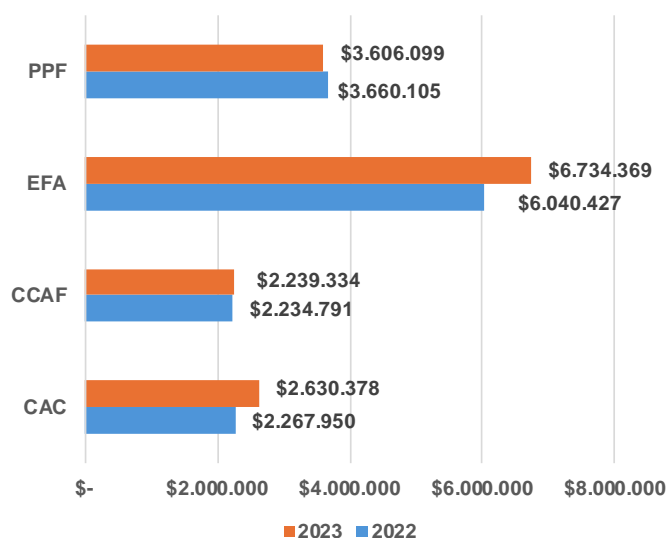
<sup>3</sup> En el informe de Endeudamiento 2023, la CMF reporta que, a junio 2023, de acuerdo a las Cuentas Nacionales por Sector Institucional del Banco Central de Chile, los Préstamos a los hogares alcanzaron \$126.713.182 millones de pesos.

<sup>4</sup> En el informe Género en el sistema financiero 2023, la CMF reporta que el stock de los créditos de consumo a diciembre del 2022 fue de \$33.665.696 millones de pesos.



Conforme a los datos anteriores, es posible estimar el **monto promedio adeudado** en la cartera de cada tipo de proveedor en el estudio<sup>5</sup>. La cartera de deudores de las EFA mantiene los mayores niveles de deuda promedio, cercana a \$6,7 millones al 31 de diciembre de 2023, seguida de los PPF, con una deuda promedio de \$3,6 millones. Las CAC y CCAF muestran niveles de deuda promedio de \$2,6 millones y \$2,2 millones, respectivamente. Los montos promedio de las CAC y EFA registraron las mayores alzas en doce meses, de 16% y 11%, respectivamente, mientras que los montos promedio de los PPF disminuyeron marginalmente (-1%) (**Gráfico 4 y Tabla 3**).

Gráfico 4: Monto promedio adeudado, por tipo de proveedor (\$ pesos)



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Resumen de indicadores por tipo de proveedor

Tipo de proveedor	N° de proveedores	Monto total (\$MM)	Cartera deudores	Monto promedio (\$)
CAC	29	\$ 141.438	53.771	\$ 2.630.378
CCAF	4	\$ 3.050.235	1.362.117	\$ 2.239.334
EFA	16	\$ 3.364.033	499.532	\$ 6.734.369
PPF	8	\$ 180.622	50.088	\$ 3.606.099
Total	57	\$ 6.736.327	1.965.508	\$ 3.427.271

Fuente: Elaboración propia.

Una revisión de los grupos etarios en las carteras de deudores revela una alta participación de personas mayores de 60 años en las carteras de las CAC (42%) y CCAF (34%), lo cual es coherente con su enfoque en ofrecer créditos sociales a pensionados. En contraste, los deudores menores de 30 años tienen una representación marginal entre

<sup>5</sup> El monto promedio se calcula dividiendo el monto adeudado total por el total de deudores en la cartera reportada por cada proveedor.





los proveedores financieros analizados (**Gráfico 5**). En cuanto a los tipos de productos, se observa que el porcentaje de montos adeudados en créditos de libre disposición (Consumo LD) aumenta con la edad, mientras que el porcentaje de créditos con garantía prendaria (Consumo GP) disminuye. Los créditos con garantía hipotecaria y los créditos hipotecarios para vivienda son prácticamente inexistentes en estos proveedores financieros (**Gráfico 6**).

Gráfico 5: Deudores según tramo etario, por tipo de proveedor (%)

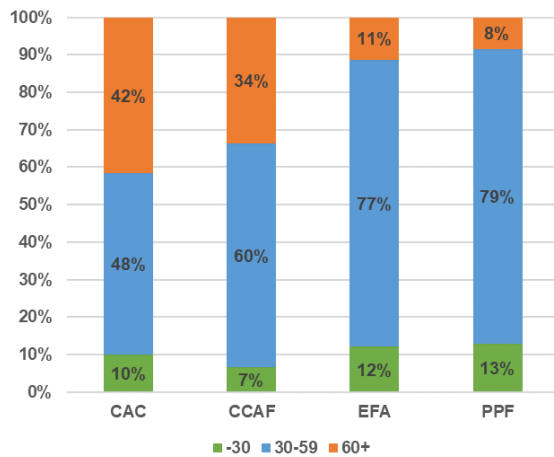
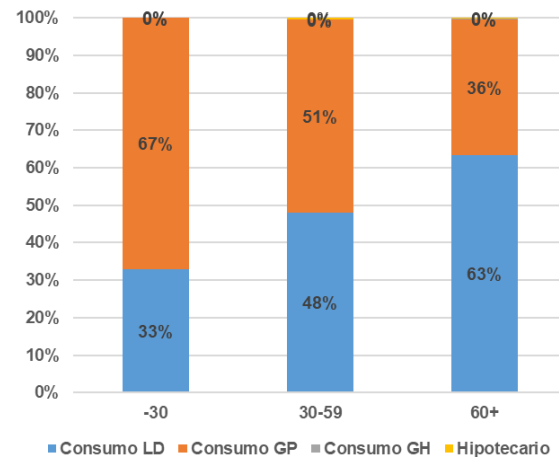


Gráfico 6: Montos adeudados por tipo de crédito, según tramo etario (%)



Fuente: Elaboración propia.

Respecto de los montos promedios adeudados por rango etario, en términos agregados, los deudores mayores de 60 años o más, mantienen una deuda promedio en torno a \$1,9 millones, que representa cerca de un 50% de la deuda promedio de los deudores entre 30 a 59 años, la cual es cercana a \$4 millones (**Tabla 4**).

Tabla 4: Monto promedio adeudado, por tipo de proveedor y rango etario

Tipo de proveedor	Menos de 30 años (\$)	Entre 30-59 años (\$)	60 años o más (\$)
CAC	\$ 2.068.972	\$ 3.063.964	\$ 2.222.049
CCAF	\$ 1.655.681	\$ 2.821.997	\$ 1.324.627
EFA	\$ 5.740.888	\$ 6.884.561	\$ 6.748.791
PPF	\$ 1.277.013	\$ 1.131.305	\$ 869.839
Total	\$ 3.226.958	\$ 4.010.443	\$ 1.931.006

Fuente: Elaboración propia.

En relación a los **tipos de productos de crédito** ofrecidos, los datos reportados indican que el endeudamiento se concentra en créditos de consumo de libre disposición y créditos con garantía prendaria, donde cada producto totaliza cerca de \$3,3 millones de millones, aproximadamente (**Tabla 5**). El monto promedio de los créditos con garantía prendaria creció un 12% respecto del año previo, mientras que el promedio de los créditos de consumo de libre disposición prácticamente se mantuvo constante.



Tabla 5: Resumen de indicadores por tipo de producto

Tipo de producto	N° de proveedores	Monto total (\$MM)	N° deudores	Monto promedio (\$)
Consumo LD	40	\$ 3.293.313	1.462.072	\$ 2.252.497
Consumo GP	26	\$ 3.361.211	497.674	\$ 6.753.841
Consumo GH	18	\$ 40.860	4.100	\$ 9.966.460
Hipotecario	4	\$ 40.942	1.662	\$ 24.634.472

Fuente: Elaboración propia.

Como es esperable, los productos de crédito más frecuentes en la cartera de los proveedores varían según el tipo de proveedor bajo estudio. El **Gráfico 7** muestra el número de deudores por tipo de producto de crédito y tipo de proveedor financiero. Las CAC y CCAF concentran la oferta de créditos de consumo de libre disposición (LD), entre ellos, créditos sociales, mientras que las EFA se caracterizan por ofrecer casi exclusivamente créditos de consumo con garantía prendaria (GP). En contraste, los PPF distribuyen su oferta en créditos de consumo de libre disposición (71%), con garantía hipotecaria (20%) e hipotecarios (9%). En los gráficos también se aprecia que los créditos de consumo de libre disposición con garantía hipotecaria (GH) y los créditos hipotecarios para el financiamiento de la vivienda representan una fracción marginal en el conjunto de proveedores en estudio. Esto último se visualiza al analizar los montos adeudados totales por tipo de producto (**Gráfico 8**).

Gráfico 7: Deudores por tipo de proveedor y producto (número)

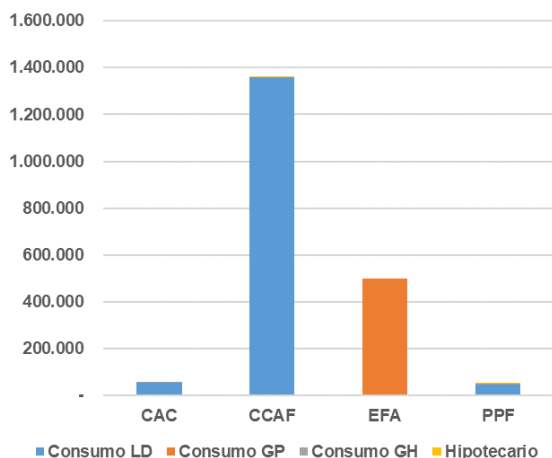
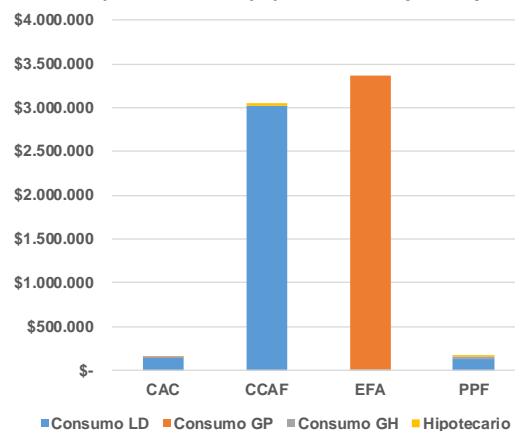


Gráfico 8: Monto total adeudado por tipo de proveedor y producto (\$MM)



Fuente: Elaboración propia.



### **3.2. Indicadores de morosidad**

A continuación, se presentan distintos indicadores de morosidad según el tipo de proveedor. Al interpretar estas cifras, es importante tener en cuenta que las tasas de morosidad reportadas podrían estar afectadas por distintas prácticas comerciales que implementan las instituciones, particularmente las distintas políticas y normativa asociada al castigo de créditos incobrables o las prácticas de repactación de deudas morosas o refinanciamientos. Dichas variables se reportarán posteriormente, a fin de obtener una visión integral del endeudamiento y la morosidad de los consumidores financieros.

En cuanto a los niveles de morosidad en los proveedores estudiados, cabe destacar que, respecto de la cartera agregada de 1,97 millones deudores, el 13% de la cartera de deudores presentó morosidades superiores a 30 días, y 7% de la cartera presentó una morosidad superior a 90 días. Según muestra el **Gráfico 9**, las EFA presentaron el porcentaje más alto de consumidores morosos, equivalente al 20% del total de su cartera de deudores, del cual, un 6% presentó 90 días o más de morosidad. Los demás proveedores presentaron porcentajes de deudores morosos relativamente similares: un 17% en las CAC, 13% en las CCAF y 11% en PPF. A la vez, respecto del año previo, el porcentaje de deudores morosos disminuyó en todos los tipos de proveedor en el 2023, excepto por las EFA, donde aumentó marginalmente (1 pp).

#### **A. Saldos insolutos de los créditos en mora como porcentaje del total adeudado**

El **Gráfico 10** muestra los **saldos insolutos de los créditos en mora como porcentaje del total adeudado**. Estos saldos incluyen el monto total del capital adeudado de los créditos en cada categoría de morosidad, aun cuando sólo alguna o algunas cuotas del crédito (capital y/o intereses) estén en condición de morosidad. Se aprecia que la morosidad total se ubicó entre un 15% y 19% del total adeudado, dependiendo del tipo de proveedor, mientras que la morosidad de 90 días o más se encontró entre un 3% y 7%. Los montos morosos totales aumentaron en PPF (2 pp) y EFA (1 pp), mientras que disminuyeron en las CAC (-1 pp) y se mantuvieron constantes en las CCAF (0 pp).

#### **B. Índice de Cartera Vencida**

Adicionalmente, se calculó el *índice de cartera vencida (ICV)*, que considera sólo la parte efectiva del crédito que presenta morosidad (i.e. las cuotas morosas) como porcentaje del monto total del saldo insoluto del crédito, mientras que el resto del crédito se estima en calidad de "al día" o no moroso. Conforme a esto, el índice de cartera vencida se ubicó entre un 2% y 4% para los distintos tipos de proveedor, donde sólo un 1% a 4% correspondió a mora de 90 días o más, dependiendo del tipo de proveedor (**Gráfico 11**).



Gráfico 9: Deudores según condición de morosidad (%)

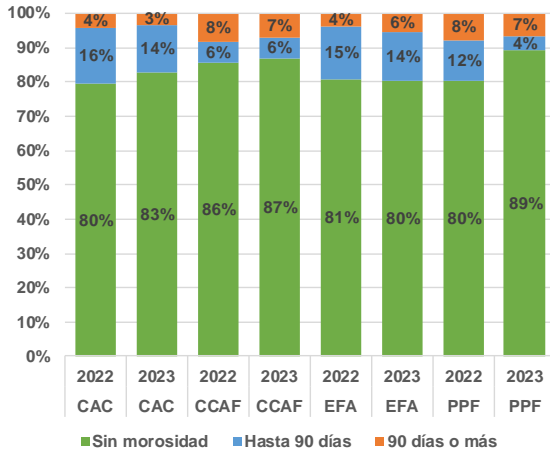
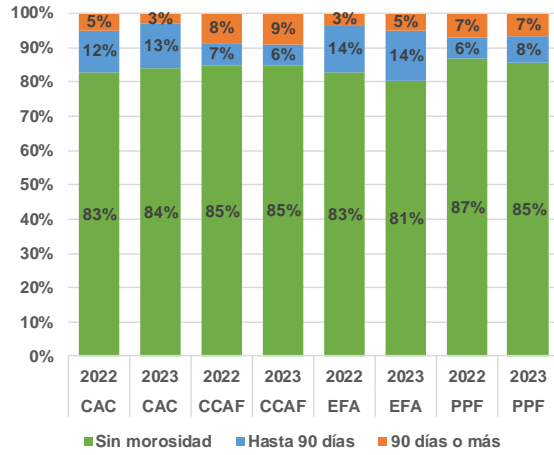
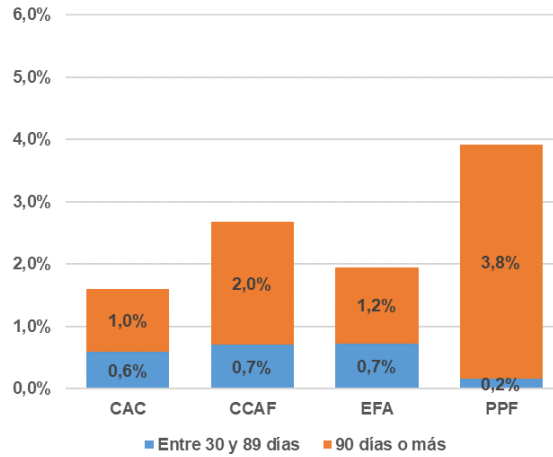


Gráfico 10: Monto total adeudado según condición de morosidad (%)



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11: Índice de cartera vencida (ICV)



Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 6** presenta la deuda promedio en cada categoría de mora, según tipo de proveedor, conforme al índice de cartera vencida antes presentado. En el caso de las CAC, la deuda promedio con mora de hasta 90 días equivale a \$328 mil, mientras que aquella igual o superior a 90 días equivale a \$814 mil. Respecto de las CCAF estos montos equivalen a \$284 mil y \$587 mil, respectivamente. Las carteras de deudores de las EFA presentaron una deuda promedio en mora de hasta 90 días correspondiente a \$707 mil y superior a 90 días de \$1.486.047. Por último, en los PPF la deuda morosa promedio menor a 90 días equivale a \$205 mil y sobre 90 días es de \$2.072.085.





Tabla 6: Descripción de la deuda morosa, según mercado y tipo de mora

Tipo de proveedor	Tipo de morosidad	Cartera (\$MM)	Índice de cartera vencida	Nº deudores	Deuda promedio (\$)
CAC	Entre 30 y 89 días	\$847	0,6%	2.576	\$328.682
	90 días o más	\$1.424	1,0%	1.750	\$813.998
CCAF	Entre 30 y 89 días	\$21.543	0,7%	75.758	\$284.361
	90 días o más	\$60.368	2,0%	102.755	\$587.490
EFA	Entre 30 y 89 días	\$24.467	0,7%	34.602	\$707.104
	90 días o más	\$41.079	1,2%	27.643	\$1.486.047
PPF	Entre 30 y 89 días	\$293	0,2%	1.421	\$205.883
	90 días o más	\$6.778	3,8%	3.271	\$2.072.085

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Operaciones castigadas y en cobranza judicial

Las operaciones castigadas son aquellas que, debido a su situación particular de morosidad, han sido calificadas como "pérdidas" y, por lo tanto, se excluyen tanto de los registros de operaciones vigentes como de las cifras de morosidad de los proveedores financieros. Para fines de este estudio se solicitó a los proveedores reportar el total de operaciones castigadas durante el año 2023.

Los plazos de castigo contable, es decir, el número de días de mora tras el cual la institución califica sus créditos como pérdida, difieren en cada proveedor y según tipo de producto ofrecido y la normativa sectorial pertinente. Dado que en la muestra en estudio se encuentran diversos tipos de proveedores, sujetos a normativa disímil, existe heterogeneidad entre ellos. Por ejemplo, la mayoría de las CAC castiga sus créditos de consumo de libre disposición a los 270 días y los créditos con garantía prendaria o garantía hipotecaria a los 720 días. Las CCAF, que ofrecen exclusivamente créditos de consumo de libre disposición, castigan sus créditos a los 360 días de morosidad. Las EFA, que ofrecen casi exclusivamente créditos con garantía prendaria, castigan a los 180 o 360 días. Por último, en los PPF el plazo de los créditos de consumo de libre disposición crédito varía ampliamente de un proveedor a otro, mientras que los créditos con garantía hipotecaria y las deudas de créditos director asociados a "tarjetas de crédito" se castigan a los 360 días (**Tabla 7**). Estas diferencias en los plazos de castigo por tipo de proveedor y producto explican, en parte, las diferencias en los montos en mora de 90 días o más.

Tabla 7: Plazo de castigo en n° de días según tipo de proveedor.

Tipo de proveedor	Plazo de castigo en número de días									
	90	120	180	270	300	360	450	720	1440	No castiga
CAC	1	0	2	25	0	3	0	21	0	0
CCAF	0	0	0	0	0	4	0	0	2	1
EFA	1	1	4	0	0	11	1	0	0	0
PPF	1	0	4	0	1	11	0	0	0	3

Fuente: Elaboración propia.

En el año 2023, los montos castigados totalizaron aproximadamente \$312 mil millones, lo que equivale al 27% del total de montos adeudados en mora a diciembre del mismo año. Las CCAF presentaron el mayor porcentaje de créditos castigados en relación con los montos morosos, con un 36%, mientras que las PPF mostraron el menor porcentaje, con solo un 7% (**Gráfico 12**). Además, el monto promedio castigado durante ese año fue de \$2,4 millones. Por tipo de proveedor, las EFA registraron el mayor monto promedio castigado, alcanzando los \$5,4 millones, mientras que las CCAF registraron el menor (\$1,7 millones) (**Gráfico 13**).

Las operaciones de crédito sujetas a cobranza judicial corresponden a aquellas en las que el proceso de cobro se realiza ante los tribunales ordinarios de justicia, en relación con las obligaciones que el consumidor ha contraído con el proveedor financiero. Para fines de este estudio se solicitó a los proveedores reportar el total de operaciones sujetas a cobranza judicial durante el año 2023.

En 2023, los montos judicializados ascendieron a \$350 mil millones, lo que representó el 30% de los montos adeudados en condición de morosidad a diciembre de 2023. Las EFA reportaron el mayor porcentaje de créditos en proceso judicial, alcanzando el 46% del total de los montos adeudados en mora, mientras que las CCAF registraron el menor porcentaje, con solo un 8% (**Gráfico 12**). El monto promedio judicializado durante 2023 fue de \$6,6 millones.

Las EFA presentaron el mayor monto promedio sujeto a cobranza judicial, con \$8,9 millones, lo cual es consistente con los montos promedio más altos en sus colocaciones (**Gráfico 13**).



Gráfico 12: Monto castigados y judicializados durante el 2023 respecto del total de montos morosos (%)

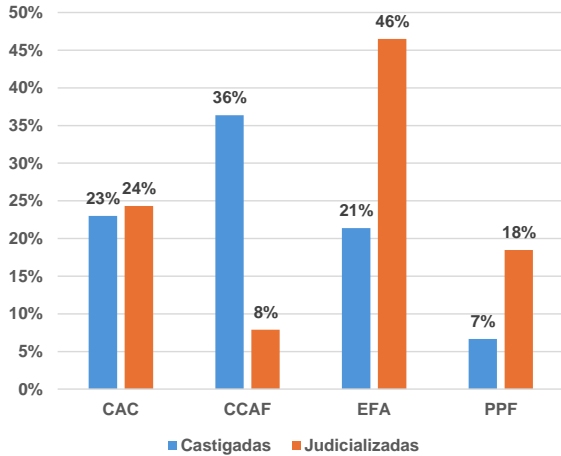
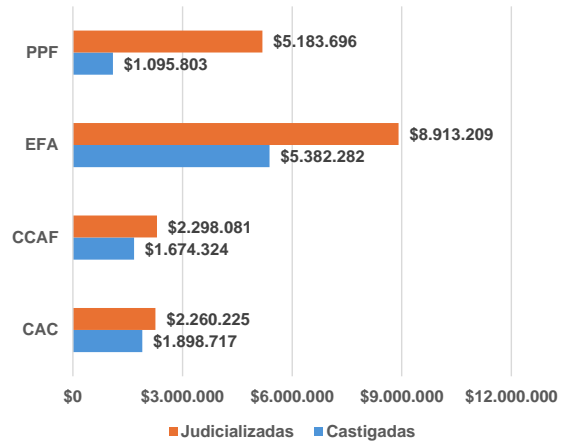


Gráfico 13: Montos promedios castigados y judicializados durante el 2023 (\$)



Fuente: Elaboración propia.

Los gráficos a continuación muestran la distribución de las tasas de castigo y judicialización, revelando la presencia de algunos valores atípicos, es decir, cifras anormalmente elevadas en comparación con el estándar del mercado. Entre las PPF, destaca una entidad que castigó el 98% de sus operaciones durante 2023. En las CAC, dos entidades registraron tasas de castigo del 39% y 15% respecto del stock de operaciones vigentes, mientras que en las EFA una entidad castigó el 22% de sus operaciones (**Gráfico 14**). Con todo, estos casos anómalos corresponden a proveedores con menos de 500 operaciones. En cuanto a las judicializaciones, se identifican tres casos atípicos en las CAC, donde las entidades reportaron haber judicializado el 36%, 20% y 12% de su stock de operaciones de crédito (**Gráfico 15**).

Gráfico 14: Operaciones castigadas respecto del stock de operaciones, por tipo de proveedor (%)

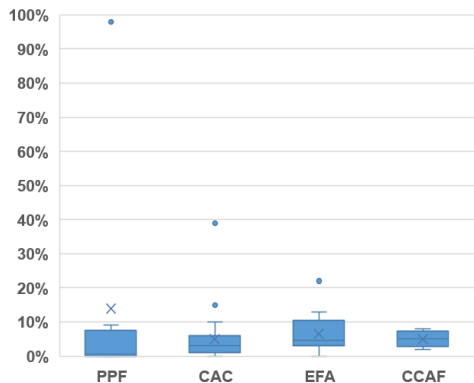
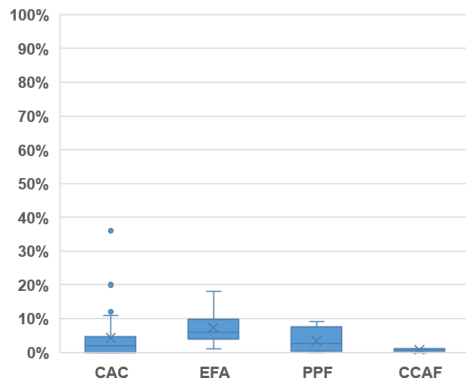


Gráfico 15: Operaciones judicializadas respecto del stock de operaciones, por tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.



### 3.4. Operaciones repactadas y refinanciadas

En la actualidad, no existe un criterio unificado para definir los conceptos de refinanciamiento, renegociación, repactación o reestructuración. Sin embargo, para fines de este estudio, los conceptos repactación y refinanciamiento se definieron de la siguiente manera: **Repactación** es una operación acordada entre el deudor y acreedor, en la que se establecieron nuevas condiciones para el pago de una deuda en mora, o busca cancelar dicha deuda morosa mediante la emisión de un nuevo crédito. Por otra parte, **Refinanciamiento**, en cambio, implica la emisión un nuevo crédito para liquidar una deuda que no se encuentra en mora, bajo condiciones diferentes a las del crédito original.

Las repactaciones y el refinanciamiento pueden influir las tasas de morosidad reportadas por los proveedores. Un proveedor financiero que repacta operaciones de crédito en mora con frecuencia tendrá una menor tasa de morosidad que otra entidad que, en iguales condiciones, no repacte dichas operaciones. Por otra parte, el refinanciamiento de una deuda disminuye la probabilidad de impago reduciendo la morosidad. Lo anterior es relevante, pues de acuerdo con la Encuesta Financiera de Hogares del año 2021 del Banco Central, el tercer motivo más importante para contraer una deuda de consumo por parte de los hogares del país es "cancelar otras deudas", representando el 12% del total de las deudas contraídas por los hogares (BCCH, 2022).

En términos agregados, el número de operaciones repactadas representó el 8% del total de créditos vigentes al 31 de diciembre del 2023, mientras que las operaciones refinanciadas alcanzaron el 16%. Por tipo de proveedor, las CCAF y las EFA lideraron en operaciones repactadas, con un 10% y un 5%, respectivamente. En cuanto a las operaciones refinanciadas, las CAC registraron el 27%, seguidas de los PPF con un 25% y las CCAF con un 19%. Las elevadas tasas de refinanciamiento del stock de operaciones vigentes podrían, en parte, estar reflejando las medidas de flexibilidad crediticia implementadas durante la pandemia de COVID-19 (**Gráfico 16**).

En cuanto a los montos, las operaciones repactadas y refinanciadas representaron un 7% y un 11%, respectivamente, del total adeudado a la fecha de corte. Las CCAF presentaron el mayor porcentaje de monto de deuda repactada (10% del total), mientras que las CAC reportaron el mayor porcentaje de monto refinanciado (34% del total) (**Gráfico 17**).



Gráfico 16: Operaciones repactadas y refinanciadas respecto del stock de operaciones vigentes (%)

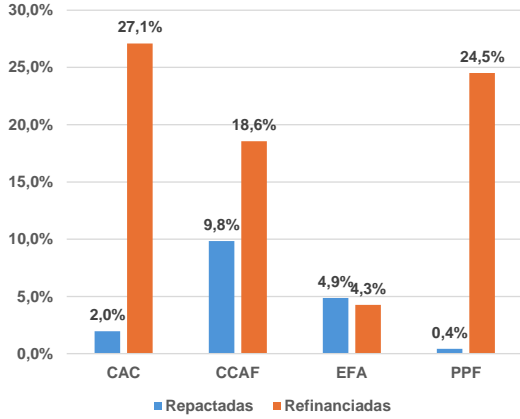
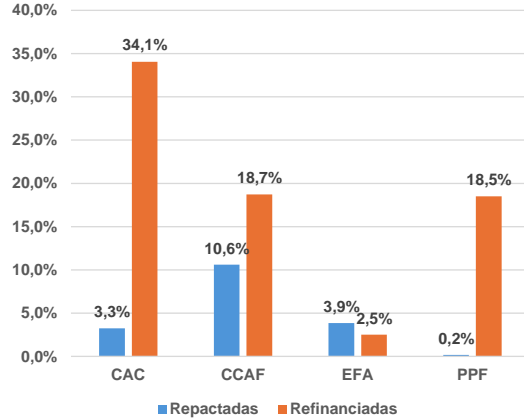


Gráfico 17: Monto repactados y refinanciados respecto del monto total adeudados (%)

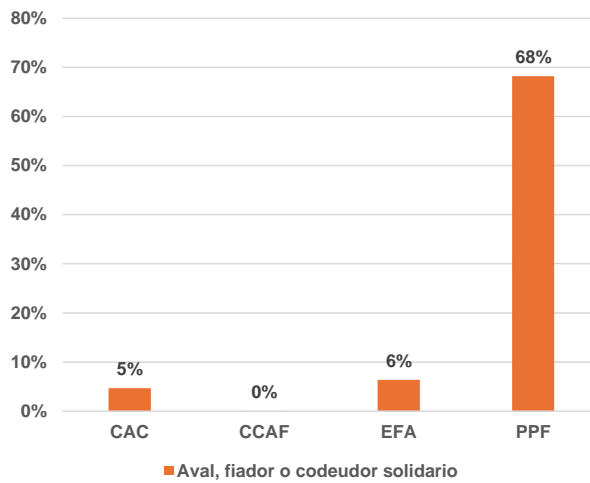


Fuente: Elaboración propia.

### 3.5. Operaciones con garantías personales

El número de operaciones con avalistas, fiadores y codeudores solidarios, por tipo de proveedor, se presenta como porcentaje sobre el total de operaciones en stock al 31 de diciembre de 2023. Los datos muestran que los PPF son las entidades que más exigen un aval como garantía para el otorgamiento de créditos, ya que un 68% de sus operaciones se encuentra garantizada de esta manera (**Gráfico 18**).

Gráfico 18. Operaciones con avalistas, fiadores o codeudores solidarios respecto del stock total de operaciones vigentes (%)



Fuente: Elaboración propia.



### 3.6. Flujo de deuda

La **Tabla 8** caracteriza los créditos otorgados dentro del mes de diciembre de los años 2022 y 2023, por tipo de producto de crédito, y sin distinguir por tipo de proveedor. En diciembre de 2023, principalmente se otorgaron créditos de consumo de libre disposición y créditos de consumo con garantía prendaria (127 mil -83%- y 86 mil operaciones -17%- respectivamente), pero disminuyen respecto a las operaciones otorgadas en diciembre del 2022 en un 32% y 3%, respectivamente. Según los datos auto-reportados por los proveedores de créditos con garantía prendaria o hipotecaria, se registra una disminución de las tasas promedio ponderadas por monto. Además, se registra una disminución de los otorgamientos (número de operaciones) de este tipo de créditos en comparación a diciembre de 2022. Por otro lado, los montos promedio de los créditos de consumo de libre disposición registraron un incremento significativo respecto al año previo, tanto debido a la caída de las colocaciones (-32%), como por el aumento de los montos totales colocados (+23%).

Tabla 8. Indicadores por tipo de producto (flujo, mes de diciembre de cada año)

Tipo de producto	Año	Monto total (\$MM)	N° de operaciones	Monto promedio	Tasa de interés anual prom. pond. (%)	Plazo prom. pond. (meses)
Consumo Libre Disp.	2022	\$136.841	127.722	\$1.071.395	27,64	40
	2023	\$168.101	86.424	\$1.945.068	27,63	42
Consumo Garant. Prend	2022	\$175.212	17.891	\$9.793.293	27,4	39
	2023	\$163.414	17.289	\$9.451.888	24,93	38
Consumo Garant. Hip.	2022	\$1.066	112	\$9.520.947	34,75	50
	2023	\$1.468	87	\$16.873.177	29,68	42

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Análisis de solvencia económica

En su informe de 2021, el Banco Mundial advirtió que el sobreendeudamiento, especialmente entre los hogares de bajos ingresos, representaba una vulnerabilidad que debía ser una preocupación prioritaria desde la perspectiva de la protección del consumidor financiero (Cohen & Dijkman, 2021). En este contexto, se ha destacado la importancia de realizar evaluaciones de solvencia financiera para determinar si una persona puede asumir una deuda sin enfrentar dificultades financieras excesivas. La ausencia o inadecuación de estas evaluaciones incrementa el riesgo de que se otorgue crédito que conduzca al sobreendeudamiento.

En mayo de 2024 comenzó a regir el Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores, que establece la obligación para los proveedores financieros de realizar un análisis de solvencia económica antes de otorgar crédito, con el fin de prevenir el sobreendeudamiento y mitigar el riesgo de morosidad o insolvencia. El reglamento define los criterios mínimos a evaluar, tales como los ingresos actuales y

previstos del consumidor durante la vigencia del crédito, así como su nivel de endeudamiento y morosidad, y fija excepciones respecto de operaciones de crédito de bajo monto. También permite considerar otras condiciones objetivas, como la situación laboral, el patrimonio, los ahorros, los gastos fijos, el comportamiento de pago y la existencia y calidad de garantías.

En este contexto, durante el requerimiento de información se solicitó a los proveedores financieros reportar los criterios que utilizan para evaluar la solvencia económica de sus clientes<sup>6</sup>. Los criterios más utilizados se muestran en la **Tabla 9**, ordenados según mayor a menor utilización. El principal criterio para la evaluación de solvencia es el nivel de ingresos presentes de los consumidores, que es utilizado por 62 de los 66 proveedores de créditos de consumo y/o hipotecarios (94%); mientras que el criterio menos utilizado es el informe de deudas de la CMF (24 proveedores, que equivale al 36% del total).

Tabla 9: Criterios de solvencia y número de proveedores que lo utiliza.

Criterio de solvencia	N° de proveedores que lo utiliza	Porcentaje del total (N = 66)
Ingresos presentes	62	94%
Comportamiento de pago (historial)	60	91%
Morosidad (informes comerciales, Dicom)	59	89%
Antigüedad laboral	58	88%
Activos (patrimonio, ahorro, inversiones)	42	64%
Existencia y calidad de garantías	38	58%
Ingresos previsibles	34	52%
Nivel de gastos fijos	27	41%
Otros criterios	27	41%
Endeudamiento (certificado CMF)	24	36%

Fuente: Elaboración propia.

### 3.8. Seguros asociados a la la contratación del crédito

El informe del Banco Mundial (Cohen & Dijkman, 2021) detectó que el empaquetamiento de seguros junto con los créditos es una práctica común en el país. Al respecto, es importante destacar que, incluso cuando el seguro es voluntario –y no se trata de una venta atada-, los consumidores pueden no comprender plenamente esta opción, especialmente si se les presenta durante el proceso de aprobación del crédito. Además de la normativa de consumo sobre venta atada, actualmente la Norma de Carácter General N° 460, de 2021, de la CMF, establece disposiciones para la contratación de seguros junto con la otorgación, renegociación o repactación de productos de crédito, en particular, un conjunto de reglas de ratificación del consentimiento a la contratación. Adicionalmente, existe normativa sectorial específica sobre la obligatoriedad de ciertos

<sup>6</sup> Se preguntó: *Conforme al Reglamento de Análisis de Solvencia (D.S. Nro. 53/2022), señale cuáles de los siguientes criterios utiliza para realizar evaluaciones de la capacidad crediticia de sus clientes.*

seguros para créditos específicos, entre ellos, el seguro de desgravamen en créditos sociales.

En este contexto, en el presente estudio se consultó a los proveedores financieros reportar qué tipos de seguro ofrece durante el otorgamiento, renegociación o repactación de sus operaciones de crédito, para cada tipo de producto de crédito, y aquellos que de no ser contratados darían lugar al rechazo a la contratación del crédito<sup>7</sup>.

Los resultados muestran que el seguro de desgravamen es el más ofrecido por los proveedores del estudio, ya que 43 de 66 oferentes de créditos de consumo o hipotecario lo ofrecen, el 65% del total. El segundo tipo de seguro más ofrecido por los proveedores es el seguro de cesantía (23 proveedores, el 35%) (**Tabla 10**).

Tabla 10: Número de proveedores que ofrece cada tipo de seguro junto con el otorgamiento de sus operaciones de crédito

Tipo de seguro	CAC	CCAF	EFA	PPF	Total	Porcentaje del total (N = 66)
Seguro de desgravamen	21	4	15	3	43	65%
Seguro de cesantía	6	4	12	1	23	35%
Seguro de incapacidad temporal	3	0	5	1	9	14%
Seguro de salud	0	1	1	0	2	3%
Seguro de vida	1	1	1	0	3	5%
Seguro de invalidez	1	2	6	1	10	15%
Seguro de automotriz	1	1	5	0	7	11%
Seguro de sismo e incendio	1	1	0	1	3	5%
Otros	0	0	4	1	5	8%

Fuente: Elaboración propia.

Otros proveedores financieros auto-reportaron *requerir* la contratación de un seguro para el otorgamiento del crédito, los que de no ser contratados dan lugar al rechazo a la contratación del crédito. El seguro más frecuentemente requerido es el seguro de desgravamen, que es solicitado por 20 proveedores (30%) (**Tabla 11**). Estos resultados insumirán los procesos de fiscalización del SERNAC, a la luz de la normativa sobre venta atada y las regulaciones sectoriales aplicables.

<sup>7</sup> Se preguntó: *Informe cuáles de los siguientes tipos de seguro ofrece para contratación de los consumidores, en el mismo acto o de manera conjunta, con el otorgamiento, renegociación o repactación de una operación de crédito, según cada uno de los tipo(s) de producto crediticio informados previamente. Indique aquellos seguros que son exigidos por su representada como requisito para el acceso al crédito, los que de no ser contratados dan lugar al rechazo a la contratación del crédito.* Los posibles seguros a informar fueron: de desgravamen, cesantía, incapacidad temporal, de salud, de vida, de invalidez total y permanente 2/3, automotriz, de sismo e incendio, y otros (señales cuáles).





Tabla 11: Número de proveedores que requiere cada tipo de seguro para el otorgamiento de sus operaciones de crédito

Tipo de seguro	CAC	CCAF	EFA	PPF	Total	Porcentaje del total (N = 66)
Seguro de desgravamen	11	4	3	2	20	30%
Seguro de cesantía	1	0	0	0	1	2%
Seguro de incapacidad temporal	0	0	0	0	0	0%
Seguro de salud	0	0	0	0	0	0%
Seguro de vida	0	0	0	0	0	0%
Seguro de invalidez	0	2	0	0	2	3%
Seguro de automotriz	2	0	0	0	2	3%
Seguro de sismo e incendio	1	0	0	2	3	5%
Otros	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Elaboración propia.





**Recuadro I: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional (préstamo directo)**

Un conjunto de Pequeños Proveedores Financieros (PPF) asociados a servicios de retail auto-reportaron ofrecer “tarjeta de crédito” a los consumidores para dar lugar a los créditos directos que les proveen. Sin perjuicio de la evaluación de estos proveedores como emisores de tarjeta de crédito en los términos de la normativa sectorial aplicable, cabe reportar que los proveedores informaron un total de 832 mil tarjetas vigentes al 31 de diciembre de 2023, de las cuales 319 mil (38%) registran operaciones de crédito. El stock de deuda total asociado a las tarjetas de crédito es de \$55 mil millones, lo que se traduce en un monto promedio por tarjeta de \$174 mil. Por otro lado, durante el año 2023 se refinanciaron los créditos del 5% de las tarjetas con operaciones **(Tabla 12)**.

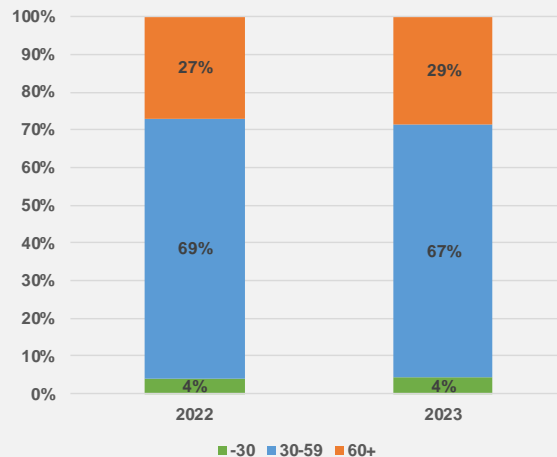
Tabla 12: Indicadores de tarjetas de crédito

Año	Monto total (\$MM)	Tarjetas vigentes	Tarjetas con operaciones	Monto promedio por tarjeta con operaciones (\$)
2022	\$ 47.238	705.991	284.918	\$ 165.796
2023	\$ 55.612	832.425	319.058	\$ 174.302

Fuente: Elaboración propia.

Además, si bien la mayor parte de las tarjetas con operaciones se encuentra en el segmento de 30-59 años, la cantidad de tarjetas de crédito vinculadas a personas mayores de 60 años representa un 29% del total, una fracción 2 pp mayor que la registrada en diciembre de 2022 **(Gráfico 19)**.

Gráfico 19: Número de tarjetas con operaciones por tramo etario (%)



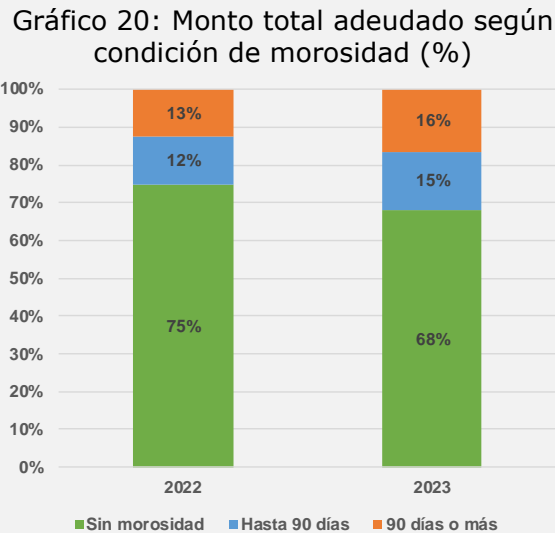
Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la morosidad, en relación a los saldos insolutos de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado a diciembre de 2023, el 68% del





monto total se encuentra sin morosidad, mientras que un 16% exhibe una morosidad de 90 días o más. Todos los tramos de mora crecieron porcentualmente respecto de doce meses atrás en 3 pp (**Gráfico 20**).



Fuente: Elaboración propia.

### **Recuadro II: Entidades que colocan créditos de manera masiva**

Las instituciones que colocan fondos de manera masiva están obligadas a reportar a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con el fin de que se supervise el cumplimiento de la Ley N°18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, que regula, entre otras cosas, la Tasa Máxima Convencional (TMC).

Entre los 57 proveedores de créditos de consumo del estudio (excluyendo tarjetas de crédito, cuyo caso se analiza al final de este recuadro) se registraron 22 colocadores masivos de dinero (38%). El cuadro siguiente muestra que los colocadores masivos concentran el 95% del stock de deudores y el 93% de los montos adeudados registrados en el estudio, a diciembre de 2023. No obstante, el monto promedio adeudado a los operadores no masivos es un 46% mayor que el de los operadores masivos (**Tabla 13**).

Tabla 13: Indicadores de endeudamiento según escala del proveedor.

Tipo de proveedor	Año	Monto total (\$MM)	N° de deudores	Monto promedio (\$)
Masivos	2022	\$5.547.082	1.759.005	\$3.153.534
	2023	\$6.295.024	1.875.419	\$3.356.596
No Masivos	2022	\$368.422	79.149	\$4.654.786
	2023	\$441.303	90.089	\$4.898.529

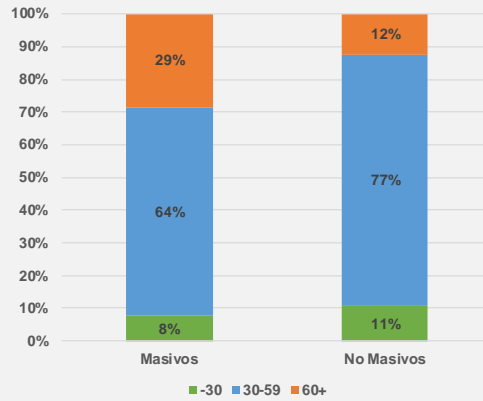
Fuente: Elaboración propia.





Al comparar el porcentaje de deudores por tramo etario en cada tipo de proveedor, se observa que el porcentaje de deudores de 60 años o más es mayor en los colocadores masivos (lo que se debería a que las CCAF son colocadores masivos), mientras que el porcentaje de deudores menores de 30 años es superior en los colocadores no masivos (**Gráfico 21**).

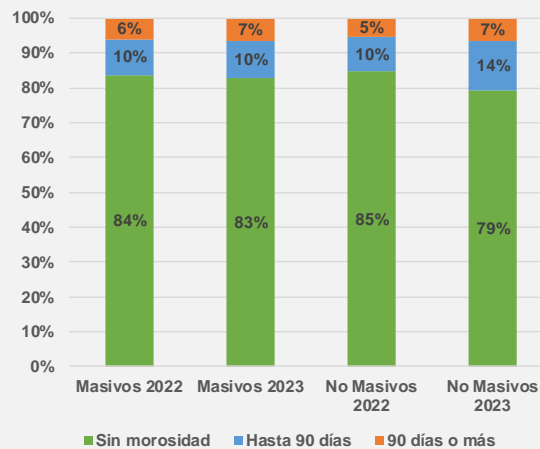
Gráfico 21: Deudores por tramo etario y escala del proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

Respecto de la morosidad (saldos insolutos de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado), se encuentra que la morosidad es menor en los operadores masivos, donde un 17% de los montos se encuentra moroso a diciembre de 2023, mientras que en los operadores no masivos la morosidad alcanza un 21%. Los saldos en mora aumentaron en ambos tipos de proveedores, aunque el aumento fue mayor en los colocadores no masivos, donde la mora hasta 90 días se incrementó en 4 pp y la de 90 días o más en 2 pp (**Gráfico 22**).

Gráfico 22: Monto total adeudado según condición de morosidad y escala del proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.



Por último, entre los 9 oferentes de tarjetas de crédito se cuentan 6 colocadores masivos y 3 no masivos. El 91% de las tarjetas con operaciones y el 93% de los montos corresponde a los operadores masivos de dinero; no obstante, el monto promedio adeudado aumentó en los colocadores masivos, mientras que disminuyó en los no masivos, de forma tal que a diciembre de 2023 el monto promedio de los operadores masivo fue un 45% mayor que el de los no masivos (**Tabla 14**).

Tabla 14: Indicadores de tarjetas de crédito según escala del proveedor.

Tipo de proveedor	Año	N	Monto total (\$MM)	Tarjetas con operaciones	Monto promedio (\$)
Masivos	2022	6	\$43.703	258.951	\$168.768
	2023	6	\$51.878	288.854	\$179.599
No Masivos	2022	3	\$3.536	25.967	\$136.161
	2023	3	\$3.735	30.204	\$123.645

Fuente: Elaboración propia.

### Recuadro III: Cooperativas de Ahorro y Crédito

La CMF fiscaliza siete Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC CMF) que difieren en muchos aspectos de las 29 cooperativas analizadas en este estudio, principalmente en tamaño. Las 7 CAC CMF concentran el 88% del stock de deudores y el 95% de los montos adeudados a diciembre de 2023, mientras que el monto promedio adeudado a estas entidades es 2,6 veces el monto promedio de las cooperativas no CMF (**Tabla 15**). Si la comparación se acota exclusivamente a los créditos de consumo de libre disposición, se encuentra que las CAC CMF mantienen un monto promedio en stock de \$5.360.360 a diciembre de 2023, mientras que las cooperativas de menor tamaño mantienen un monto promedio adeudado de \$2.555.980.

Tabla 15: Indicadores de endeudamiento según tipo de cooperativa

Tipo de proveedor	Año	N	Monto total (\$MM)	N° de deudores	Monto promedio (\$)
CAC	2022	29	\$117.958	52.011	\$2.267.950
	2023	29	\$141.438	53.771	\$2.630.378
CAC CMF	2022	7	\$2.175.680	356.454	\$6.103.677
	2023	7	\$2.658.447	387.499	\$6.860.527

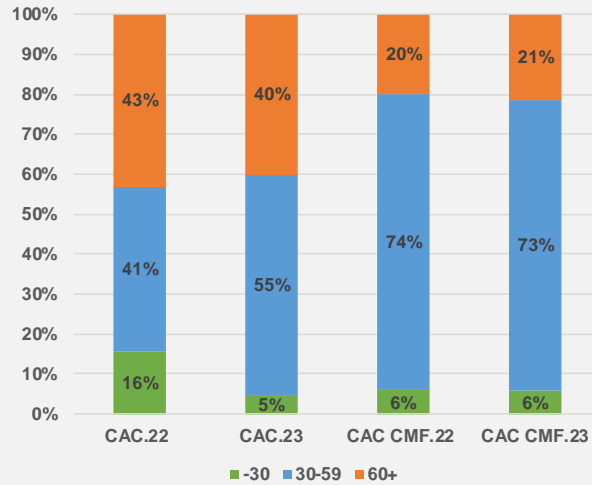
Fuente: Elaboración propia.

Al comparar la fracción de deudores por tramo etario en cada tipo de cooperativa, se observa que el porcentaje de deudores de 60 años o más es mayor en las cooperativas pequeñas. No obstante, se aprecia que tanto el porcentaje de deudores de 60 años o más como de deudores



menores de 30 años, disminuyó en las cooperativas pequeñas respecto de diciembre de 2022 (**Gráfico 23**).

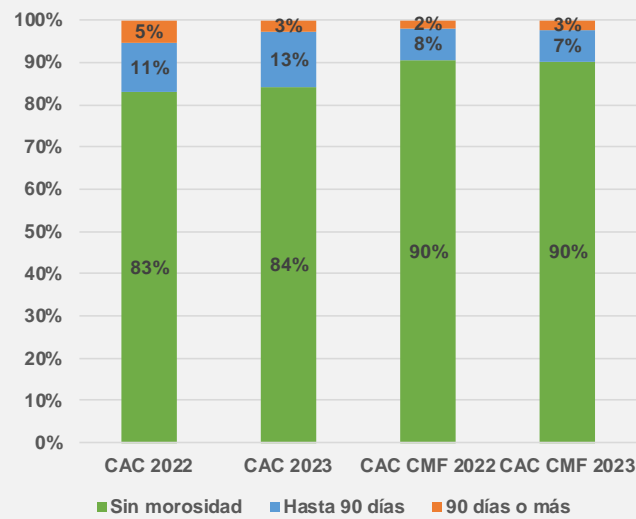
Gráfico 23: Deudores por tramo etario y tipo de cooperativa (%)



Fuente: Elaboración propia.

Respecto de la morosidad –medida como saldos insolutos de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado–, las cooperativas pequeñas presentan un mayor porcentaje de saldos morosos. (**Gráfico 24**).

Gráfico 24: Monto total adeudado según condición de morosidad y tipo de cooperativa (%)



Fuente: Elaboración propia.





## 4. ANÁLISIS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

### 4.1. Cartera de deudores y monto adeudados por género

La presente sección efectúa un análisis del stock de colocaciones desde la perspectiva de género, revelando algunas brechas importantes de destacar.

En cuanto a la cartera de deudores agregada, al 31 de diciembre de 2023, los proveedores registraron 1,24 millones de operaciones de crédito correspondientes a hombres y 1,04 millones a mujeres, lo que significa que la cartera de mujeres representó el 84% del total de los hombres<sup>8</sup>. El **Gráfico 25** muestra diferencias significativas en la cartera de deudores según género y tipo de proveedor. Mientras que en las CAC y las CCAF las mujeres deudoras tuvieron una participación relativamente equilibrada con los hombres (51% y 48%, respectivamente), en las EFA y PPF la brecha es relevante (39% y 38%, respectivamente), aunque menor en comparación con el año anterior (**Tabla 16**).

Al 31 de diciembre de 2023, el monto total adeudado por las mujeres ascendió a cerca de \$2,7 millones de millones, lo que equivale al 66% de la deuda total de los hombres, que fue de \$4,05 millones de millones. Al analizar los distintos tipos de proveedores, se observan brechas aún más marcadas en desmedro de las mujeres, especialmente en las CCAF, EFA y, particularmente, en los PPF en estudio. Sin embargo, estas diferencias han mostrado una mejora respecto al año anterior (**Gráfico 26 y Tabla 16**).

Gráfico 25: Deudores, por género y tipo de proveedor (%)

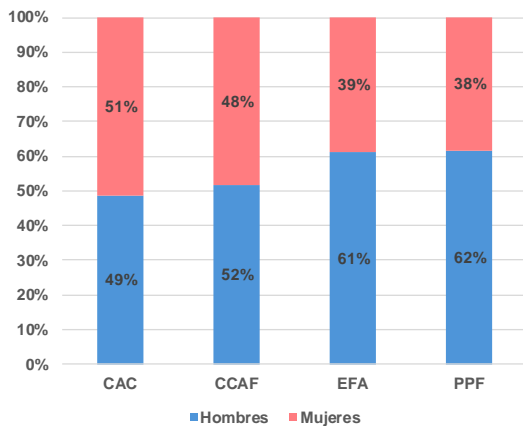
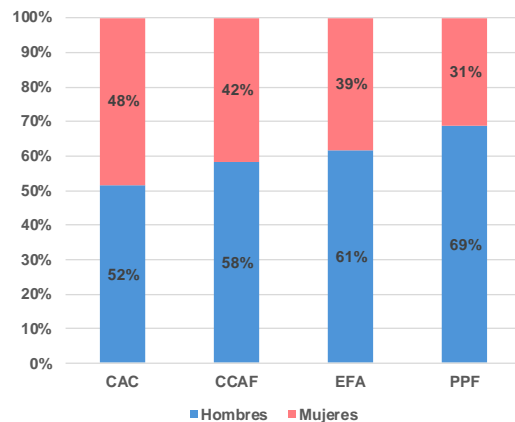


Gráfico 26: Monto total adeudado, por género y tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

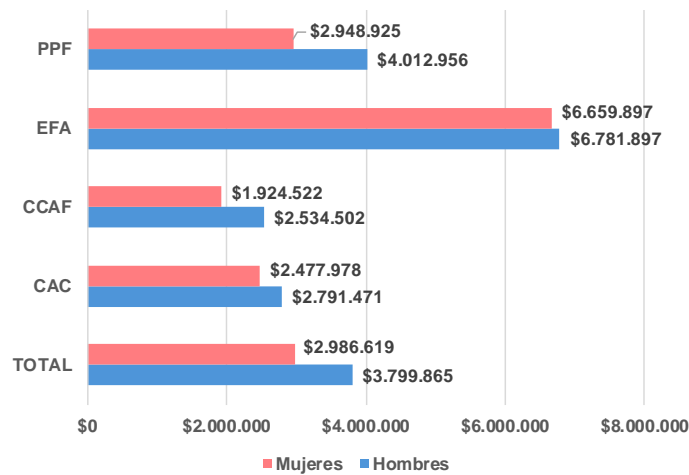
<sup>8</sup> Los datos sobre la *cartera de deudores* corresponden a la suma de deudores persona natural, sin giro comercial, en la cartera de clientes de cada proveedor, según género. Al sumar la cartera de deudores, una misma persona natural puede mantener la calidad de deudor con más de un proveedor de crédito en la muestra estudiada. En otras palabras, el número de deudores reportado en este informe no corresponde al total de personas naturales (RUT únicos) que mantiene deuda con los proveedores financieros consultados.





En relación a los montos promedio adeudados, la deuda promedio de las mujeres fue de \$2,99 millones, lo que corresponde al 79% de la de los hombres (\$3,79 millones). En tanto, para todos los tipos de proveedores financieros, los hombres mantuvieron una deuda promedio superior a la de las mujeres. Esta brecha, sin embargo, se redujo respecto al año previo, con la única excepción de la deuda promedio de los PPF, que aumentó en 8pp (**Gráfico 27 y Tabla 16**).

Gráfico 27: Montos promedio adeudados, por género y tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 16** muestra las brechas de género para las distintas variables que caracterizan el endeudamiento de hombres y mujeres en Chile. Estas brechas reflejan la diferencia en las tasas de participación entre ambos géneros en determinados ámbitos, calculadas como el porcentaje de las variables correspondientes a mujeres en relación con las de los hombres. **En 2023, las brechas se redujeron en casi todos los indicadores respecto al año anterior, con la excepción de los montos promedio en los PPF, donde se observó un retroceso de 8 puntos porcentuales (pp)**. No obstante, se destacan avances significativos en el cierre de la brecha a favor de las mujeres en el número de deudores de los PPF (+15pp) y en los montos totales adeudados en las CAC (+13pp)







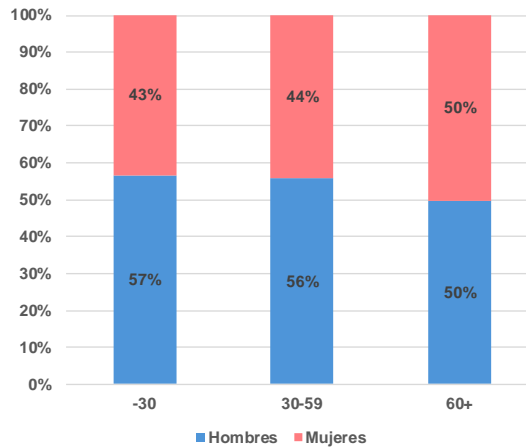
Tabla 16: Brechas de género por tipo de proveedor (índice, 100= Paridad)\*

Tipo de proveedor	Año	N° de deudores	Monto total	Monto promedio
CAC	2022	102	81	80
	2023	106 (+4)	94 (+13)	89 (+9)
CCAF	2022	89	66	74
	2023	94 (+5)	71 (+5)	76 (+2)
EFA	2022	61	60	97
	2023	64 (+3)	63 (+3)	98 (+1)
PPF	2022	47	38	81
	2023	62 (+15)	45 (+7)	73 (-8)

\*Nota: Las cifras entre paréntesis corresponden a las variaciones anuales de las brechas y se mide en puntos porcentuales. El signo negativo indica un aumento de la brecha en contra de las mujeres.

En cuanto al tramo etario de la cartera de deudores, en términos agregados, se observa que la participación de las mujeres en relación a la de los hombres, fue menor en los tramos de menores de 60 años, mientras que la brecha se cerró en el caso de las mujeres de 60 años o más, donde la participación fue balanceada entre hombres y mujeres (**Gráfico 28**).

Gráfico 28: Deudores según género y tramo etario (%)



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la participación de los montos adeudados por tramos etario y tipo de proveedor, los deudores mayores a 60 años, tanto hombres como mujeres, tuvieron una mayor participación en las CAC que en el resto de los proveedores financieros (35% y 31% respectivamente). A la vez, para ambos sexos, ese tramo etario representó un 20% del stock de los montos adeudados en las CCAF, cercano al 10% en las EFA y 5% en las PPF. En general, se ven tendencias similares en ambos sexos por tramo etario en los distintos proveedores (**Gráfico 29 y Gráfico 30**).



Gráfico 29: Monto total adeudado, por tramo etario y tipo de proveedor, Mujeres (%)

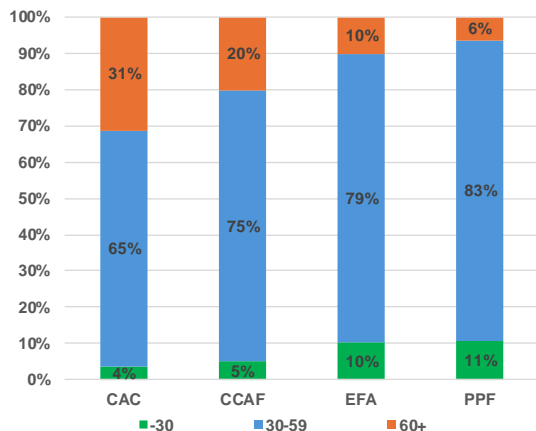
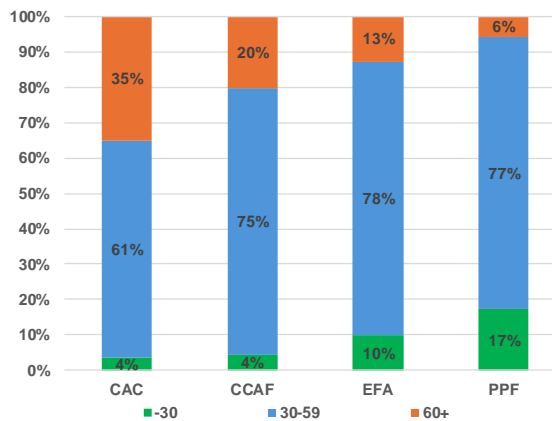


Gráfico 30: Monto total adeudado, por tramo etario y tipo de proveedor, Hombres (%)



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, respecto de los montos promedios por género, rango etario y tipo de proveedor financiero, las mayores brechas de género, en desmedro de las mujeres, se presentaron en las deudoras de 60 años o más, principalmente de las CCAF y de las CAC; mientras que las brechas de género, más favorables para las mujeres, se encontraron en las deudoras menores de 30 años, tanto de las CAC como de las EFA (**Tabla 17**).

Tabla 17: Montos promedio adeudado por Género, Tipo de Proveedor y Rango Etario (\$)

Género	Tipo de proveedor	Menos de 30 años (\$)	Entre 30-59 años (\$)	60 años o más (\$)
Mujeres	CAC	\$2.187.258	\$2.988.794	\$1.921.459
	CCAF	\$1.588.643	\$2.521.810	\$1.051.854
	EFA	\$5.865.409	\$6.779.073	\$6.668.658
	PPF	\$1.226.107	\$1.364.444	\$1.334.921
	Total	\$3.085.642	\$3.666.350	\$1.490.312
Hombres	CAC	\$1.970.207	\$3.142.720	\$2.552.852
	CCAF	\$1.714.417	\$3.081.256	\$1.623.494
	EFA	\$5.660.701	\$6.953.965	\$6.789.958
	PPF	\$1.302.356	\$993.659	\$672.136
	Total	\$3.334.631	\$4.282.574	\$2.375.138

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2. Indicadores de morosidad por género

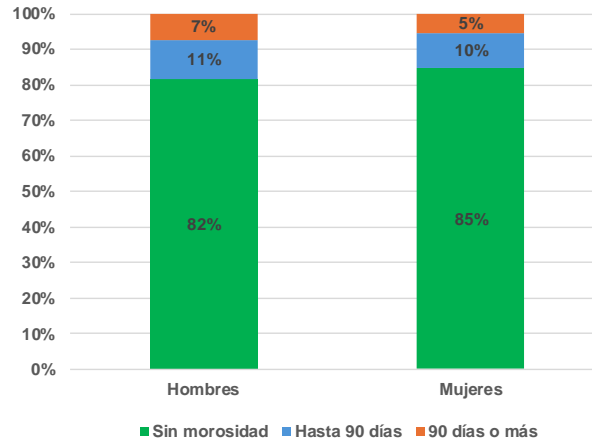
A continuación, se revisa la morosidad en las carteras de los proveedores, distinguiendo entre hombres y mujeres, considerando como indicador los saldos insolutos de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado. En efecto, se encontró que un 18% de la deuda de los hombres presentaba algún tipo de mora,





mientras que el 15% de la deuda de las mujeres se encontraba en la misma condición. Es decir, las mujeres exhibieron un mejor comportamiento de pago que los hombres (**Gráfico 31**).

Gráfico 31: Monto total adeudado según condición de morosidad y género (%)



Fuente: Elaboración propia.

Por tipo de institución, se encontró que las deudoras mujeres presentaron un menor porcentaje de deuda morosa, en relación con los deudores hombres, en todos los tipos de instituciones. Los ratios de morosidad para las mujeres se ubicaron entre 9% a 18%, mientras para los hombres, entre 16% a 19%. Las mayores tasas de morosidad, tanto de hombres como mujeres, se presentan en las EFA (**Gráficos 32 y Gráficos 33**).





Gráfico 32: Monto total adeudado, según condición de morosidad y proveedor, Mujeres (%)

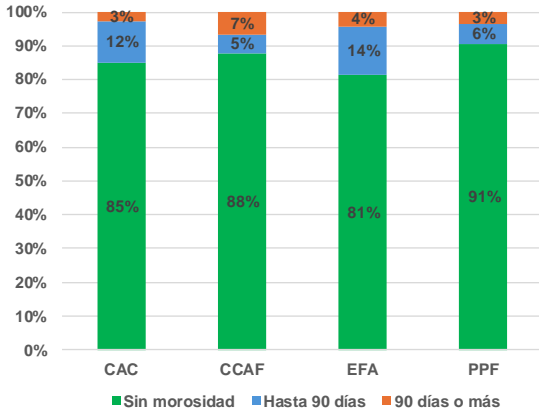
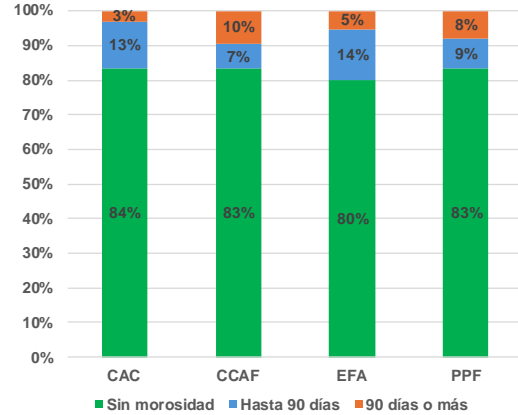


Gráfico 33: Monto total adeudado, según condición de morosidad y proveedor, Hombres (%)



Fuente: Elaboración propia.

A la vez, el Índice de cartera vencida, que considera sólo las cuotas morosas como porcentaje del monto total del saldo insoluto del crédito, replica los resultados previos respecto al mejor comportamiento de pago de las mujeres respecto de los hombres en todos los tipos de proveedores. En efecto, las tasas de morosidad de las mujeres se ubicaron entre 1,2% y 2,4%, mientras que para los hombres se ubicaron entre 1,9% y 5,3% entre los distintos tipos de proveedores (**Gráfico 34 y Gráfico 35**).

Gráfico 34: Índice de cartera vencida, Deudoras mujeres (ICV)

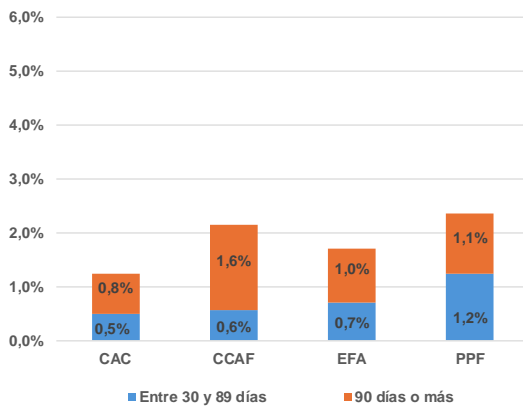
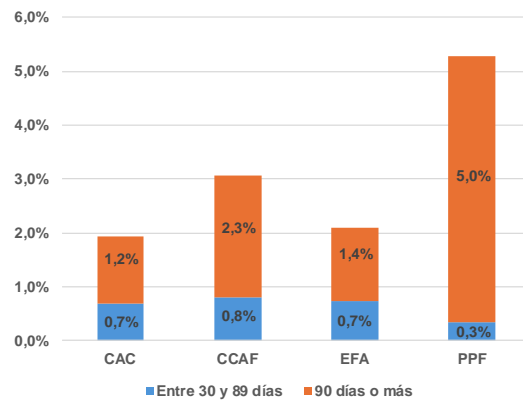


Gráfico 35: Índice de cartera vencida, Deudores hombres (ICV)



Fuente: Elaboración propia





### 4.3. Operaciones castigadas y judicializadas por género

Respecto de las operaciones castigadas durante el 2023, los hombres exhibieron mayores tasas de castigo que las mujeres en todas las instituciones en estudio (**Gráfico 36**). A la vez, respecto de los montos castigados en relación a los montos morosos, siguieron un patrón similar a las operaciones castigadas (**Gráfico 37**). Las mayores tasas de castigo, tanto en operaciones como montos, se presentaron en las CCAF, mientras que las menores tasas se encontraron en las PPF (**Gráfico 36 y Gráfico 37**).

Gráfico 36: Operaciones castigadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y proveedor (% , año 2023)

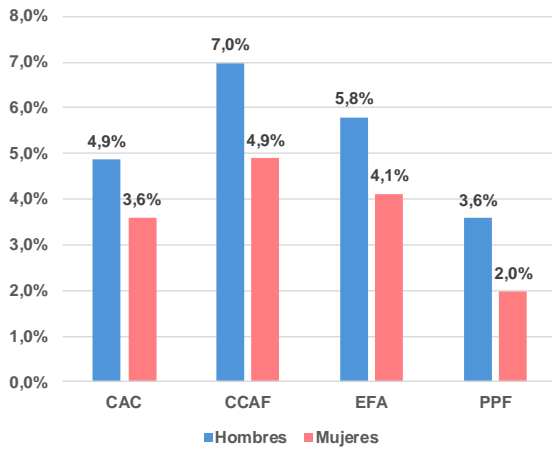
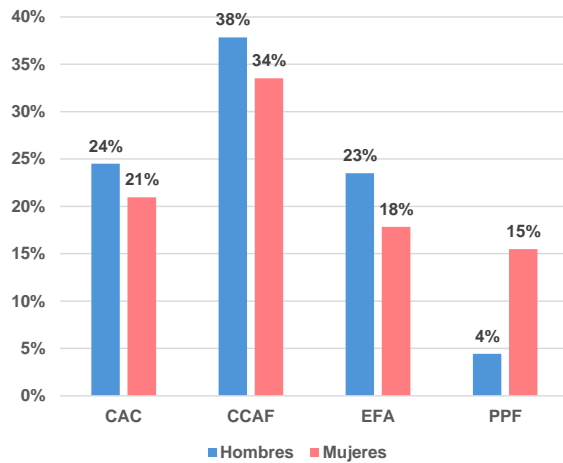


Gráfico 37: Montos castigados respecto del total de montos morosos, por género y proveedor (% , año 2023)



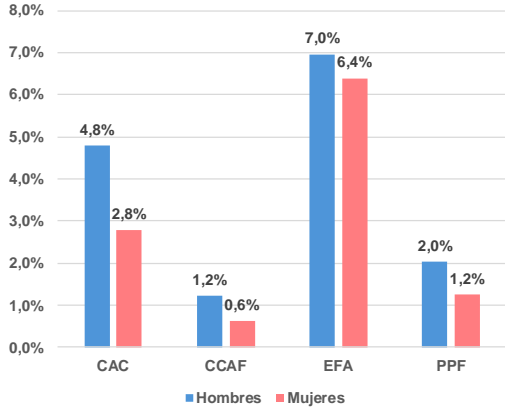
Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las operaciones sujetas a cobranza judicial durante el 2023, los hombres exhibieron mayores tasas de judicialización que las mujeres en todos los tipos de instituciones analizados. Las EFA fueron los proveedores con mayor porcentaje de procesos judiciales, en tanto las CCAF fueron las que presentaron menores tasas (**Gráfico 38**). Respecto a los montos judicializados como porcentaje de los montos moroso, los hombres mantuvieron mayores tasas en CAC y CCAF que las mujeres y fueron balanceadas en las EFA, mientras que los montos judicializados de las mujeres en las PPF superaron ampliamente a los de los hombres (**Gráfico 39**).

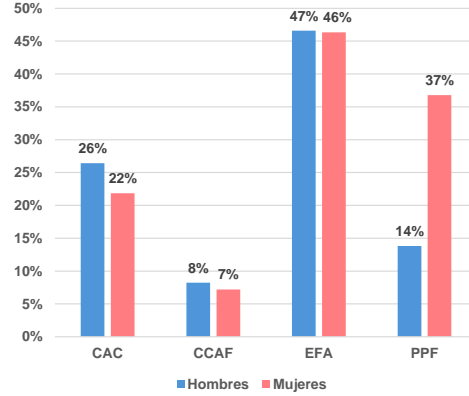




**Gráfico 38:** Operaciones judicializadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y proveedor (% , año 2023)



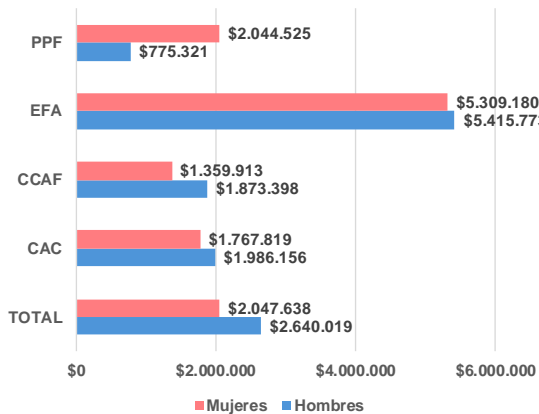
**Gráfico 39:** Montos judicializados respecto del total de montos morosos, por género y proveedor (% , año 2023)



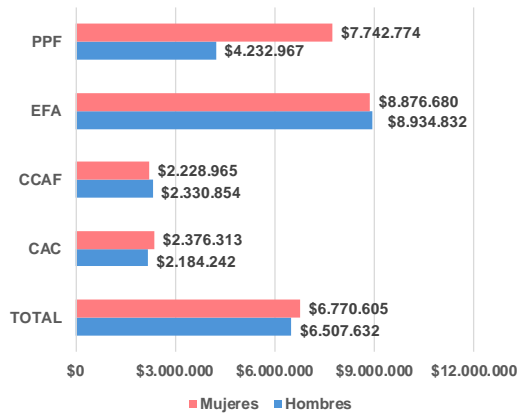
Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los montos promedio, tanto castigados como judicializados, las EFA concentraron los mayores montos promedios. Los hombres, en general, presentaron mayores montos promedios en EFA y en CCAF, mientras que los montos promedios de las mujeres, tanto castigados como judicializados, fue mayor en las PPF (**Gráfico 40 y Gráfico 41**).

**Gráfico 40:** Montos promedios castigados, por género y tipo de proveedor financiero (\$ , año 2023)



**Gráfico 41:** Montos promedios judicializados, por género y tipo de proveedor financiero (\$ , año 2023)



Fuente: Elaboración propia.





**4.4. Operaciones repactadas y refinanciadas por género**

En cuanto a las operaciones repactadas en relación con el total de operaciones vigentes, los hombres mostraron tasas más altas en las CCAF y EFA, mientras que las mujeres presentaron mayores tasas en las CAC y PPF. A la vez, las CCAF registraron las mayores tasas de repactación (**Gráfico 42**). Esta tendencia también se reflejó en los montos repactados en relación con el total de montos insolutos adeudados (**Gráfico 43**).

Gráfico 42: Operaciones repactadas, por género y proveedor financiero (%)

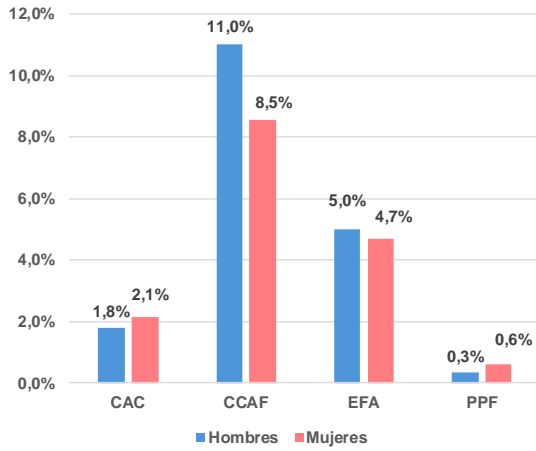
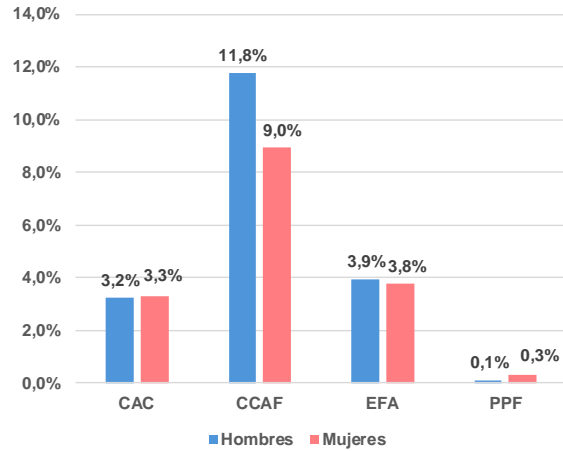


Gráfico 43: Montos repactados, por género y proveedor financiero (%)



Fuente: Elaboración propia.

Respecto de las operaciones y montos refinanciados, las mujeres exhibieron una mayor participación en todos los tipos de proveedores. Las instituciones con las mayores tasas de refinanciamiento fueron las CAC y los PPF, mientras que las EFA registraron las menores tasas tanto en operaciones como en montos refinanciados (**Gráfico 44 y Gráfico 45**).

Gráfico 44: Operaciones refinanciadas, por género y proveedor financiero (%)

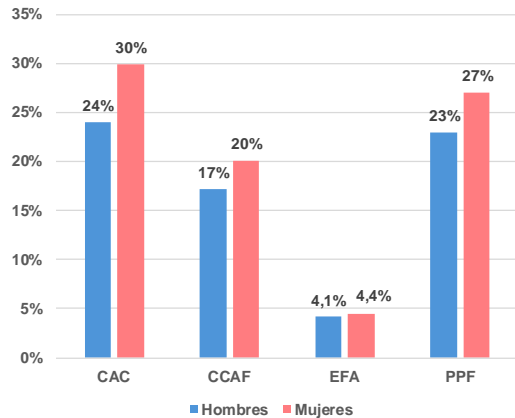
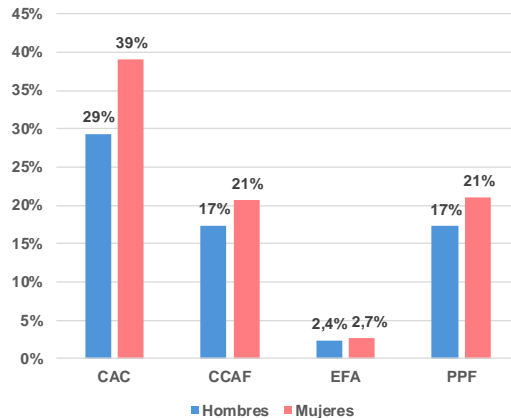


Gráfico 45: Montos refinanciados, por género y proveedor financiero (%)



Fuente: Elaboración propia.





#### 4.5. Operaciones con garantías personales por género

Se calculó la brecha de género para el porcentaje de deudores a quienes se les ha exigido garantías personales (avalistas, fiadores o codeudores solidarios). En este caso, un porcentaje menor a 100% es favorable para las mujeres, ya que indicaría que se les exige menos avalistas que a los hombres. Este análisis fue motivado por el trabajo de Brock y De Haas (2023), quienes, tras un experimento de laboratorio con ejecutivos bancarios, concluyeron que es más probable que se les exija un aval a las mujeres para el otorgamiento de créditos. Los datos reportados indican que en promedio la cartera de deudores mujeres presentaron menos garantías personales que la cartera correspondiente a hombres, y esto ocurre en todos los tipos de proveedores. A la vez, destaca el alto número de operaciones de crédito que requieren avales, fiadores o codeudores solidarios en las PPF (70% en el caso de los hombres y 64% en el caso de las mujeres) (**Gráfico 46 y Gráfico 47**).

Gráfico 46: Operaciones con avales, fiadores y codeudores solidarios, por género y tipo de proveedor financiero (%)

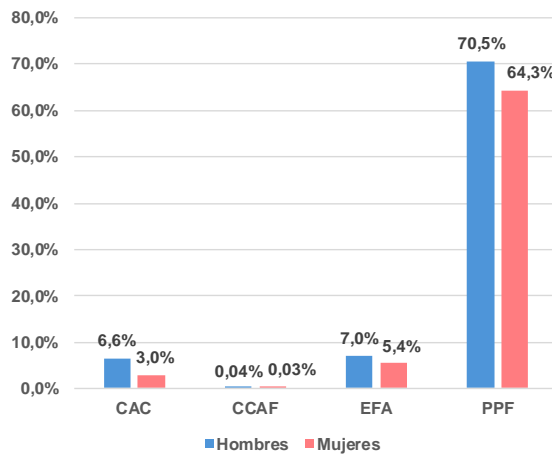
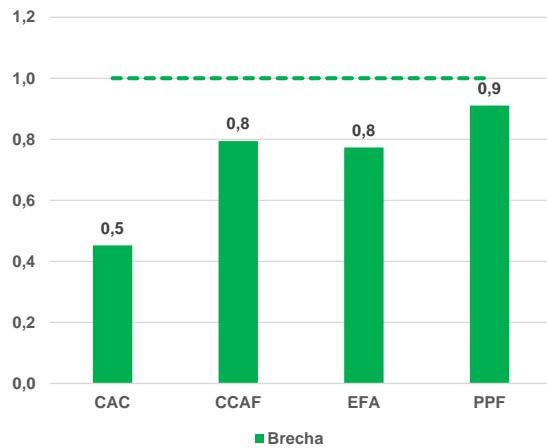


Gráfico 47: Brecha de género del porcentaje de operaciones con avales, fiadores y codeudores solidarios (índice, 1= paridad)



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6. Flujo de deuda

La siguiente tabla caracteriza los créditos de consumo otorgados en diciembre de 2023, desglosados por género y tipo de producto. En general, los hombres registraron montos promedio de crédito superiores a los de las mujeres en todos los tipos de productos, junto con tasas de interés más bajas (calculadas como tasas promedio ponderadas por monto anualizadas), a excepción de los créditos de libre disposición, donde las tasas resultaron relativamente similares. Esta diferencia en las tasas puede explicarse, al menos en parte, por los mayores plazos de duración de los créditos otorgados a mujeres. Respecto a los montos totales asignados, la mayor brecha de género se observa en los créditos con garantía prendaria, donde las mujeres accedieron solo al 55% de los montos otorgados





a los hombres. En cambio, para los créditos con garantía hipotecaria, las mujeres obtuvieron un 67% más en comparación con los hombres (**Tabla 18**).

Tabla 18: Caracterización de las Operaciones de Crédito de Consumo otorgados durante el mes de diciembre 2023, por género y tipo de proveedor

Tipo de producto	Género	Monto total (\$MM)	N° de operaciones	Monto promedio	Tasa de interés anual (%)	Plazo (meses)
Consumo Libre Disp.	Hombre	\$164.073	104.162	\$1.575.174	27,64	40
	Mujer	\$140.868	109.981	\$1.280.839	27,63	42
Consumo Garat. Prend	Hombre	\$218.667	22.267	\$9.820.130	25,98	38
	Mujer	\$119.958	12.913	\$9.289.904	26,63	39
Consumo Garant. Hip.	Hombre	\$948	71	\$13.354.061	31,41	43
	Mujer	\$1.586	128	\$12.391.985	31,86	45

Fuente: Elaboración propia.

#### Recuadro IV: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional y Género

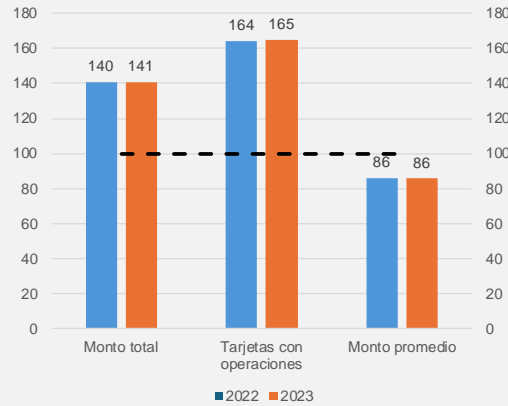
De la muestra estudiada, los hombres mantienen 295 mil tarjetas vigentes mientras que las mujeres tienen 536 mil, un 81% más que los hombres<sup>9</sup>. Una diferencia similar se registra en las tarjetas con operaciones, donde los hombres tienen 120 mil tarjetas con operaciones por 198 mil de las mujeres, un 65% más. Por lo tanto, en este producto financiero no se verifican brechas respecto de las mujeres. A continuación, el análisis se centra en las tarjetas con operaciones.

El monto total otorgado a los hombres asciende a \$23 mil millones de pesos, mientras que las mujeres mantienen una deuda total de \$32mil millones, una brecha de 41 pp a favor de las mujeres. Sin embargo, en términos de monto promedio se encuentra una brecha de género, ya que en promedio los montos otorgados a las mujeres (\$163 mil) son un 86% del monto promedio de los hombres (\$191 mil) (**Gráfico 48**).

<sup>9</sup> La CMF (2023b) en su análisis de los emisores de tarjetas no bancarias (ETNB) reporta que el 65,4% de los tarjetahabientes son mujeres, una cifra similar a la reportada en este informe.



**Gráfico 48: Brechas de género en tarjetas de crédito (índice, Paridad=100)**



Fuente: Elaboración propia

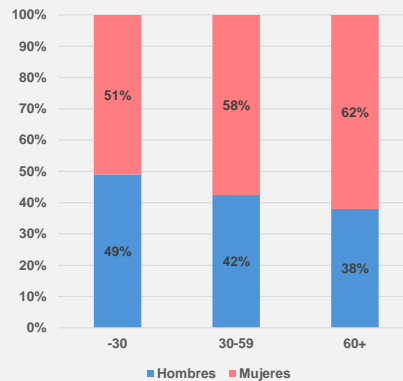
**Tabla 19: Indicadores de Tarjetas de Crédito según género y año**

Género	Año	Monto total (\$MM)	N° Tarjetas con operaciones	Monto promedio (\$)
Mujeres	2022	\$27.596	176.910	\$155.990
	2023	\$32.522	198.459	\$163.874
Hombres	2022	\$19.642	108.008	\$181.858
	2023	\$23.090	120.599	\$191.462

Fuente: Elaboración propia

Según tramos etarios, se encuentran más mujeres que hombres con tarjeta de crédito en todos los tramos etarios. La diferencia es significativa sobre todo en los tramos de mayor edad (**Gráfico 49**).

**Gráfico 49: N° Tarjetas de crédito, por sexo y rango etario (%)**



Fuente: Elaboración propia





Respecto a la morosidad, se observa que el 34% del monto total adeudado por los hombres se encuentra moroso, mientras que sólo el 31% de la deuda de las mujeres se encuentra con algún tipo de morosidad. Respecto a la mora de 90 días o más, se verifica que también es menor en el caso de las mujeres, ratificando que las mujeres exhiben un mejor comportamiento de pago que los hombres (**Gráfico 51**).

Gráfico 50: Tarjetas con operaciones según condición de morosidad y género (%)

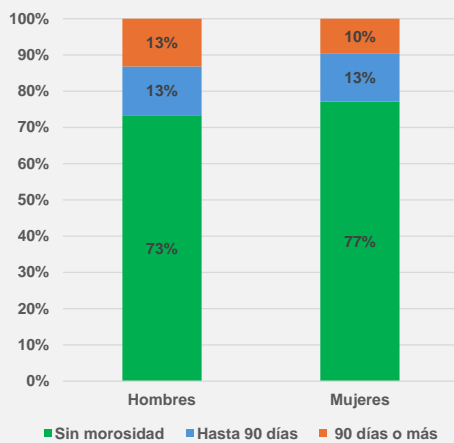
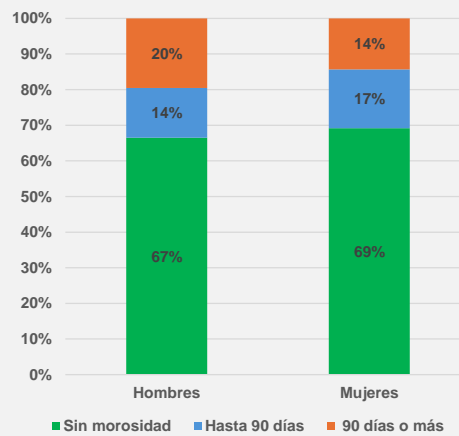


Gráfico 51: Montos total adeudado según condición de morosidad y género (%)



Fuente: Elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES

A través de la evaluación del endeudamiento de los consumidores en proveedores financieros de menor tamaño, así como de la identificación de las brechas de género en el acceso a los productos financieros ofrecidos por este tipo de proveedores, el presente informe contribuye al estudio y evaluación de las políticas públicas en materia de endeudamiento y género en el sistema financiero en Chile. Para ello, el estudio elaboró un levantamiento de proveedores financieros de menor tamaño, que representan cerca del 17% del stock de créditos de consumo de los hogares en Chile.

Este levantamiento no supone un catastro completo del mercado de proveedores de menor tamaño en Chile –pues no existe una obligación cabal de registro y licenciamiento de todo proveedor de crédito en una institución pública que centralice dicha información. Si bien los operadores masivos de crédito son registrados por la CMF y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) se encuentran registradas en el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), respectivamente, existe un conjunto de proveedores financieros que no tienen obligación de registro y licenciamiento ante instituciones públicas, lo que dificulta



el monitoreo del endeudamiento general del sistema financiero nacional y la supervisión de la conducta del mercado respecto de consumidores potencialmente vulnerables.

Entre los principales resultados del estudio, cabe destacar que las 66 entidades financieras cuyos datos se analizaron, mantienen, a diciembre de 2023, una cartera de 1,97 millones de deudores, y un monto adeudado total de \$6,7 millones de millones en colocaciones, que se traduce en una deuda promedio de \$3,4 millones. Los proveedores con el mayor stock de deudores son las CCAF (1,36 millones de deudores), mientras que el stock de deuda se concentra en las EFA (\$3,36 millones de millones). Por otro lado, se identificaron las CAC y las CCAF como las entidades con mayor porcentaje de adultos mayores, lo cual es coherente con su enfoque en ofrecer créditos sociales a pensionados.

El análisis con perspectiva de género reveló una brecha de acceso significativa, ya que el stock de deudoras mujeres representó sólo un 84% del stock de deudores hombres. Desde la perspectiva de los montos, la brecha fue aún mayor, ya que se encuentra que la deuda total de las mujeres fue un 66% de la de los hombres, mientras que su deuda promedio (\$2,99 millones) fue un 79% de la de los hombres (\$3,79 millones). La mayor brecha se registró en las EFA, mientras que la menor se encontró en las CAC, que en el caso del número de deudores mantuvo una brecha positiva para las mujeres. Respecto a los indicadores de morosidad, se encuentra que las mujeres tuvieron un mejor comportamiento de pago que los hombres, ya que sólo el 5% de los montos de las mujeres se encontró con mora de 90 días o más, mientras que el 7% de los montos de los hombres presentó dicha situación. Sin embargo, es importante destacar que, si bien los hombres exhibieron mayores tasas de castigo, judicialización y repactación que las mujeres, en línea con sus mayores tasas de morosidad, las mujeres presentaron mayores tasas de operaciones refinanciadas, que podría estar explicando, en parte, sus menores tasas de morosidad. Finalmente, no se encontró evidencia de que a las mujeres se les exigiera mayores garantías en forma de avales para el otorgamiento de créditos, sino que, por el contrario, a los hombres se les pide contar con un aval con mayor probabilidad.

Adicionalmente, en esta edición del estudio, se avanzó en el levantamiento de información respecto de los criterios que utilizan las instituciones para evaluar la capacidad crediticia de sus clientes, en cumplimiento con la normativa y utilizada como una herramienta para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento de los hogares. A la vez, se consultó sobre las prácticas de empaquetamiento de seguros con las operaciones de créditos que utilizan frecuentemente los proveedores.

Por último, cabe destacar que los desafíos de levantar datos de pequeños proveedores financieros (PPF), unidos a los riesgos asociados a la economía informal, ratifican la importancia de contar con un sistema de registro obligatorio de todo tipo de proveedor de crédito, cualquiera sea su tamaño, para asegurar su eficiente supervisión. Así lo ha recomendado recientemente el Banco Mundial a Chile en el contexto del *Financial Sector Assessment* de 2021 (Cohen & Dijkman, 2021). Adicionalmente, el estudio ratifica la importancia de reforzar los esfuerzos que han venido efectuando el SERNAC, CMF, Ministerio Público y otros supervisores para identificar infracciones a la normativa nacional en el mercado informal.

## Referencias

BCCH (2022). Encuesta Financiera de Hogares 2021. Obtenido de:

[https://www.bcentral.cl/documents/33528/3660586/Documento\\_de\\_resultados\\_2021.pdf](https://www.bcentral.cl/documents/33528/3660586/Documento_de_resultados_2021.pdf)

Berstein S. & M. Marcel (2019). Sistema Financiero en Chile: Lecciones de la Historia Reciente. Economic Policy Papers Central Bank of Chile 67, Central Bank of Chile. Obtenido de: [https://www.bcentral.cl/en/detail-news-and-publications/-/asset\\_publisher/Exzd7I9NC3Y6/content/el-sistema-financiero-en-chile-lecciones-de-la-historia-reciente-5](https://www.bcentral.cl/en/detail-news-and-publications/-/asset_publisher/Exzd7I9NC3Y6/content/el-sistema-financiero-en-chile-lecciones-de-la-historia-reciente-5)

Brock & De Haas (2023). Discriminatory Lending: Evidence from Bankers in the Lab. American Economic Journal: Applied Economics, 15 (2): 31-68. DOI: <https://doi.org/10.1257/app.20210180>

CMF (2022). Informe de Género en el Sistema Financiero 2022. Obtenido de:

<https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-article-52460.html>

CMF (2023). Informe de Endeudamiento 2023. Obtenido de: [https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-77055\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-77055_doc_pdf.pdf)

CMF (2024). Informe de Género en el Sistema Financiero 2024. Obtenido de:

[https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-82118\\_recurso\\_1.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-82118_recurso_1.pdf)

Cohen, C. & M. Dijkman (2021). Chile - Financial Sector Assessment Program : Technical Note - Household Indebtedness and Financial Consumer Protection. World Bank. DOI: <https://doi.org/10.1596/37750>

Madeira, C. (2023). Adverse selection, loan access and default behavior in the Chilean consumer debt market. Financial Innovation 9, 49. DOI: <https://doi.org/10.1186/s40854-023-00458-6>

Pulgar, C.; Corradi, F. & A. Lemus (2021). Endeudamiento máximo sostenible de los hogares en Chile. Comisión para el Mercado Financiero, Documento de Trabajo Nº 01/21. Obtenido de: <https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-article-47458.html>