

# DCV ::



# 4° Índice de Conocimiento Financiero

Realizado por Cadem

Noviembre 2024





# Objetivos y Metodología



## Objetivos

*Este año, el Depósito Central de Valores (DCV) y el Centro de Estudios Financieros ESE Business School de la Universidad de los Andes, realizaron la cuarta versión de este índice que busca dar a conocer los niveles de conocimiento y uso de instrumentos financieros en Chile.*

*Este estudio se realiza además, como un aporte a la discusión pública respecto de la necesidad de una mayor educación financiera en el país.*

## TIPO DE ESTUDIO

Cuantitativo con entrevistas telefónicas a celulares, aplicado a través del sistema CATI, utilizando una base de datos propia de Cadem que contiene números de celulares de prepago y post.

Cuestionario semi estructurado con preguntas cerradas, con una duración promedio de 16 minutos.

## GRUPO OBJETIVO

Hombres y mujeres, de 18 años o más, residentes en las principales ciudades de Chile.

## MUESTRA

1.017 casos.

## ERROR ESTADÍSTICO

Considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza de 95%, para una muestra de 1.017 casos es de  $\pm 3.1\%$ .

## PONDERACIÓN

Los datos fueron ponderados poblacionalmente a nivel de sujetos por sexo, edad, zona y nivel socioeconómico, obteniendo una muestra representativa del universo estudiado.

## CAMPO

El trabajo de campo fue realizado entre el lunes 30 de septiembre y el lunes 28 de octubre de 2024.

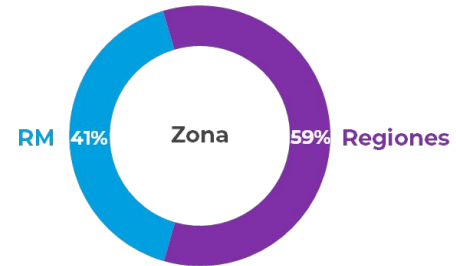
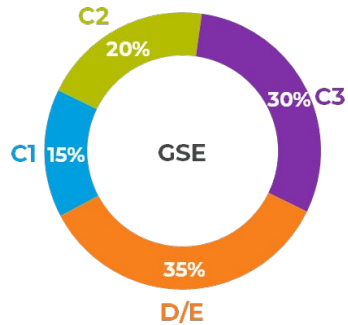
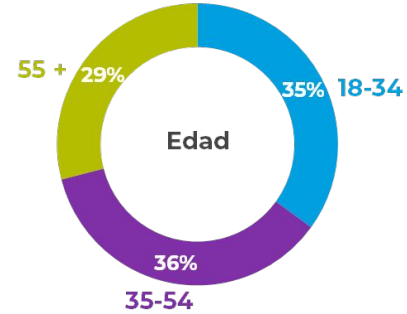
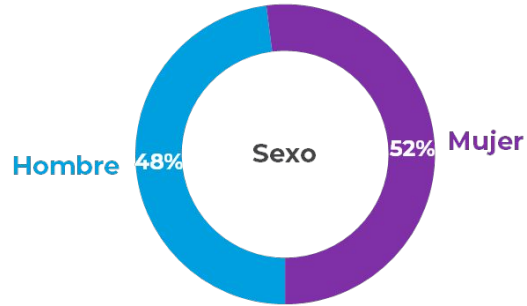


# Resumen ejecutivo y descripción de la muestra

## **El conocimiento financiero declarado cae de forma importante respecto a 2022. Así, se quiebra tendencia al alza que venía mostrando este indicador desde 2018.**

- En 2024, solo el 25% (-8pts, respecto 2022) declara saber mucho o bastante de temas financieros, mientras que un mayoritario 42% (+10 pts) declara saber poco o nada en general. El conocimiento de instituciones financieras cae levemente (de 82% en 2022 a 75% promedio en 2024, en el set de instituciones que se pueden comparar): las instituciones que reportan mayores caídas son la CMF (-20 pts), las clasificadoras de riesgo (-10pts), las administradoras de Fondos mutuos (-9pts) y el Banco Central (-8pts).
- La tenencia de productos financieros, por otra parte, se mantiene estable, en donde la CuentaVista/Rut es el único producto que muestra alzas respecto a 2022. El conocimiento declarado de las características y funciones de los productos financieros cae de forma general en todos los productos, con la excepción de la CuentaVista/Rut. Productos financieros como el APV, seguro de vida con ahorro, inversiones en fondos mutuos, leasing, factoring y servicios de inversión como los corredores de bolsa, continúan siendo mayoritariamente desconocidos por la opinión pública. El conocimiento en temas financieros específicos también muestra bajas generalizadas.
- El conocimiento financiero continúa mostrando una fuerte brecha en clave socioeconómica, siendo alto entre los hombres y en el segmento C1 (cerca la mitad afirma tener mucho o bastante), mientras dos tercios en los segmentos D/E afirman conocer poco o nada.
- Acorde con lo descrito, el índice de conocimiento financiero alto cae de 21% a 16% (-5pts), especialmente entre hombres (de 28% a 20%) y en la RM (de 23% a 14%). Mientras que el conocimiento bajo pasa de 42% a 55% (+13pts), afectando principalmente a jóvenes de 18 a 34 (de un 40% a un 55%), segmento D/E (70% a 82%) y a los habitantes de la RM (38% a un 56%).
- La transformación en los medios de pago que se aceleró con la pandemia continúa su tendencia. El pago en efectivo sigue disminuyendo y se mantiene como alternativa sólo para compras en ferias, almacenes y compras inferiores a 5mil pesos. Por su parte, el pago con tarjeta de débito mantiene sus niveles de 2020. En esa línea, el producto financiero más presente sigue siendo la CuentaVista/Rut (89%) y la tarjeta de débito (81%), y aparece por primera vez en esta medición las aplicaciones de pago online, que son utilizadas por un 64% de los entrevistados. Las tarjetas de crédito retroceden un poco en la tenencia, pero son más usadas en ítems como vacaciones y en compras de retail.

# Descripción de la muestra





# Índice de Conocimiento Financiero



- El **Índice de Conocimiento Financiero** busca entregar una imagen general de la extensión y profundidad de los saberes de la población chilena respecto a temas financieros. Este índice se propone como un indicador confiable y replicable en el tiempo.
- Nuestra propuesta de índice se basa en tres dimensiones (las categorías de respuestas se mantienen respecto a mediciones anteriores):

Conocimiento de Instituciones Financieras
¿Usted conoce o ha oído hablar de...?
11 categorías de respuesta

Conocimiento de Productos Financieros
En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes productos financieros?
19 categorías de respuesta

Conocimiento de Comisiones y Tasas
En general, ¿Usted sabe o tiene conocimiento de...?
10 categorías de respuesta

- Este índice se calcula de la siguiente manera:
- Contando la cantidad de “Instituciones Financieras”, “Comisiones y Tasas” y “Productos Financieros” que cada sujeto conoce.
- Estandarizar las respuestas de cada sujeto en intervalos de 0 a 1 en cada una de las tres dimensiones (dividiendo cada respuesta en máximo de conocimiento posible por dimensión: 11, 19 y 10 respectivamente).
- Sumar los 3 valores de cada sujeto, obteniéndose un valor entre 0 y 3.

- Considerando lo anterior, se decidió expresar el índice en tres intervalos, de acuerdo al valor que se obtiene de la suma de las 3 dimensiones en cada sujeto:

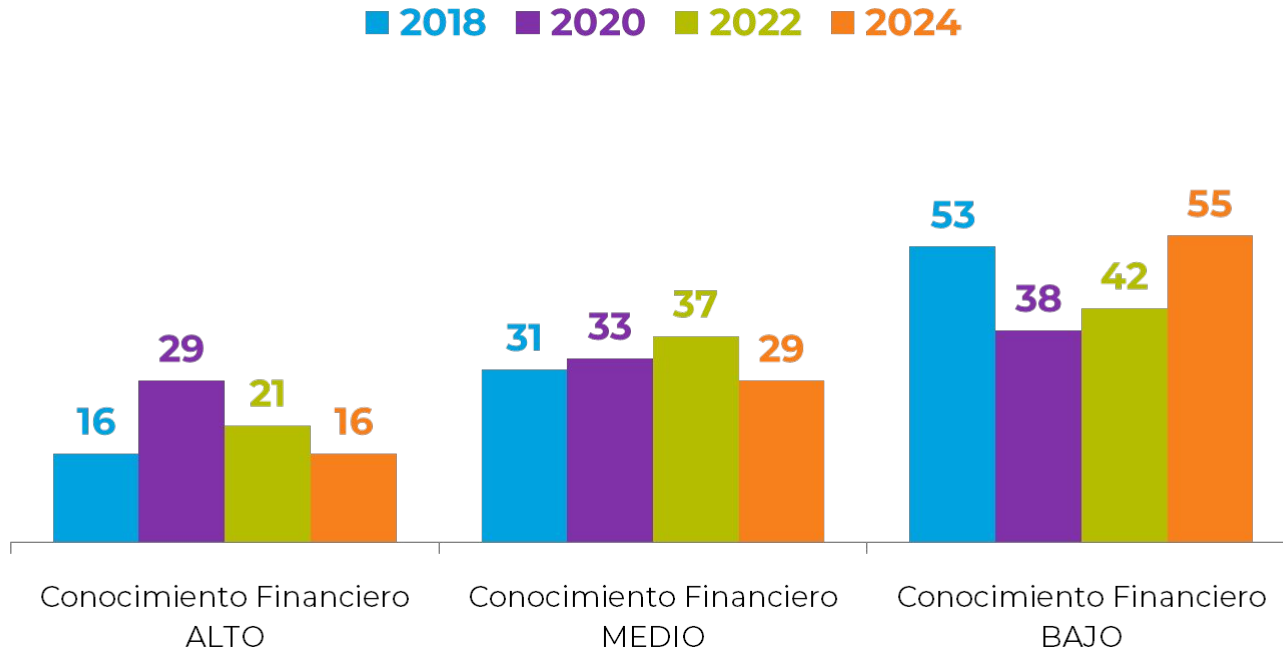
Índice de Conocimiento Financiero	
Conocimiento Bajo	0 a 1.49
Conocimiento Medio	> 1.50 a 2.249
Conocimiento Alto	> 2.25 a 3.00

- De acuerdo a lo anterior, los resultados del índice son los siguientes:



# Evolución: Índice de Conocimiento Financiero

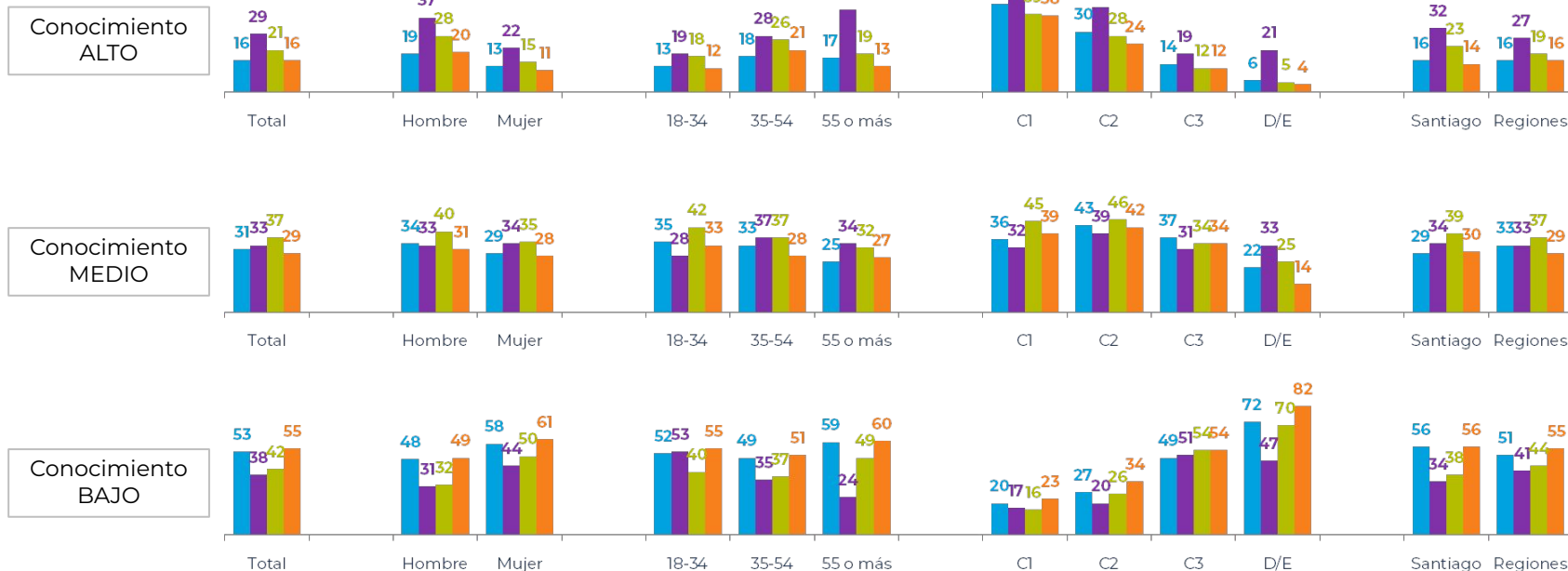
DCV ::



Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017

# Evolución por segmento: Índice de Conocimiento Financiero

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024





# Conocimiento y uso de Productos e Instituciones Financieras

# Asociación espontánea con productos o instituciones financieras

Cuando le hablan o escucha sobre 'productos o instituciones financieras',  
¿Qué es lo primero que se le viene a la cabeza?

% Espontánea. Respuesta Múltiple.

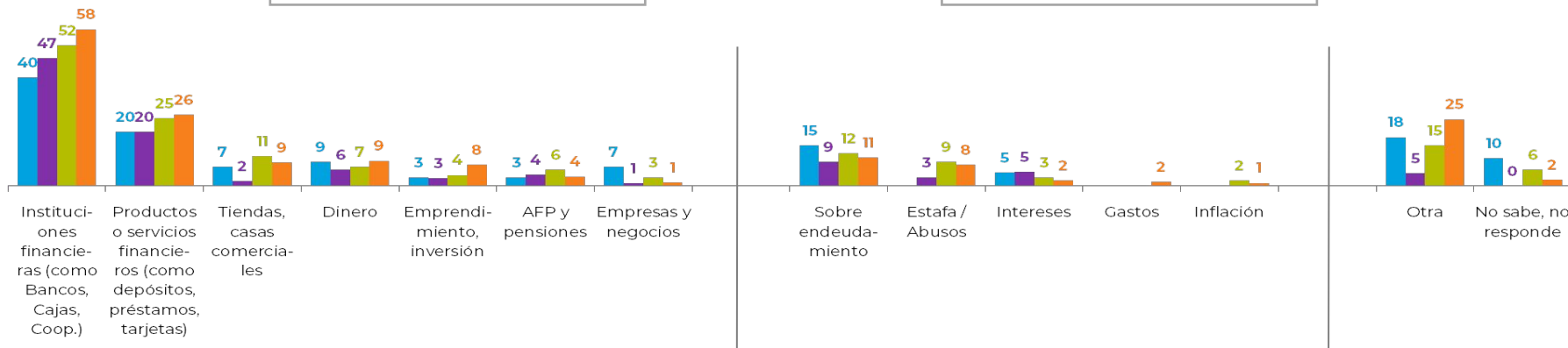
■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024

**Atributos positivos o neutros**

89% / 83% / 88% / 91%

**Atributos negativos**

28% / 18% / 28% / 23%



# Asociación espontánea con productos o instituciones financieras

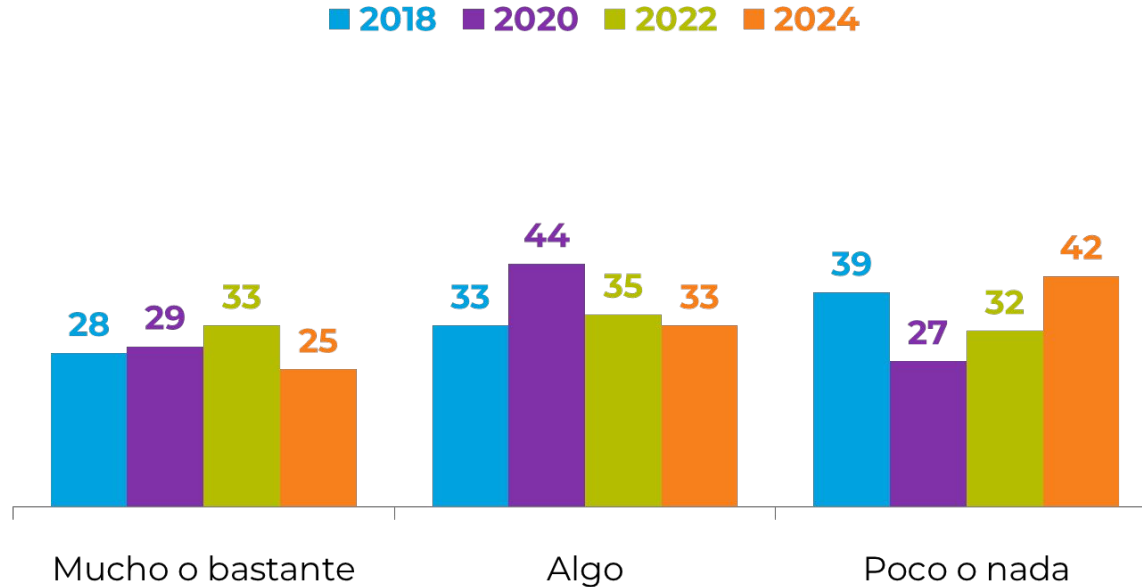
Cuando le hablan o escucha sobre 'productos o instituciones financieras',  
¿Qué es lo primero que se le viene a la cabeza?

% Espontánea. Respuesta Múltiple.

Atributos positivos o neutros	Total	Sexo		Edad			Grupo Socioeconómico				Zona	
		Hombre	Mujer	18-34	35-54	55+	C1	C2	C3	DE	RM	Regiones
Instituciones financieras (como Bancos, Cajas, Coop.)	58	57	59	73	56	43	83	72	67	31	56	59
Productos o servicios financieros (como depósitos, préstamos, tarjetas)	26	28	25	24	36	18	33	31	24	23	25	27
Tiendas, casas comerciales	9	7	10	7	11	9	7	8	10	8	8	9
Dinero	9	10	8	12	9	7	7	8	10	10	8	10
Emprendimiento, inversión	8	8	7	6	8	10	13	8	7	6	8	8
AFP y pensiones	4	4	3	5	2	3	6	6	4	1	4	3
Empresas y negocios	1	1	1	3	1	1	2	2	2	0	1	1
<b>Atributos negativos</b>												
Sobre endeudamiento	11	9	12	7	17	7	10	12	11	9	9	12
Estafa / Abusos	8	10	6	5	10	9	6	7	6	11	3	11
Intereses	2	2	2	0	4	2	3	2	3	1	3	2
Gastos	2	2	2	1	0	4	2	0	0	4	3	1
Inflación	1	0	2	0	1	3	0	0	0	3	1	2

# Conocimiento sobre temas financieros

En términos generales, ¿Cuánto diría usted que sabe sobre temas financieros en general?  
%





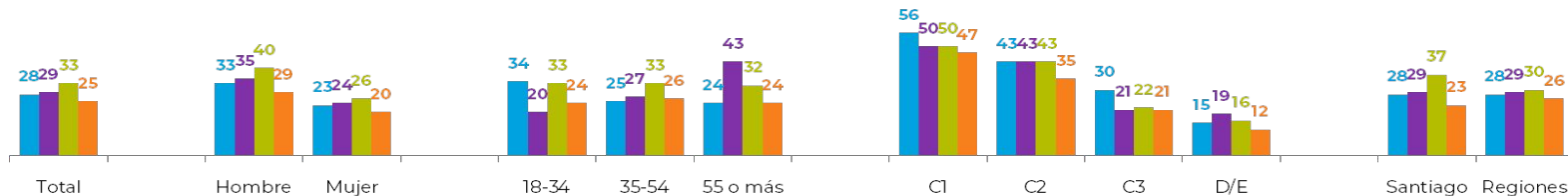
# Conocimiento sobre temas financieros

En términos generales, ¿Cuánto diría usted que sabe sobre temas financieros en general?

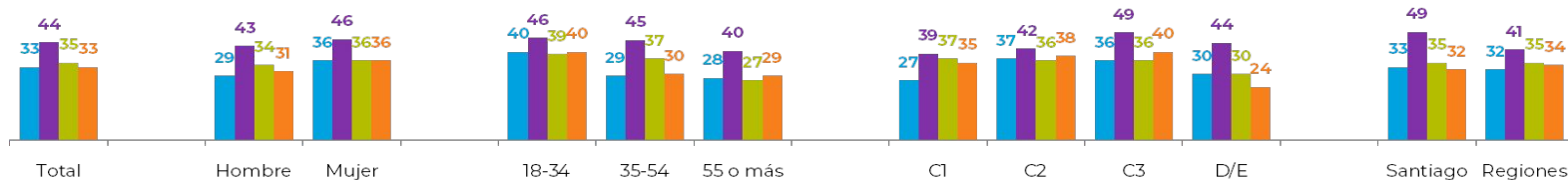
%

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024

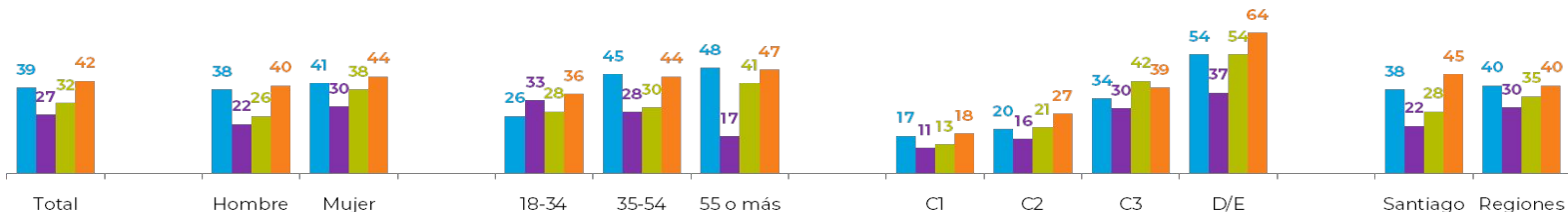
Mucho o Bastante



Algo



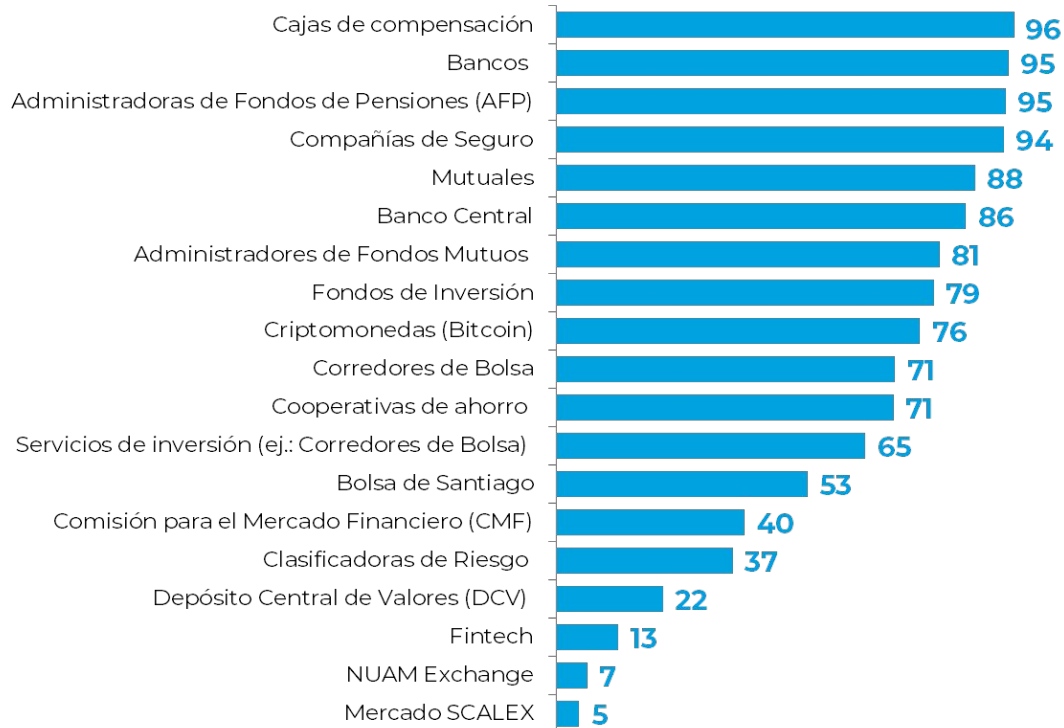
Poco o Nada



# Conocimiento guiado de instituciones financieras

¿Usted conoce o has oído hablar de...?

**Alternativas dadas. % Sí**



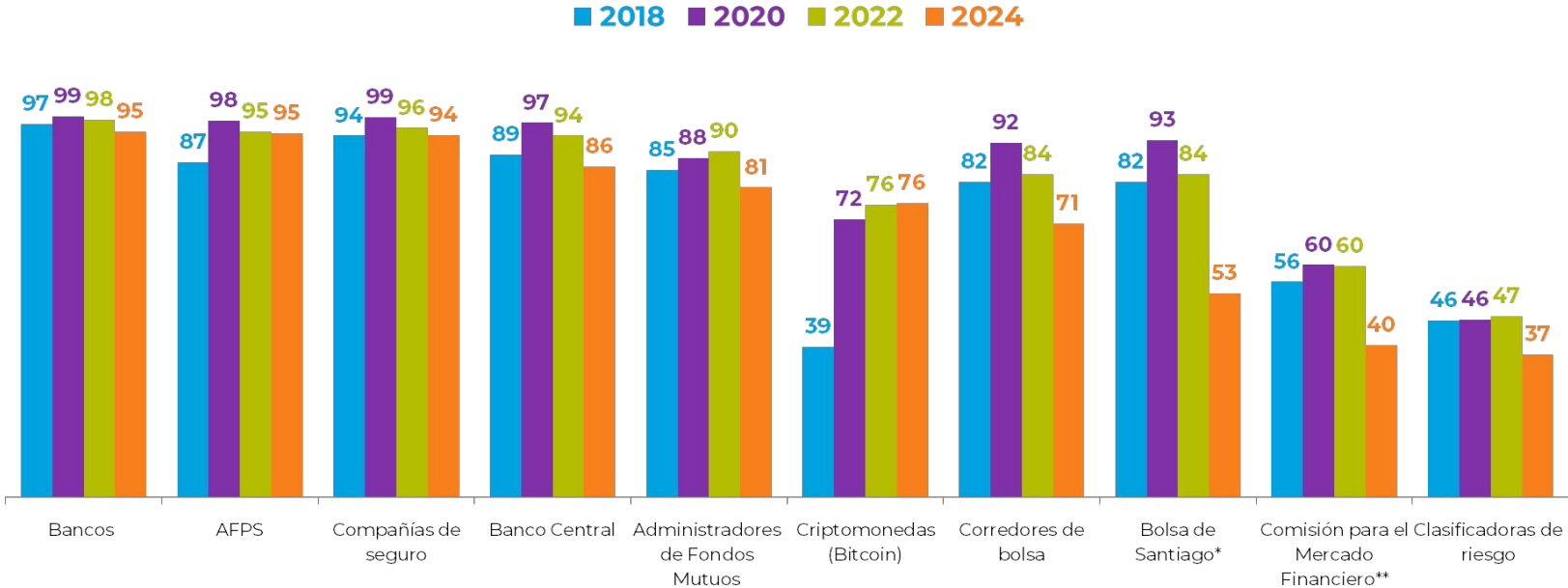
# Conocimiento guiado de instituciones financieras

¿Usted conoce o has oído hablar de...? **Alternativas dadas. % Sí**

	Total	Sexo		Edad			Grupo Socioeconómico				Zona	
		Hombre	Mujer	18-34	35-54	55+	C1	C2	C3	DE	RM	Regiones
Cajas de compensación	96	95	97	98	94	97	96	98	99	93	96	96
Bancos	95	94	96	97	94	95	98	99	97	90	95	95
Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	95	95	94	94	94	96	98	97	96	90	95	94
Compañías de Seguro	94	94	95	95	96	91	98	98	97	88	96	93
Mutuales	88	89	87	90	91	83	97	91	92	78	86	89
Banco Central	86	88	85	83	89	86	97	94	88	75	87	85
Administradores de Fondos Mutuos	81	83	78	77	83	83	93	87	83	69	82	79
Fondos de Inversión	79	80	79	82	81	74	94	89	79	68	81	78
Criptomonedas (Bitcoin)	76	86	68	87	79	61	96	92	83	54	75	77
Corredores de Bolsa	71	75	67	66	77	71	90	86	72	54	68	73
Cooperativas de ahorro	71	74	68	56	80	77	83	80	77	55	65	75
Servicios de inversión (ej.: Corredores de Bolsa)	65	69	61	61	66	68	84	76	63	52	67	63
Bolsa de Santiago	53	60	46	42	59	59	78	64	53	35	59	49
Comisión para el Mercado Financiero (CMF)	40	46	34	37	43	38	68	50	39	22	41	38
Clasificadoras de Riesgo	37	46	29	32	44	34	61	46	36	23	36	38
Depósito Central de Valores (DCV)	22	21	24	15	26	28	33	24	20	19	23	22
Fintech	13	19	8	13	15	10	30	16	11	5	14	12
NUAM Exchange	7	9	4	4	9	7	15	10	4	4	9	5
Mercado SCALEX	5	7	3	2	7	5	8	5	4	4	7	4

# Conocimiento guiado de instituciones financieras

¿Usted conoce o has oído hablar de...?  
**Alternativas dadas. % Sí**



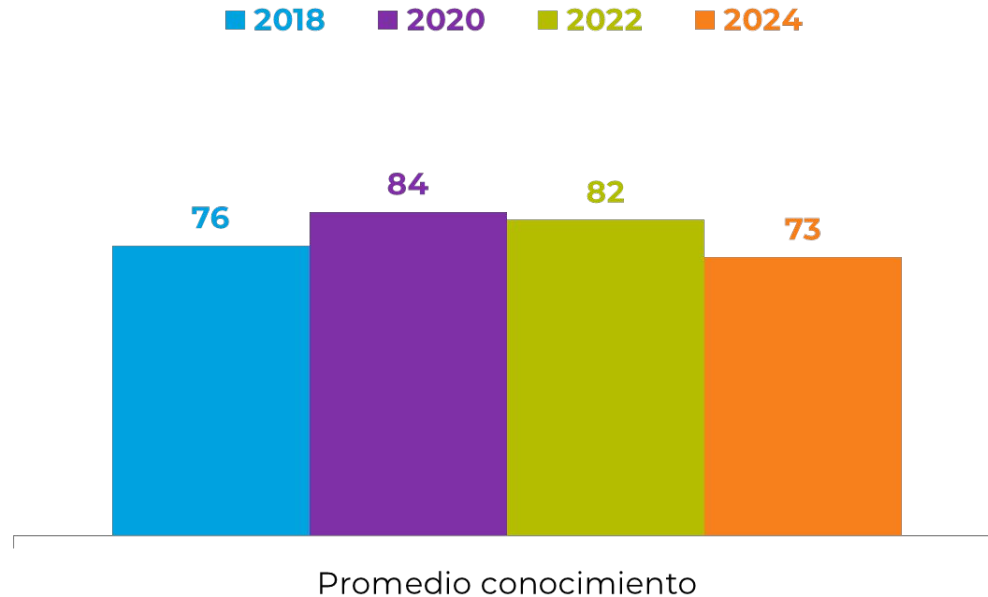
Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017. Se consideran solo las que tiene datos evolutivos.

\* Hasta 2022 se preguntó como “Bolsa de Comercio”.

\*\* Hasta 2022 se preguntó como “Comisión para el Mercado Financiero (Ex. Superintendencia de Valores y seguros y ex SBIF)”

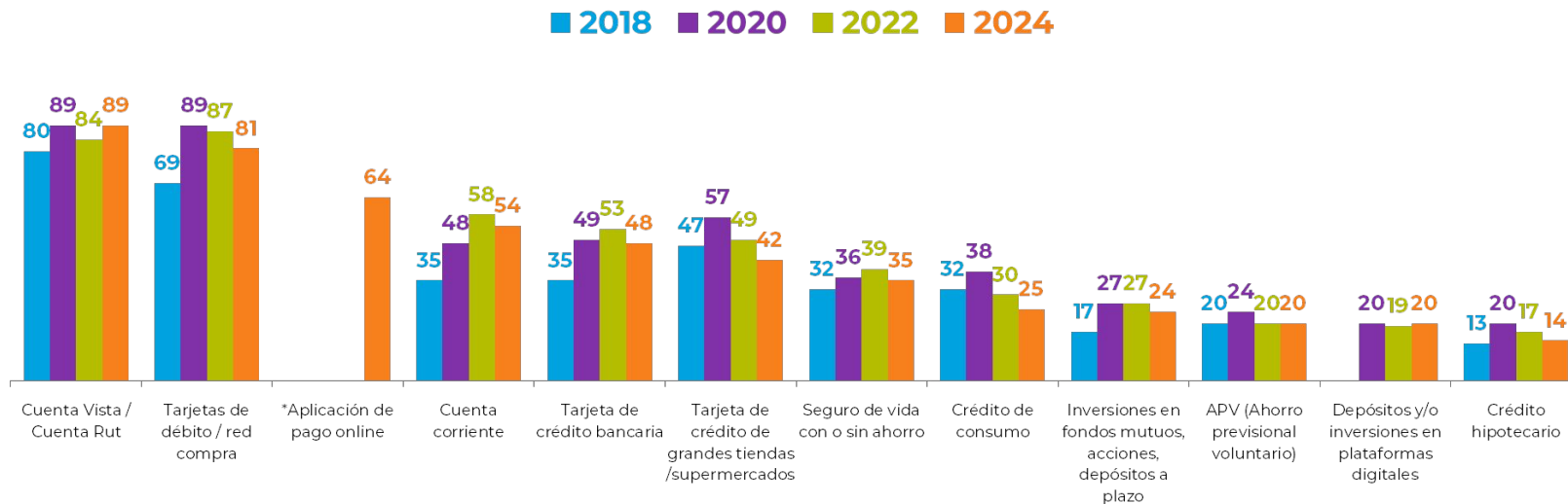
# Conocimiento guiado de instituciones financieras

¿Usted conoce o has oído hablar de...?  
% Promedio anual conocimiento instituciones



# Tenencia de productos financieros

¿Ud. tiene actualmente...?  
% Sí



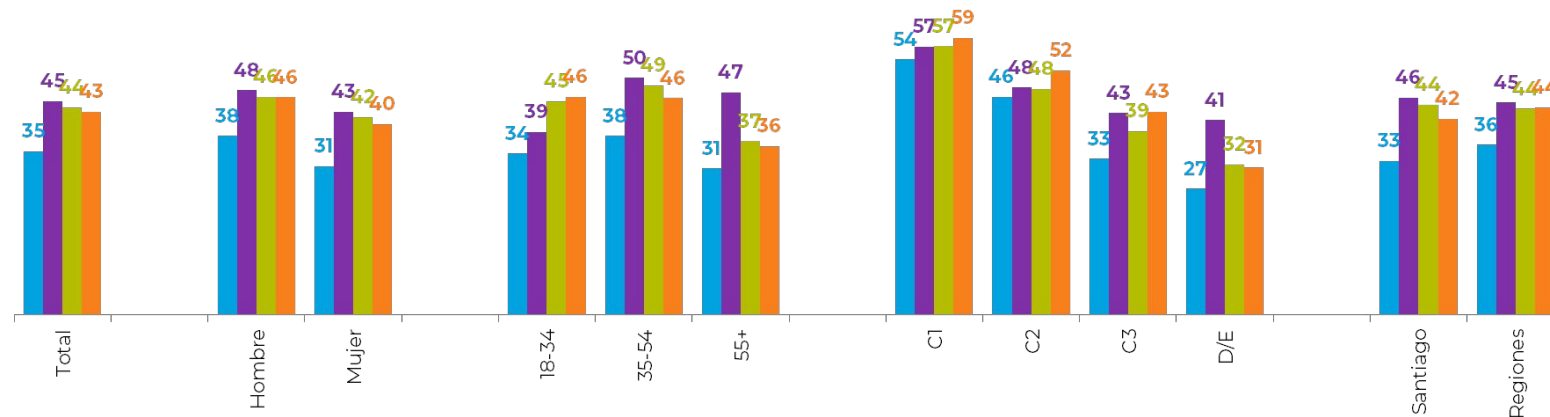
Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

\* Se agregó en medición 2024

# Promedio tenencia de productos financieros

¿Ud. tiene actualmente...?  
**Promedio productos. % Sí**

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024



Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

\* Se agregó en medición 2024

# Tenencia de productos financieros

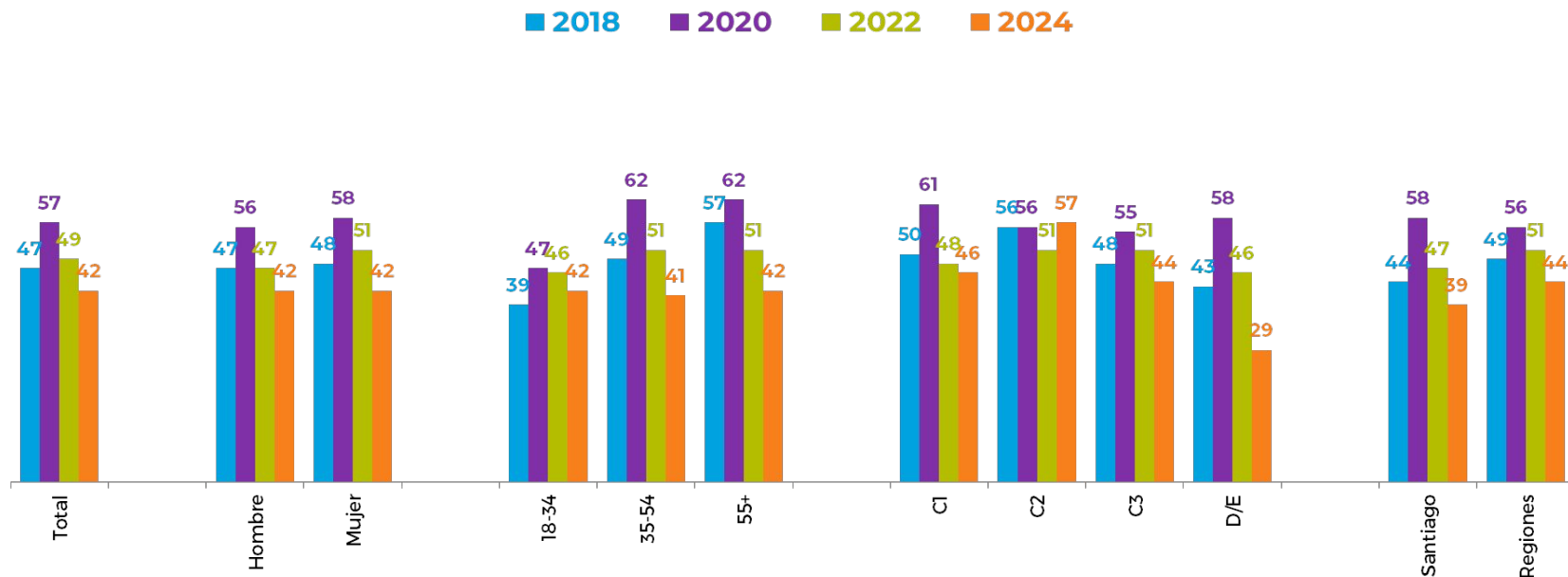
¿Ud. tiene actualmente...?  
% Sí

	Sexo		Edad			Grupo Socioeconómico				Zona		
	Total	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55+	C1	C2	C3	DE	RM	Regiones
Cuenta Vista / Cuenta Rut	89	89	88	94	90	80	78	89	92	89	87	90
Tarjetas de débito / red compra	81	83	79	90	83	68	98	93	85	63	86	77
Aplicación de pago online	64	68	60	74	71	43	83	81	70	41	55	70
Cuenta corriente	54	61	49	73	53	34	84	68	51	37	52	56
Tarjeta de crédito bancaria	48	53	43	53	49	41	78	65	47	27	44	51
Tarjeta de crédito de grandes tiendas/supermercados	42	42	42	42	41	42	46	57	44	29	39	44
Seguro de vida con o sin ahorro	35	39	32	29	44	33	52	41	37	23	34	36
Crédito de consumo	25	27	23	19	29	28	40	33	26	13	23	26
Inversiones en fondos mutuos, acciones, depósitos a plazo	24	25	23	24	24	22	46	29	20	15	22	25
APV (Ahorro previsional voluntario)	20	23	18	19	25	15	29	24	18	16	20	20
Depósitos y/o inversiones en plataformas digitales	20	25	16	30	16	13	37	22	15	16	23	18
Crédito hipotecario	14	17	11	6	25	9	32	18	11	5	13	14



# Tenencia Tarjeta de crédito de grandes tiendas /supermercados

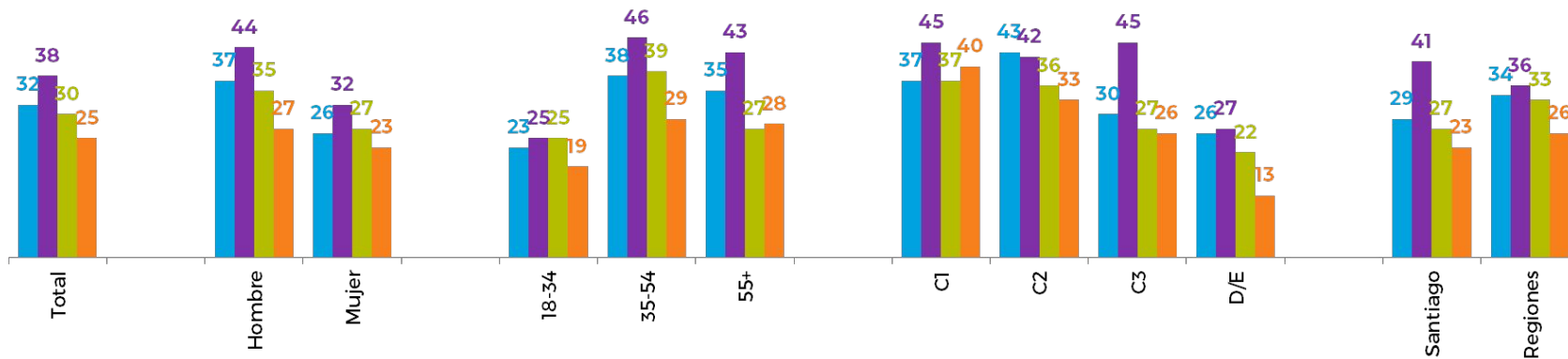
¿Ud. tiene actualmente tarjeta de crédito de grandes tiendas /supermercados?  
% Sí



# Tenencia Créditos de consumo

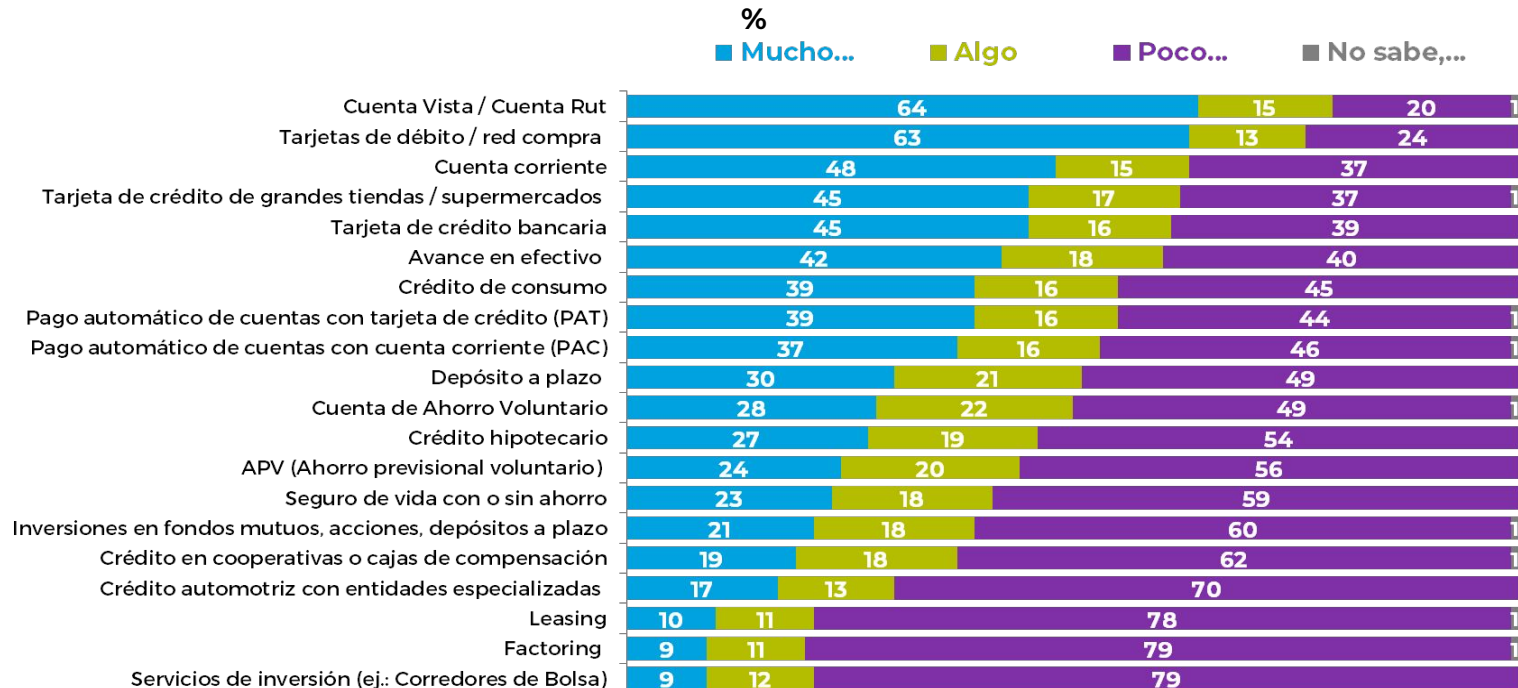
¿Ud. tiene actualmente crédito de consumo?  
% Sí

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024



# Conocimiento de productos financieros

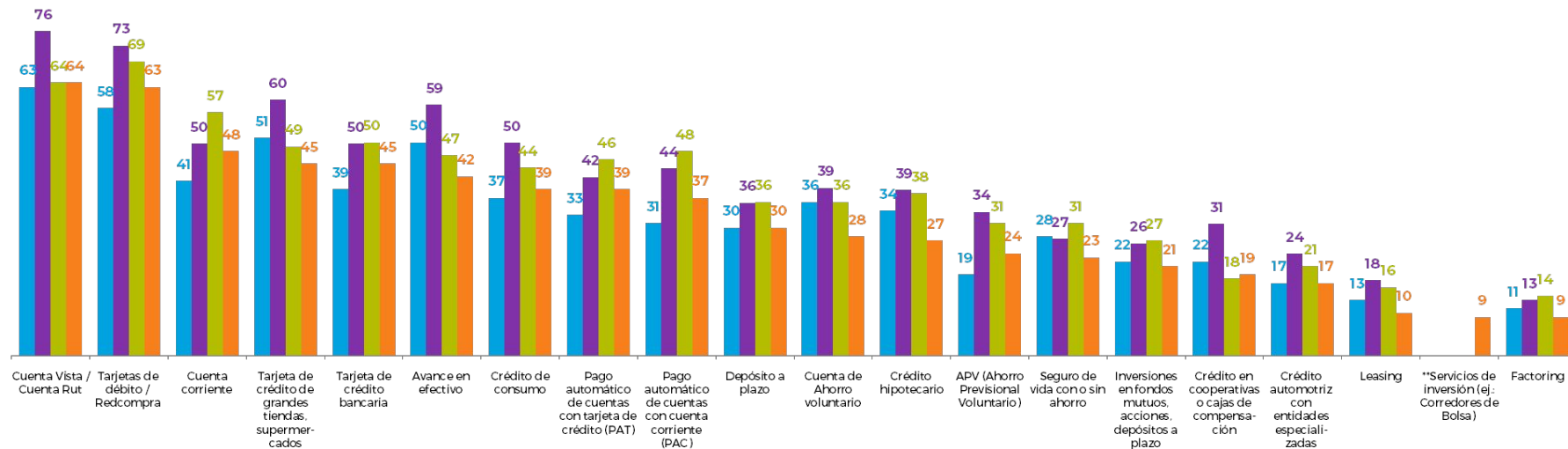
En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes productos financieros...?



# Conocimiento de productos financieros

En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes productos financieros...?  
**% Mucho + bastante**

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024



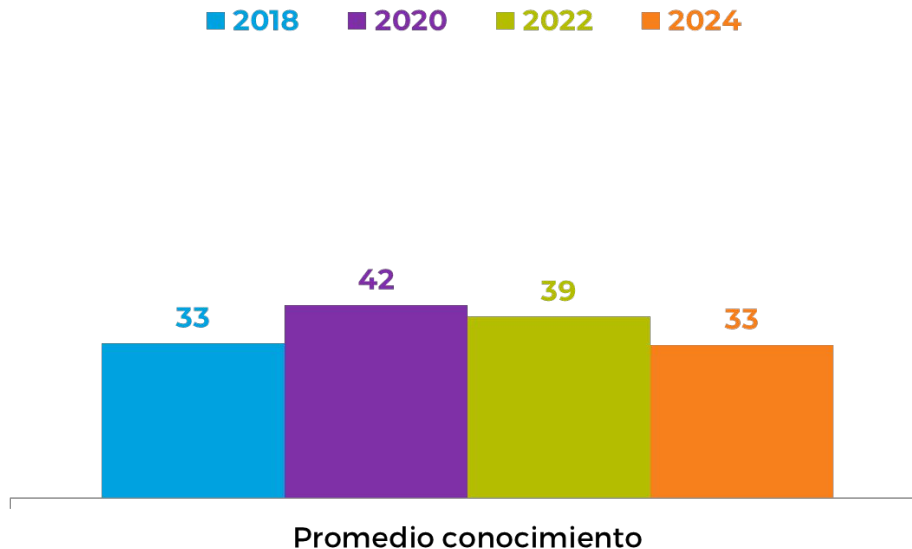
Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

\*2018 se grafica alternativa "% Mucho". En dicha medición las alternativas eran "Mucho" o "Poco". \*\* Se agrega en 2024.

# Conocimiento de productos financieros

En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes productos financieros...?

% **Promedio conocimiento (Mucho + bastante)** por año



Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

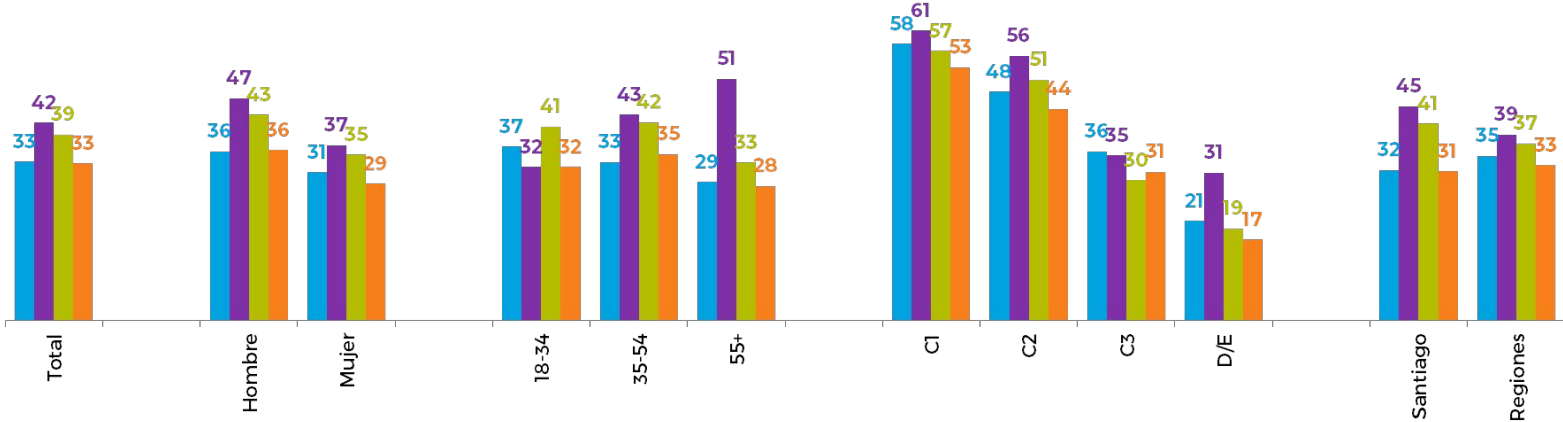
\*2018 se grafica alternativa “% Mucho”. En dicha medición las alternativas eran “Mucho” o “Poco”. \*\* Se agrega en 2024.

# Promedio conocimiento de productos financieros

En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes productos financieros...?

**Promedios anuales. % Mucho + bastante**

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024



Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

\*2018 se grafica alternativa "% Mucho". En dicha medición las alternativas eran "Mucho" o "Poco". \*\* Se agrega en 2024.

# Conocimiento de productos financieros

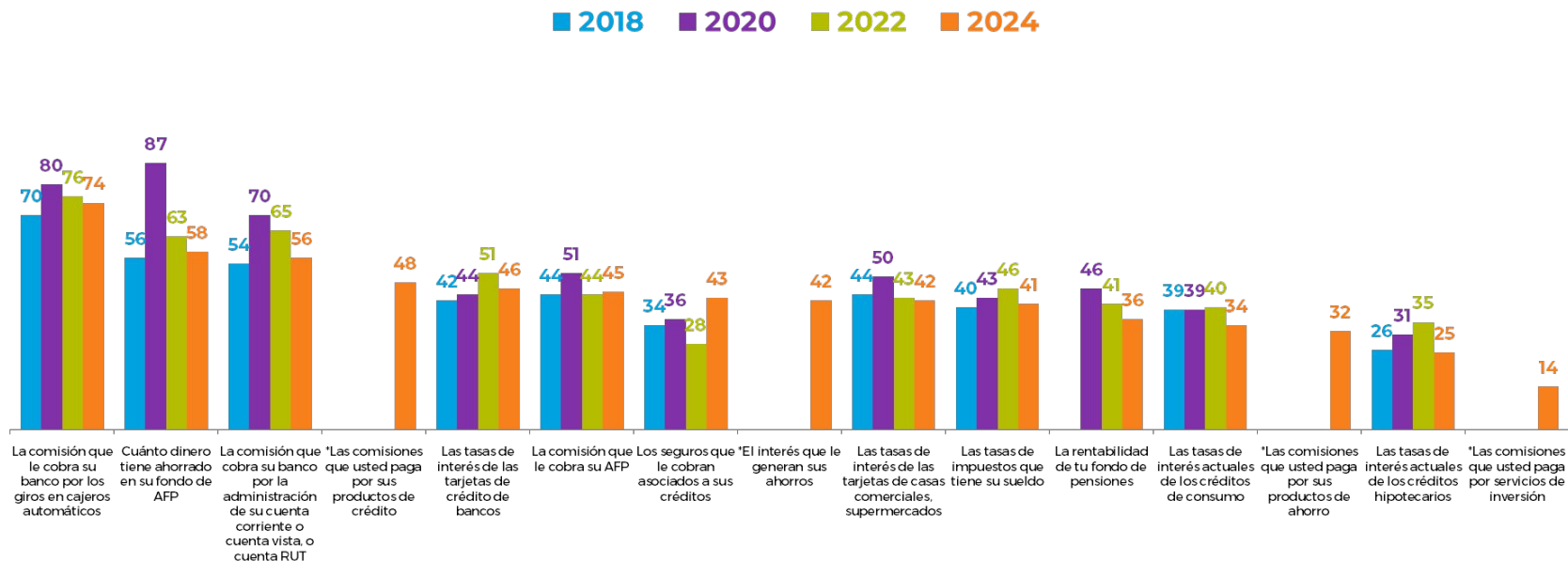
En general, ¿Cuánto diría usted que conoce de las características y funciones de los siguientes 'productos financieros'...?

**% Mucho + bastante**

	Sexo		Edad			Grupo Socioeconómico				Zona		
	Total	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55+	C1	C2	C3	DE	RM	Regiones
Cuenta Vista / Cuenta Rut	64	65	63	76	64	51	75	78	70	47	64	64
Tarjetas de débito / red compra	63	68	60	74	66	47	88	82	63	43	64	63
Cuenta corriente	48	56	41	61	48	33	82	69	42	28	50	47
Tarjeta de crédito de grandes tiendas / supermercados	45	48	44	46	47	44	59	63	50	27	43	48
Tarjeta de crédito bancaria	45	49	42	55	47	32	76	65	44	22	43	47
Avance en efectivo	42	44	40	39	46	39	58	53	50	22	38	44
Crédito de consumo	39	44	34	36	43	38	65	54	41	18	36	41
Pago autom. de cuentas con tarjeta de crédito (PAT)	39	43	35	42	43	29	65	57	35	20	39	39
Pago autom. de cuentas con cuenta corriente (PAC)	37	41	34	39	42	30	67	57	35	16	36	38
Depósito a plazo	30	36	24	28	32	30	58	39	24	18	31	29
Cuenta de Ahorro Voluntario	28	30	27	25	31	29	49	38	28	15	25	31
Crédito hipotecario	27	29	25	20	35	26	54	40	26	9	26	27
APV (Ahorro previsional voluntario)	24	28	20	18	28	26	42	36	20	12	22	25
Seguro de vida con o sin ahorro	23	27	20	15	30	25	46	35	22	8	22	25
Inversiones en fondos mutuos, acciones, dep. a plazo	21	24	18	23	20	21	48	27	18	9	22	21
Crédito en cooperativas o cajas de compensación	19	20	19	13	22	24	27	27	25	7	19	20
Crédito automotriz con entidades especializadas	17	23	11	13	22	14	35	25	14	6	17	16
Leasing	10	13	8	8	13	9	24	19	7	3	9	11
Servicios de inversión (ej.: Corredores de Bolsa)	9	14	6	10	9	8	25	10	5	7	12	8
Factoring	9	13	4	5	11	10	21	15	6	2	8	9

# Conocimiento de temas financieros en específico

En general, ¿Usted sabe o tiene conocimiento de...?  
% Sí



Casos: 2018 N=1.008 / 2020 N=1.080 / 2022 N=1.008 / 2024 N=1.017.

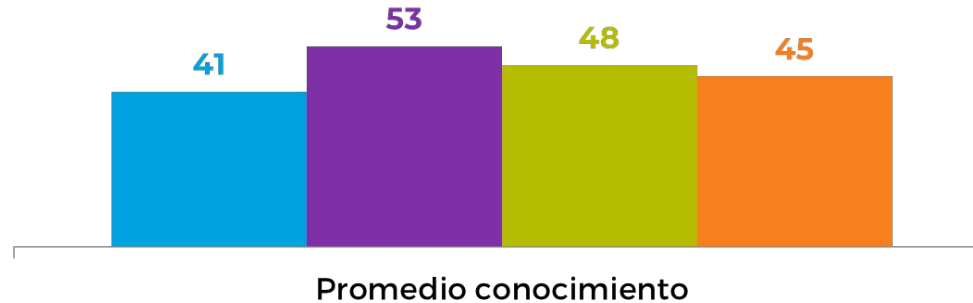
\* Se agregan en 2024.



# Conocimiento de temas financieros en específico

En general, ¿Usted sabe o tiene conocimiento de...?  
% Promedio anual conocimiento temas específicos

■ 2018 ■ 2020 ■ 2022 ■ 2024



# Conocimiento de temas financieros en específico

En general, ¿Usted sabe o tiene conocimiento de...?  
% Sí

	Sexo		Edad			Grupo Socioeconómico				Zona		
	Total	Hombre	Mujer	18-34	35-54	55+	C1	C2	C3	DE	RM	Regiones
La comisión que le cobra su banco por los giros en cajeros automáticos	74	74	75	89	73	58	78	80	75	69	75	74
Cuánto dinero tiene ahorrado en su fondo de AFP	58	68	48	62	65	44	67	67	63	44	62	55
La comisión que cobra su banco por la administración de su cuenta corriente o cuenta vista/rut	56	60	53	65	58	43	78	67	60	37	54	58
Las comisiones que usted paga por sus productos de crédito (ej: tarjetas de casas comerciales)	48	48	47	54	46	42	63	61	46	35	41	52
Las tasas de interés de las tarjetas de crédito de bancos	46	49	43	54	46	35	69	59	47	27	42	49
La comisión que le cobra su AFP	45	53	37	55	43	33	60	56	47	29	44	45
Los seguros que le cobran asociados a sus créditos	43	47	39	38	52	38	71	56	46	21	41	44
El interés que le generan sus ahorros (depósito a plazo, cuentas de ahorro)	42	47	37	47	40	38	65	46	41	31	40	43
Las tasas de interés de las tarjetas de casas comerciales/supermercados	42	41	42	42	41	41	47	50	48	29	39	43
Las tasas de impuestos que tiene su sueldo	41	49	33	46	43	32	69	52	39	24	39	42
La rentabilidad de su fondo de pensiones	36	44	28	32	39	37	54	43	34	25	37	35
Las tasas de interés actuales de los créditos de consumo	34	38	30	35	35	31	52	42	34	20	34	34
Las comisiones que usted paga por sus productos de ahorro	32	37	27	32	35	29	54	34	35	20	33	32
Las tasas de interés actuales de los créditos hipotecarios	25	29	20	20	32	21	52	32	22	11	25	24
Las comisiones que usted paga por servicios de inversión (ej.: Corredores de Bolsa)	14	19	10	17	14	12	34	16	13	6	13	15

# DCV ::



# 4° Índice de Conocimiento Financiero

Realizado por Cadem

Noviembre 2024

