



# **Estudio Cuantitativo de Temas Financieros**

Personas Mayores

Septiembre 2015

# CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

## OBJETIVO

Diagnosticar el nivel de conocimiento sobre temáticas financieras en población general de personas mayores.

# FICHA TÉCNICA:

## Tipo de Estudio

- Cuantitativo.
- Encuestas presenciales en hogares representativas a nivel nacional.
- Error muestral de 2,91% y un nivel de confianza de 95%.

## Grupo Objetivo

- Población general de personas mayores, de 60 o más años, residentes en distintas regiones a nivel nacional.

## Terreno

- Fecha Inicio: 10 de junio de 2015.
- Fecha término: 5 de julio de 2015.

El estudio realizado por GFK Adimark tras adjudicarse licitación.

## Perfil del Adulto Mayor entrevistado

Las personas mayores entrevistadas se encuentran jubiladas y no trabajan, existiendo un grupo de menor tamaño que aún no se jubila y sigue trabajando, y otro que se dedica a labores del hogar.

Las personas mayores residen preferentemente con su pareja, hijos u otros familiares.

La tenencia de productos financieros es escasa y se concentra en productos de más fácil acceso (Cuenta Vista/Cuenta Rut y Libreta de Ahorro).

Sólo **1** de cada **20** personas mayores declara haber participado en una charla, taller o curso de educación financiera.

# Percepción y Conocimiento

# Percepción sobre temas financieros

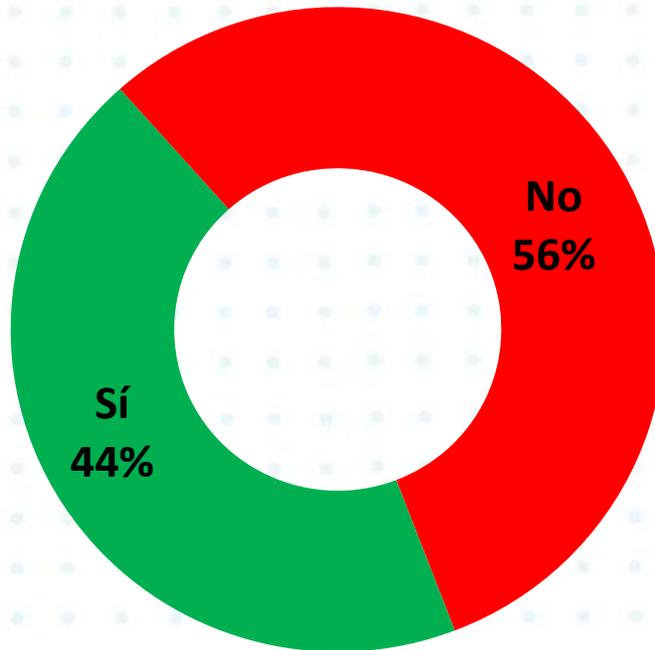
- Menos de la mitad de las personas mayores declara conocer lo que es un producto financiero.
- De manera espontánea, los productos financieros se asocian mayormente a productos de deuda y en menor medida a ahorro.



# Productos Financieros

¿Conoce usted lo que es un producto financiero?

Total Muestra: 1.136 casos



Menos de la mitad de los entrevistados declara conocer lo que es un producto financiero.

Este desconocimiento se acrecienta en el segmento socioeconómico más bajo.

Tanto los productos financieros como las instituciones financieras son en gran parte conceptos asociados al **endeudamiento** y en baja medida se asocian al **ahorro**.

# Conocimientos de Conceptos Financieros

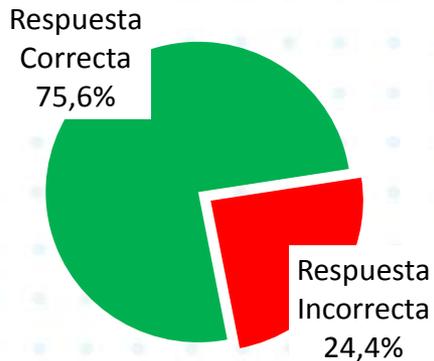
- El conocimiento de las definiciones de los principales conceptos financieros es deficiente.
- Existen brechas considerables entre el porcentaje que declara conocer cada concepto y el porcentaje que los define correctamente.
- Se evidencia un alto porcentaje de respuestas incorrectas en aquellos conceptos financieros de mayor complejidad. Especialmente, se evidencia desconocimiento respecto aquellos conceptos que facilitan la cotización al momento de solicitar un crédito (CAE).



# Conceptos

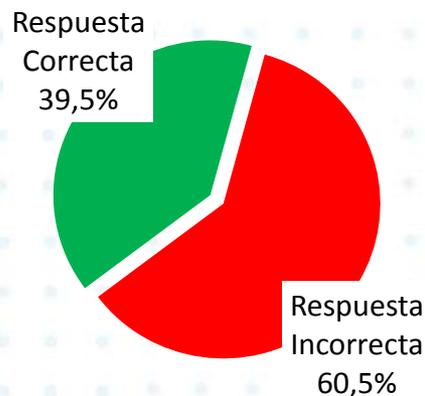
## ¿Qué es **Ahorrar**?

Total Muestra: 1.136 casos



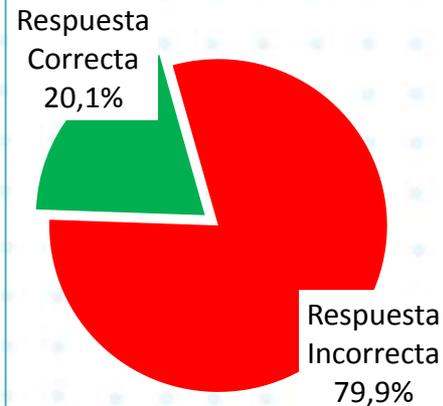
## Según lo que usted sabe o piensa ¿Qué es la **Tasa de Interés**?

Total Muestra: 1.136 casos



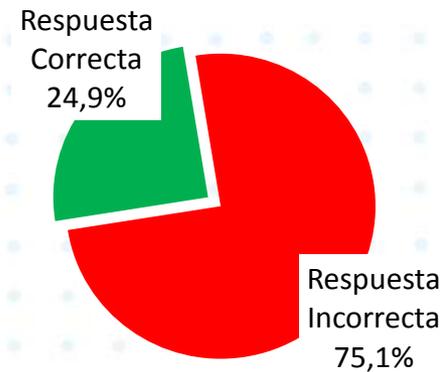
## ¿Qué es el **Endeudamiento**?

Total Muestra: 1.136 casos



## ¿Qué es la **Inflación**?

Total Muestra: 1.136 casos

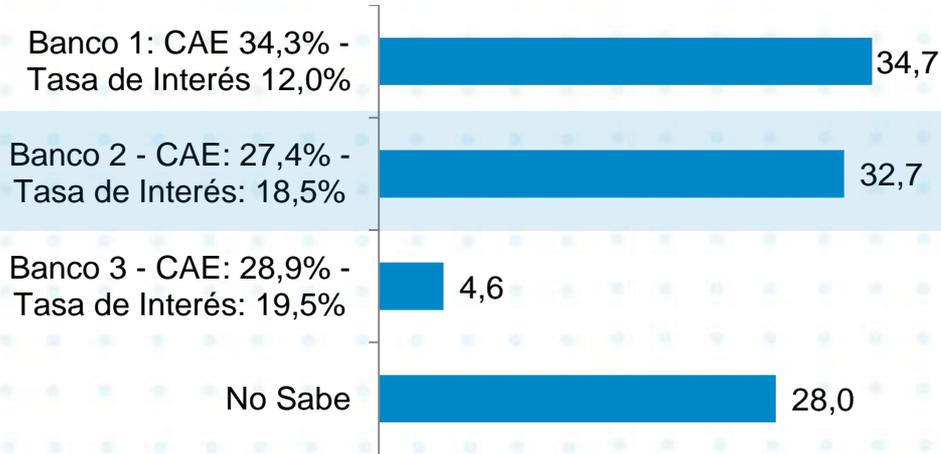


Aún cuando las personas mayores declararon conocer estos conceptos (Ahorro 94,9%, Tasa de Interés 64,7%, Inflación 43,8%, Endeudamiento 86,1%), se observa una brecha importante con el porcentaje que los define en forma correcta.

# Aplicación del conocimiento

# Cotización del crédito

¿En cuál de los siguientes bancos es más conveniente pedir un crédito? (Monto de 1 millón de pesos, a un plazo de 24 meses) Total Muestra: 1.136 casos



➔ Crédito más conveniente con Carga Anual Equivalente (CAE) más baja.

Sólo un tercio reconoce el crédito más conveniente.

Un 28% declara no saber cuál de las opciones es más conveniente. Este porcentaje aumenta significativamente en los sectores socioeconómicos más bajos.

# Buenas Prácticas Financieras

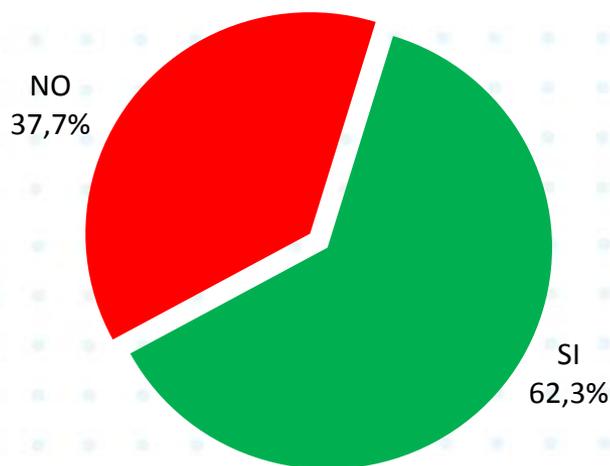
# Buenas Prácticas Financieras

- 3 de cada 5 personas mayores declara hacer un presupuesto, siendo más frecuente esta práctica en mujeres y menores de 70 años.
- 1 de cada 3 personas declara ahorrar actualmente.
- Sólo 1 de cada 3 personas declaró haber cotizado antes de tomar un crédito.
- Por otra parte, cerca de un tercio de las personas mayores declara no hacer ninguna de estas prácticas, pese a que los resultados de la declaración y nivel de conocimiento sitúan al ahorro dentro de las principales menciones.

# Planificación del presupuesto

Actualmente, ¿Hace usted un presupuesto o planificación de sus ingresos y gastos?

Total Muestra: 1.136 casos

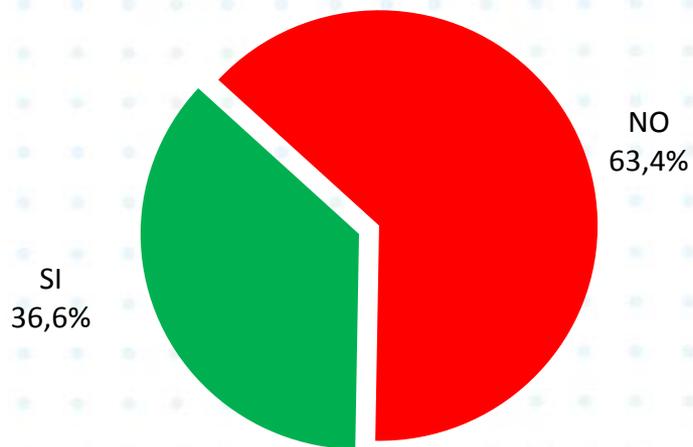


Un 62,3% de las personas mayores planifica sus ingresos. En su gran mayoría realizan esta planificación de forma mensual.

# Ahorro

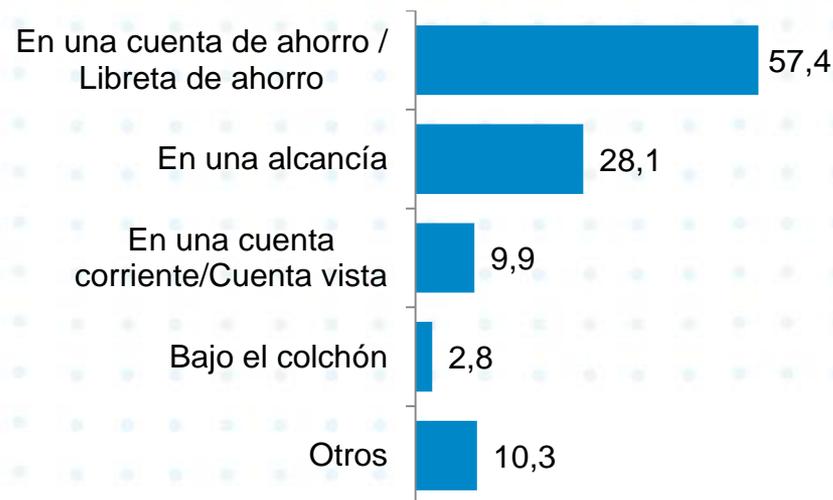
Declaración de Ahorro (% que declara actualmente ahorrar)

Total Muestra: 1.136 casos



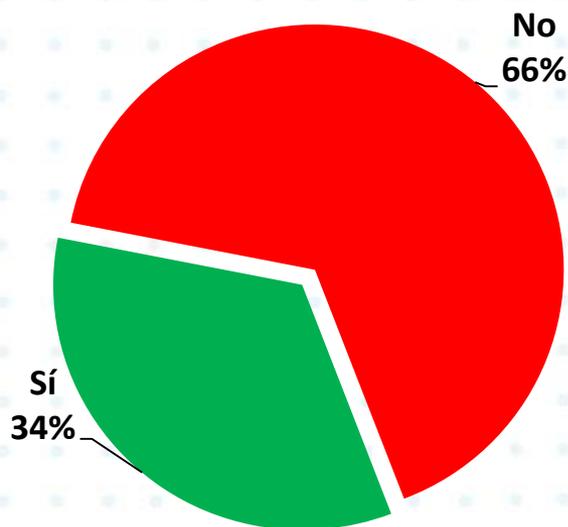
**Un 36,6% de las personas mayores declaran ahorrar.**

¿De qué forma usted actualmente ahorra?



# Cotización para solicitar un crédito

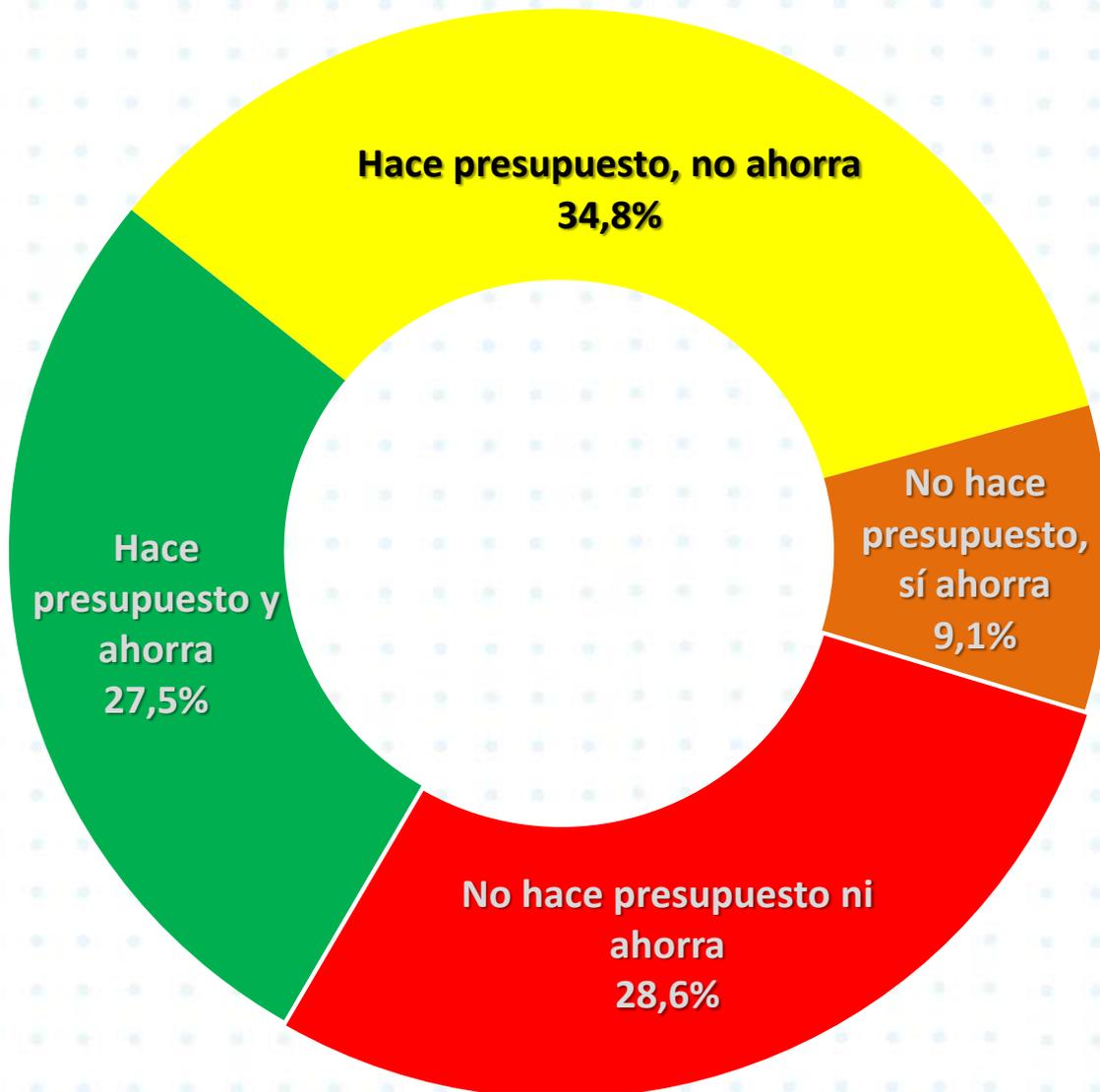
Usted dice haber pedido un crédito o préstamo en dinero, ¿**Cotizó** o evaluó en distintas instituciones antes de tomar la decisión en que lugar pedirlo? Total Muestra: 395 casos



Sólo 1 de cada 3 de las personas mayores que han solicitado un crédito, se tomó el tiempo de cotizar en más de una institución.

La escasa cotización es coincidente con un bajo nivel de conocimiento de conceptos financieros relativos a la evaluación de créditos.

# Perfil de la Persona Mayor



# Conocimiento de Derechos

# Conocimiento de derechos

Obtener productos de calidad: 30,7%

Devolución/cambio de productos por falla: 23,7%

No Sabe o no contesta: 21%

Derecho a información clara/transparente publicidad honesta: 7,7%

Se advierte un bajo nivel de conocimiento de derechos. Gran parte de los derechos mencionados se relacionan con información y muy pocos con derechos financieros.

# Conclusiones

## Conocimiento y percepción

Gobierno de Chile

## Conclusiones

- Existe un bajo nivel de conocimiento de productos y conceptos financieros.
- Existe un bajo conocimiento de conceptos financieros y baja capacidad de aplicación de estos para la toma de buenas decisiones financieras.
- El ahorro es un concepto central para las personas mayores, no se asocia de forma espontánea al ámbito financiero
- La principal buena práctica financiera identificada tiene relación con la elaboración de presupuestos.

## Programa de Educación Financiera

### Conclusiones

- La educación financiera contribuye a que las personas tengan un mejor acceso a productos y servicios financieros, a que tomen decisiones financieras informadas evitando el sobreendeudamiento.
- La educación financiera es un aporte positivo tanto para la vida cotidiana de los consumidores como para el desarrollo general del país. Por ello, estamos implementando este programa dirigido a escolares, jóvenes y personas mayores.
- Para las personas mayores, desde junio, estamos realizando talleres presenciales a nivel nacional: "Cómo manejar mi presupuesto" y "Puedo pedir un crédito".
- Esperamos este 2015 alcanzar una cobertura de 9 mil personas mayores.

**GRACIAS**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL