



Servicio Nacional
del Consumidor



ENDEUDAMIENTO Y GÉNERO EN PROVEEDORES FINANCIEROS DE MENOR TAMAÑO

Tercera Versión

Año 2024

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Subdirección de Consumo Financiero
Septiembre 2025





Servicio Nacional del Consumidor



Equipo SERNAC responsable de la publicación:

Guillermo Guzmán Paz, Subdirector de Consumo Financiero

Marcela Palominos Prado, Coordinadora Economía del Comportamiento

Guillermo Acuña Sanhueza, Analista Senior de la Coordinación de Economía del Comportamiento



Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	8
2.1 Proveedores de crédito	8
2.2 Datos recolectados y variables de interés.....	10
3. ENDEUDAMIENTO	12
3.1 Cartera de deudores y monto adeudado	12
3.2 Indicadores de morosidad	16
3.3 Operaciones castigadas y judicializadas.....	19
3.4 Operaciones repactadas y refinanciadas.....	22
3.5 Operaciones con garantías personales.....	25
3.6 Flujo de deuda	26
3.7 Análisis de solvencia económica	26
3.8 Seguros ofrecidos y/o requeridos para la contratación del crédito	27
Recuadro I: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional (préstamo directo).....	30
Recuadro II: Entidades que colocan créditos de manera masiva	31
Recuadro III: Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	34
4. ANÁLISIS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	36
4.1 Cartera de deudores y monto adeudados por género.....	36
4.2 Indicadores de morosidad por género	39
4.3 Operaciones castigadas y judicializadas por género	41
4.4 Operaciones repactadas y refinanciadas por género.....	43
4.5 Operaciones con garantías personales por género	45
4.6 Flujo de deuda	46
Recuadro IV: Tarjetas de Crédito en PPF y retail regional y Género.....	46
5. CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS.....	51



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo evaluar el endeudamiento de los consumidores en proveedores financieros de menor tamaño, así como identificar las brechas de género en el acceso a los productos financieros ofrecidos por dichos proveedores. En este contexto, el informe busca contribuir al análisis y evaluación de las políticas públicas relacionadas con el endeudamiento y la equidad de género en el sistema financiero chileno, complementando así el trabajo que ha venido realizando la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) respecto de los principales proveedores de crédito, tanto bancarios como no bancarios. Por tercer año consecutivo, SERNAC pone a disposición de las autoridades económicas y del público en general información sobre el endeudamiento, la morosidad y las brechas de género en la cartera de créditos asociada 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. Según el reporte, con cierre estadístico al 30 de junio de 2024, se señala que el endeudamiento bancario mediano asciende a \$1,9 millones, con una carga financiera (que representa la relación entre el servicio de la deuda y el ingreso) del 13,6%. Adicionalmente, se observa un apalancamiento, definido como la relación entre el stock de deuda y el ingreso, de 2,3 veces el ingreso mensual. En comparación con el año anterior, se evidencia una disminución de la deuda mediana en términos reales, así como una reducción de la carga financiera y del apalancamiento. Asimismo, ha disminuido el número de personas que presentan "alta carga financiera" (CMF, 2025a).

Por otro lado, en su último Informe de Género en el Sistema Financiero, la CMF informa sobre los avances en el cierre de las brechas de género en el acceso a productos de crédito. No obstante, advierte que los saldos promedio de crédito de las mujeres continúan siendo significativamente inferiores a los de los hombres. A la vez, las mujeres presentan de manera sostenida niveles más bajos de endeudamiento, carga financiera y apalancamiento en comparación con los hombres, mientras que los indicadores de morosidad, castigo y renegociación de deuda reflejan un mejor comportamiento de pago por parte de las mujeres (CMF, 2025b).

El informe también subraya que persiste una creciente preocupación por el sobreendeudamiento en los hogares de menores ingresos. Estos hogares exhiben niveles de impago más altos en relación con su deuda total. Además, en un contexto de condiciones de crédito más restrictivas, el financiamiento para las personas de menores ingresos puede estar proviniendo de proveedores no bancarios formales e informales.

En síntesis, los estudios de la CMF sistematizan información sobre las principales instituciones del sistema financiero nacional, incluyendo bancos, sociedades de apoyo al giro, mutuarias, emisores de tarjetas no bancarias y Cooperativas de ahorro y crédito que son fiscalizadas por la Comisión. Estas entidades abarcan aproximadamente el 85% del stock total de préstamos otorgados a los hogares en Chile, abarcando tanto créditos de consumo como hipotecarios (CMF, 2025a). Sin embargo, el endeudamiento y las brechas de género en los créditos proporcionados por otros proveedores financieros, como cooperativas de menor tamaño, cajas de compensación, entidades de financiamiento automotriz y pequeños proveedores de crédito regional, han sido objeto de menor estudio.

Ciertamente, un desafío central en esta materia radica en la **inexistencia en Chile de una obligación legal de registro y licenciamiento para todos los proveedores de crédito, con independencia de su tamaño y naturaleza**. En la actualidad, si bien los operadores de crédito masivo se encuentran registrados ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y entidades como las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) lo están ante el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), respectivamente, persiste un segmento de proveedores financieros exentos de dicha obligación. Esta brecha regulatoria obstaculiza significativamente el monitoreo del endeudamiento agregado del sistema financiero nacional, así como la supervisión de las prácticas de mercado hacia consumidores potencialmente vulnerables, tal como ha sido advertido por el Banco Mundial (Cohen y Dijkman, 2021). **En consecuencia, el presente estudio contribuye, por tercer año consecutivo, a subsanar esta carencia mediante el levantamiento de información sistematizada sobre dichos proveedores.**

En su tercera versión, el presente estudio profundiza y amplía el análisis realizado en su edición anterior mediante dos avances principales. En primer lugar, se ha incrementado la cobertura del análisis, sistematizando datos sobre el estado de endeudamiento, morosidad y brechas de género correspondientes a 69 proveedores de crédito durante el año 2024. Este universo incluye: 15 Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA), 29 Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), 4 Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) y 21 Pequeños Proveedores Financieros (PPF). Dicha ampliación representa un incremento de tres proveedores, mayoritariamente de la categoría PPF, en comparación con el año anterior. En segundo lugar, la investigación incorpora nuevas variables de análisis relevantes para una comprensión más integral del endeudamiento de los consumidores, tales como el número de deudores con múltiples operaciones de refinanciamiento o repactación.

Por último, y en consideración a que el sobreendeudamiento, particularmente en los hogares de menores ingresos, ha sido identificado como una problemática relevante para la protección de los consumidores financieros en Chile (Cohen y Dijkman, 2021), este estudio da continuidad al proceso de sistematización de información relativa a la implementación, por parte de los proveedores, de la nueva normativa sobre evaluación de solvencia económica. Este aspecto reviste especial importancia tras la entrada en vigencia, durante 2024, del Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica (D.S. N.º 53/2022 MINECON), el cual establece para las entidades financieras la obligación de evaluar la solvencia económica de sus clientes considerando factores tales como sus ingresos actuales y previsibles, su nivel de endeudamiento y su historial de morosidad. De esta manera, la presente investigación contribuye a generar una visión integral sobre el estado del endeudamiento y la morosidad de los consumidores en el sistema financiero.

Hallazgos principales en materia de endeudamiento y morosidad.

- De acuerdo con los principales resultados del informe con fecha de corte al 31 de diciembre de 2024, los proveedores de crédito mantuvieron, a nivel agregado, una cartera de 2,17 millones de deudores, entendidos como personas naturales sin giro comercial con operaciones crediticias vigentes, y un stock de capital adeudado de \$7,4 millones de millones , equivalente al 5,4% del total de colocaciones a hogares del país durante 2024 (considerando créditos de consumo y para

vivienda) y aproximadamente un 18% del stock de créditos de consumo, según lo reportado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para el año 2024.

- Los principales proveedores de crédito, en término de la cartera de deudores, fueron las CCAF (1,48 millones de deudores, 68% del total), seguido de las EFA (496 mil deudores, 23% del total). En cambio, respecto del stock de monto de deuda, lideraron las EFA con \$3,47 millones de millones (47% del total), seguido de las CCAF con \$3,45 millones de millones (46% total).
- La cartera de deudores de las EFA presentó una deuda promedio de \$7 millones, mientras que las CAC y CCAF mostraron niveles de deuda promedio de \$2,8 millones y \$2,3 millones, respectivamente. Los PPF, en tanto, presentaron carteras de deudores con deudas promedio en torno a \$2,7 millones.
- Por otra parte, la 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 (39%), CCAF (35%) y EFA (33%), lo cual, en los dos primeros casos, es coherente con su enfoque en ofrecer créditos sociales a pensionados. En contraste, los deudores menores de 30 años tienen una representación menor entre los proveedores financieros del estudio, y sólo destacan en las EFA (19%). En cuanto a los montos promedio adeudados por rango etario, en términos agregados, los deudores menores de 30 años mantienen la mayor deuda promedio, cercana a \$4,1 millones, lo que se explicaría por su alto porcentaje de deuda automotriz, mientras que los mayores de 60 años mantienen la menor deuda promedio, en torno a \$2,6 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) ofrecen principalmente créditos de consumo de libre disposición (86% del total de los montos adeudados) y créditos de consumo de libre disposición con garantía hipotecaria (11%). En términos agregados, los créditos de consumo de libre disposición y los créditos con garantía prendaria representan la gran mayoría de los montos adeudados, con un 52% y 47%, respectivamente.
- En cuanto a los niveles de morosidad en los proveedores estudiados, cabe destacar que, respecto de la cartera agregada de 2,17 millones de deudores, el 8,1% de la cartera de deudores presentó morosidades hasta 90 días, mientras que el 7,6% de la cartera presentó una morosidad de 90 días o más. Los PPF presentaron el mayor porcentaje de consumidores morosos, equivalente al 27% del total de su cartera de deudores, con un 18% con mora de 90 días o más. Los demás proveedores presentaron porcentajes de deudores morosos menores (un 19% en las CAC y EFA, y un 13% en las CCAF).
- Los saldos insoluto de los créditos cuyos deudores presentaron alguna condición de morosidad al 31 de diciembre de 2023 oscilaron entre el 11% y 18% del total adeudado, según el tipo de proveedor. En cuanto a la morosidad de 90 días o más, esta varió entre el 3% y 8%. 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 (montos de 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 3% y 5% para los distintos tipos de proveedores.
- La deuda morosa promedio (monto de las cuotas en mora) de hasta 90 días, en el caso de las EFA, alcanzó \$751 mil, mientras que aquella igual o superior a 90 días alcanzó \$1.873.602. Respecto de las CCAF, estos montos se ubicaron en \$198 mil y \$921 mil, respectivamente. Las carteras de deudores de las CAC presentaron una deuda promedio en mora de hasta 90 días correspondiente a \$419 mil y superior a 90 días de \$859 mil. Por último, en los PPF la deuda morosa promedio menor a 90 días alcanzó \$220 mil y sobre 90 días fue de \$613 mil.
- 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 2024, los montos objeto de cobranza judicial ascendieron a \$423 mil millones, lo que representó el 36% de los montos adeudados en condición de morosidad. El monto promedio judicializado durante 2024 fue de \$7,8 millones. Las EFA reportaron el mayor porcentaje de créditos en proceso judicial, alcanzando el 60% del total de los montos adeudados en mora.
- El número de operaciones morosas repactadas (en que se acuerdan nuevas condiciones de crédito para el pago de una deuda en mora) representó el 7% del stock total de créditos vigentes al 31 de diciembre del 2024. Por su parte, el número de operaciones de crédito refinanciadas (operaciones de crédito para liquidar una deuda no morosa) alcanzó el 17% del stock total. En este último caso, los PPF registraron un 30% de su stock total, seguidas de las CAC con un 27% y las CCAF con un 19%. Las elevadas tasas de refinanciamiento del stock de operaciones vigentes podrían, en parte, aún 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 85% 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 (\$3 millones) fue un 78% de la de los hombres (\$3,8 millones). Las mayores diferencias, en deuda total, se registraron en los Pequeños Proveedores Financieros (PPF) y en las Entidades de



Financiamiento Automotriz (EFA). Por el contrario, las menores brechas se encontraron en las CAC.

- En 2024, 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, con la excepción de los deudores de CAC y PPF.
- Por otro lado, como en otros estudios, se confirmó que las mujeres tienen un mejor comportamiento de pago que los hombres, ya que, en general, 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 frecuencia.

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 estudiados fueron categorizados en cuatro grupos principales: (i) Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) no fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (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 Servicio de Impuestos Internos (SII) que declaran ofrecer crédito a personas naturales, excluidas de las categorías previamente mencionadas y caracterizadas por atender a un número reducido de consumidores y/o por mantener un stock de deuda relativamente pequeño.

Los requisitos de selección para este estudio fueron los siguientes: (i) se excluyeron los proveedores incluidos en el Informe de Endeudamiento de la CMF, como las CAC fiscalizadas por la Comisión; y (ii) se contemplaron únicamente proveedores formales que ofrecieran créditos de consumo a personas naturales sin giro comercial, o aquellos que, al momento de la fecha de corte, mantenían un stock de este tipo de colocaciones.

La identificación de proveedores se realizó a través de diversas fuentes de información, incluyendo reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), registros de giros comerciales en el SII, datos de la Unidad de Análisis Financiero, y la revisión de ofertas de créditos en sitios web, entre otros.



En cuanto al listado de proveedores, se solicitó a los nuevos proveedores incorporados en esta versión del informe información correspondiente a los años 2022, 2023 y 2024. Para 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 sobre los que se disponía de información para los tres años mencionados.

De esta forma, se constituyó una muestra representativa de 69 entidades financieras, conformada por 29 Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), 4 Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF), 15 Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA) y 21 Pequeños Proveedores Financieros (PPF), lo que representa un incremento de tres entidades respecto al estudio anterior (**Tabla 1**).

Tabla 1: Número de proveedores por tipo

Tipo de proveedor	Número	Porcentaje
CAC	29	42%
CCAF	4	6%
EFA	15	22%
PPF	21	30%
Total	69	100%

Fuente: Elaboración propia.

De las 69 instituciones consultadas, 28 se clasificaron como colocadores masivos de operaciones de crédito de dinero al 31 de diciembre de 2024, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero¹. Es relevante señalar que en la muestra coexisten proveedores de gran tamaño, definidos por el número de deudores y/o los saldos totales adeudados, junto con otros de menor tamaño; esta disparidad implica que los proveedores de mayor envergadura suelen explicar gran parte de los resultados agregados.

La mayoría de los proveedores estudiados presenta cobertura regional, pero no nacional. En efecto, solo 19 de las instituciones consultadas tienen clientes en todas las regiones del país (28% del total), mientras que 17 operan en una sola región, 4 de ellas exclusivamente en la Región Metropolitana. Por otro lado, 19 proveedores no tienen clientes en dicha región.

Es fundamental considerar que, si bien la digitalización permite a los proveedores financieros operar sin necesidad de infraestructura física, la existencia de sucursales mantiene su relevancia para la inclusión financiera. Esto se debe a que no todos los consumidores poseen acceso a internet o cuentan con las competencias digitales necesarias para utilizar canales virtuales.

Al respecto, el estudio identificó que solo 7 proveedores mantienen presencia en todas las regiones del país, mientras que 7 operan exclusivamente mediante plataformas digitales sin sucursales físicas, y 34 se encuentran presentes en una sola región. La Región Metropolitana concentra la mayor cobertura, con 39 entidades con presencia física

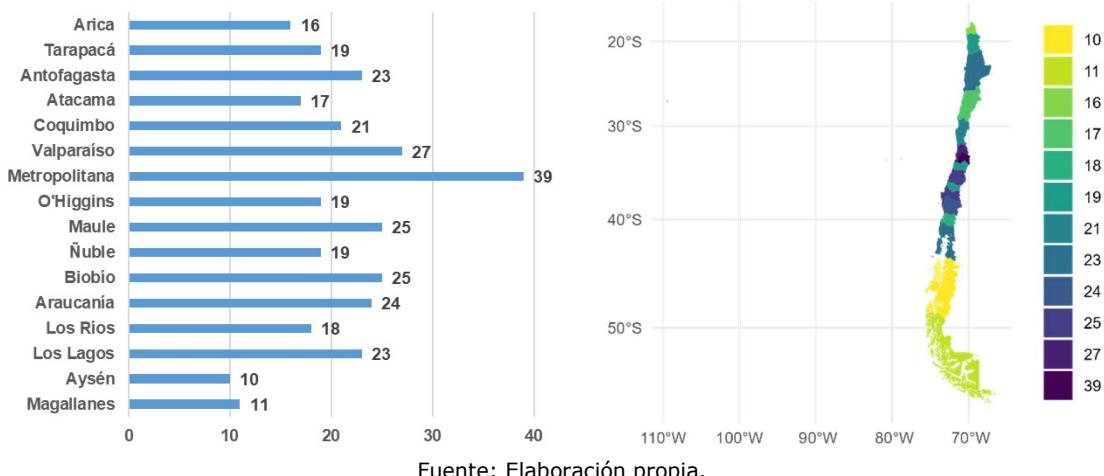
¹ Las instituciones que colocan fondos de manera masiva son entidades que entregan préstamos por un monto total anual mayor a UF 100.000 al año, o 1.000 o más operaciones al año (Artículo 31, Ley 18.010).



en su territorio, mientras que las regiones de Aysén y Magallanes muestran la menor cobertura, con sucursales de apenas 11 proveedores, como se detalla en el **Gráfico 1**.

Respecto a la tipología de productos ofrecidos, 61 entidades reportaron concentrarse exclusivamente en créditos de consumo y/o hipotecarios, mientras que 8 indicaron ofrecer únicamente tarjetas de crédito, modalidad asociada principalmente a pequeños proveedores financieros (PPF) y al retail regional (préstamos directos).

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



2.2 Datos recolectados y variables de interés

Respecto a cada proveedor financiero, se recolectaron datos sobre los productos de crédito ofrecidos, que incluyen: 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 a través de tarjetas de crédito asociadas a pequeños proveedores financieros (PPF) y al retail regional.

Para cada uno de estos productos, y diferenciando según género, se consultaron datos relativos al stock y flujo de los créditos. En lo que respecta a las **variables de stock**, se solicitó información sobre los créditos vigentes al 31 de diciembre de 2024, independientemente de su fecha de otorgamiento. Se considera que un crédito está vigente si, a la fecha de corte, mantiene un saldo de capital insoluto, excluyendo aquellas operaciones con deuda castigada o en proceso judicial. En relación a las **variables de flujo**, se recopilaron datos sobre los créditos otorgados durante el mes de diciembre de 2024.

Los montos adeudados que se reportan corresponden a los saldos insolutos de los créditos vigentes. Por lo tanto, cuando el informe hace referencia a los montos totales adeudados, estos corresponden a la suma de los saldos insolutos de la deuda de los créditos vigentes al 31 de diciembre de 2024.



En cuanto a los flujos, el monto agregado de los créditos otorgados durante el mes de diciembre de cada año se calcula a partir de la suma de los montos brutos de las operaciones de crédito realizadas en ese mes. Este monto incluye el capital líquido más los gastos o cargos relacionados con el crédito, así como los gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

Los datos sobre la cartera de deudores presentada en este informe corresponden a la suma total de deudores personas naturales, sin giro comercial, de la cartera de clientes de cada proveedor. Como resultado, al sumar las carteras de deudores de los distintos proveedores, una misma persona natural puede tener múltiples relaciones de deuda con diferentes proveedores incluidos en la muestra estudiada. A diferencia de la metodología utilizada en los informes de endeudamiento de la CMF, el número de deudores reportado en este informe no representa el total de personas naturales (RUT únicos) que mantienen deuda con los proveedores financieros consultados, dado que la solicitud de información realizada por el SERNAC se refiere a datos estadísticos agregados que no permiten identificar a una misma persona natural entre múltiples proveedores. Sin embargo, los datos presentados reflejan el total de relaciones de consumo financiero que los proveedores en estudio mantienen con respecto a sus operaciones de crédito de dinero con personas naturales.

Los montos promedio se calculan dividiendo el saldo insoluto total de la deuda (o monto otorgado, según corresponda) por la cartera de deudores (o número de créditos otorgados a personas naturales).

En la sección 4, dedicada al análisis con perspectiva de género, se reportan diversas brechas de género como un indicador que muestra la diferencia entre mujeres y hombres respecto a una variable subyacente. Generalmente, esta brecha se expresa en forma proporcional y 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 financieros o a determinados montos de crédito. Un índice igual a 100 refleja una situación 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 relacionados con el endeudamiento y la morosidad en las carteras de crédito de los proveedores consultados, categorizándolos según el tipo de proveedor y producto. En particular, el análisis se centra en 61 proveedores de créditos de consumo de libre disposición, con garantía prendaria, con garantía hipotecaria y créditos hipotecarios para la vivienda. Se excluyen, por lo tanto, los proveedores de tarjetas de crédito asociadas a pequeños proveedores financieros (PPF), cuyo análisis se abordará en los Recuadros I y IV.

3.1 Cartera de deudores y monto adeudado

A diciembre de 2024, el **número total de deudores** (no RUT único), correspondiente a personas naturales sin giro comercial, en la cartera de clientes de los proveedores analizados alcanzó los 2,17 millones². La mayor proporción de estas relaciones de consumo financieras se concentra en las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF), que acumulan 1,48 millones de deudores, representando el 68% del total. Le siguen las Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA), con 496 mil deudores, equivalentes al 23% del total. En contraste, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y los Pequeños Proveedores Financieros (PPF) exhiben carteras significativamente menores, con 56 mil (2,6%) y 136 mil deudores (6,3%), respectivamente. En comparación con diciembre de 2023, todos los proveedores experimentaron un aumento en su cartera de deudores, destacando las EFA con un crecimiento anual del 9% (**Gráfico 2**).

A diciembre de 2024, el **monto total adeudado** se reportó en \$7,4 millones de millones, lo que equivale aproximadamente al 5,4% del stock total de préstamos de los hogares en el país (incluyendo créditos de consumo y para la vivienda) y aproximadamente al 18% del stock de créditos de consumo a nivel nacional, según la información proporcionada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para el año 2024³. De este total, \$3,47 millones de millones se adeudan a las EFA (46,6%) y \$3,45 millones de millones a las CCAF (46,3%). En contraste, los montos adeudados a los PPF y CAC son considerablemente menores, con \$370 mil millones (5%) y \$159 mil millones (2%), respectivamente. El monto adeudado a las CCAF registró el mayor crecimiento porcentual anual, con un aumento del 13%, seguido por las CAC, con un 12% (**Gráfico 3**).

² 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.

³ En el último informe de Género en el sistema financiero de la CMF, a diciembre del 2024, el stock de créditos para la vivienda fue de \$95.5 millones de millones, mientras que el stock de créditos de consumo fue de \$33.6 millones de millones.

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

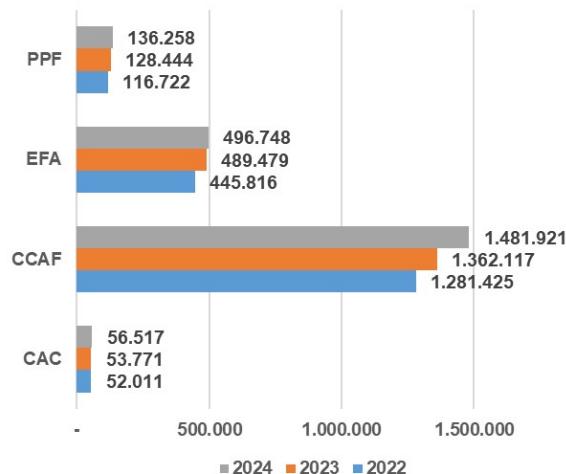
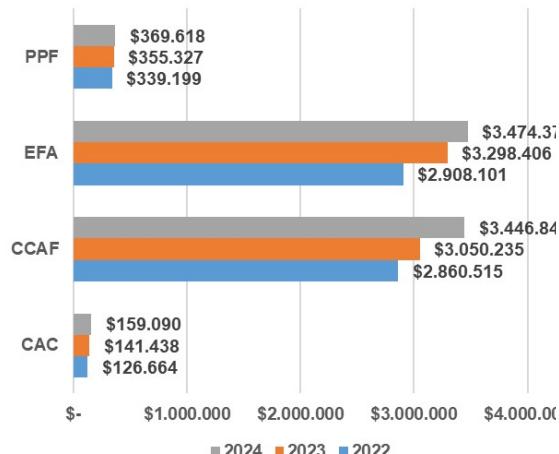


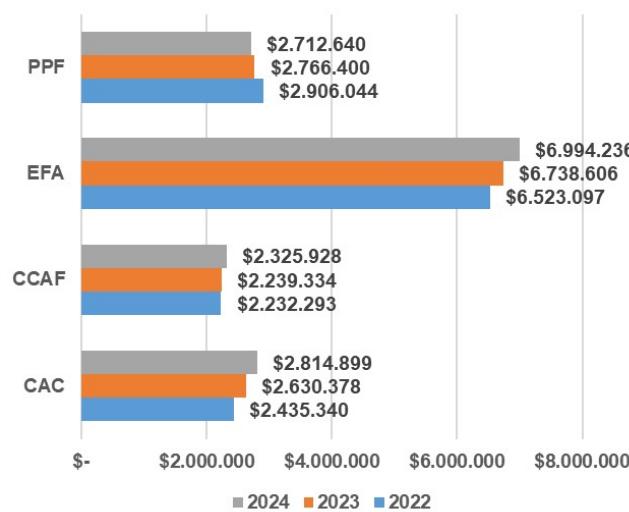
Gráfico 3: Monto total adeudado por tipo de proveedor (\$MM)



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información previamente expuesta, es factible estimar el **monto promedio adeudado** en la cartera correspondiente a cada categoría de proveedor analizada en este estudio. La cartera de deudores de las EFA presenta los niveles más elevados de deuda promedio, cercana a \$7,0 millones al 31 de diciembre de 2024, seguida de los PPF, con una deuda promedio de \$2,7 millones. Las CAC y CCAF muestran niveles de deuda promedio de \$2,8 millones y \$2,3 millones, respectivamente. El monto promedio de las CAC registró la mayor alza en doce meses (7%), mientras que el monto promedio de los PPF fue el único que disminuyó (-2%) (**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	Nº de proveedores	Monto total (\$MM)	Cartera deudores	Monto promedio (\$)
CAC	29	\$159.090	56.517	\$2.814.899
CCAF	4	\$3.446.841	1.481.921	\$2.325.928
EFA	15	\$3.474.373	496.748	\$6.994.236
PPF	13	\$369.618	136.258	\$2.712.640
Total	61	\$7.449.922	2.171.444	\$3.430.861

Fuente: Elaboración propia.

Una revisión de los grupos etarios en las carteras de deudores revela una alta participación de personas mayores de 60 años dentro de las carteras de las CAC, CCAF y EFA, con porcentajes del 39%, 35% y 33% respectivamente. Esta tendencia es coherente, en el caso de las dos primeras, con su enfoque en ofrecer créditos sociales dirigidos a pensionados. En contraste, los deudores menores de 30 años presentan una representación significativamente menor en los proveedores financieros analizados, destacándose únicamente entre las EFA, con un 19% (**Gráfico 5**).

En relación con los tipos de productos, se observa que el porcentaje de montos adeudados en créditos de libre disposición (Consumo LD) es predominante en el grupo etario de 30 a 59 años, alcanzando un 62%. Por otro lado, los créditos con garantía prendaria (Consumo GP) son más comunes entre los menores de 30 años y en el grupo de 60 años o más. Cabe señalar que los créditos con garantía hipotecaria y los préstamos hipotecarios para vivienda son prácticamente inexistentes entre estos proveedores financieros (**Gráfico 6**).

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

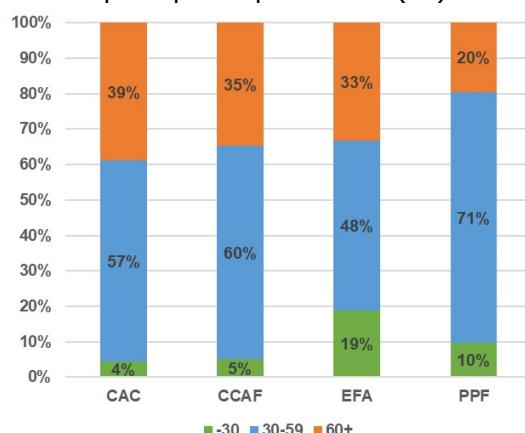
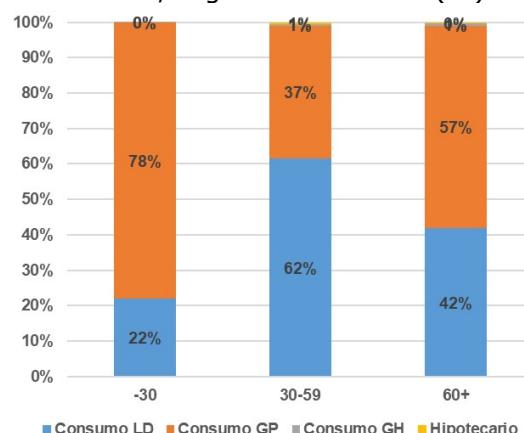


Gráfico 6: Montos adeudados por tipo de crédito, según tramo etario (%)



Fuente: Elaboración propia.

En lo que se refiere a los montos promedios adeudados por rango etario, se observa una tendencia general en la que la deuda promedio disminuye conforme aumenta la edad. Los deudores menores de 30 años presentan la mayor deuda promedio, aproximándose



a \$4,1 millones, lo cual puede atribuirse a su elevado porcentaje de deuda relacionada con créditos automotrices (Consumo GP), mientras que los mayores de 60 años mantienen la menor deuda promedio, en torno a \$2,6 millones (**Tabla 4**).

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

Tipo de proveedor	Menos de 30 años (\$)	Entre 30 y 59 años (\$)	60 años o más (\$)
CAC	\$2.051.018	\$3.287.714	\$2.211.533
CCAF	\$1.964.227	\$2.917.607	\$1.355.099
EFA	\$6.312.058	\$7.448.134	\$6.723.862
PPF	\$1.241.924	\$2.818.266	\$3.064.225
Total	\$4.125.729	\$3.778.267	\$2.656.256

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los **tipos de productos de crédito** ofrecidos, los datos reportados indican que el endeudamiento se concentra principalmente en créditos de consumo de libre disposición y créditos con garantía prendaria, que alcanzan un total de \$3,9 millones y \$3,5 millones, respectivamente (**Tabla 5**). Además, el monto promedio de ambos tipos de crédito, tanto con garantía prendaria como de libre disposición, experimentó un crecimiento del 3,8% en el transcurso de los últimos doce meses.

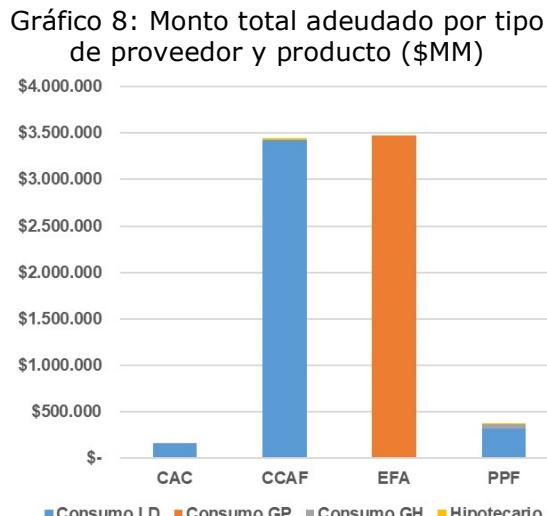
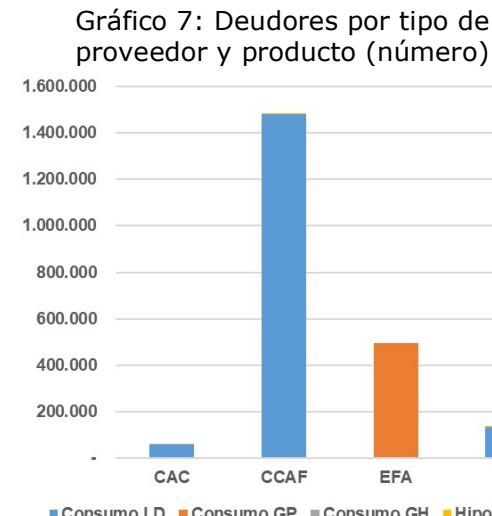
Tabla 5: Resumen de indicadores por tipo de producto

Tipo de producto	Nº de proveedores	Monto total (\$MM)	Nº deudores	Monto promedio (\$)
Consumo LD	46	\$3.903.137	1.670.971	\$2.335.849
Consumo GP	27	\$3.469.234	494.462	\$7.016.179
Consumo GH	17	\$45.853	4.457	\$10.288.382
Hipotecario	4	\$31.699	1.554	\$20.398.080

Fuente: Elaboración propia.

Como es esperable, los productos de crédito más comunes en la cartera de los proveedores varían en función del tipo de entidad financiera analizada. El **Gráfico 7** ilustra el número de deudores según el tipo de producto crediticio y la clasificación del proveedor. Las CAC, CCAF y PPF concentran la oferta de créditos de consumo de libre disposición (Consumo LD), incluidos los créditos sociales. En contraste, las EFA se distinguen por ofrecer casi exclusivamente créditos de consumo con garantía prendaria (Consumo GP). Asimismo, en los gráficos se puede observar que los créditos de consumo de libre disposición con garantía hipotecaria (Consumo GH) y los créditos hipotecarios destinados al financiamiento de la vivienda constituyen una fracción marginal en el conjunto de proveedores analizados. Esta tendencia se hace más evidente al examinar los montos adeudados totales por tipo de producto, como se muestra en el **Gráfico 8**.





Fuente: Elaboración propia.

3.2 Indicadores de morosidad

A continuación, se exponen diversos indicadores de morosidad desglosados según el tipo de proveedor. Al analizar estas cifras, es crucial considerar que las tasas de morosidad reportadas podrían estar influenciadas por diversas prácticas comerciales adoptadas por las instituciones, en particular las distintas políticas y normativas relacionadas con el castigo de créditos incobrables, así como las prácticas de reestructuración de deudas morosas y refinaciamientos. Estas variables serán presentadas posteriormente para proporcionar una perspectiva integral sobre el endeudamiento y la morosidad de los consumidores financieros.

En lo que respecta a los niveles de morosidad entre los proveedores estudiados, es relevante destacar que, de una cartera agregada de 2,17 millones de deudores, el 8,1% presentó morosidades de hasta 90 días, mientras que el 7,6% registró morosidades de 90 días o más. Como se ilustra en el **Gráfico 9**, los PPF exhibieron el porcentaje más alto de consumidores morosos, correspondiente al 27% del total de su cartera de deudores, de los cuales un 18% presentó morosidad de 90 días o más. Los otros proveedores mostraron porcentajes de deudores morosos inferiores: un 19% en las CAC y EFA y un 13% CCAF.

Al examinar la distribución del porcentaje de deudores en condición de morosidad según tipo de proveedor financiero (**Gráfico 10**) se encuentra un patrón similar al del Gráfico 9, donde la mayor morosidad se encuentra en las CAC y PPF, mientras que la menor tasa de morosidad se encuentra en las CCAF.



Gráfico 9: Deudores según condición de morosidad (%)

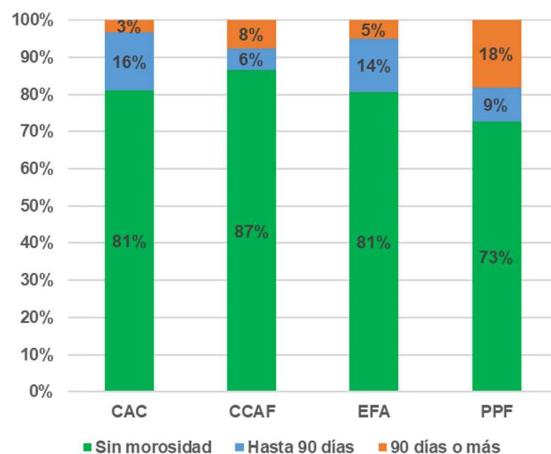
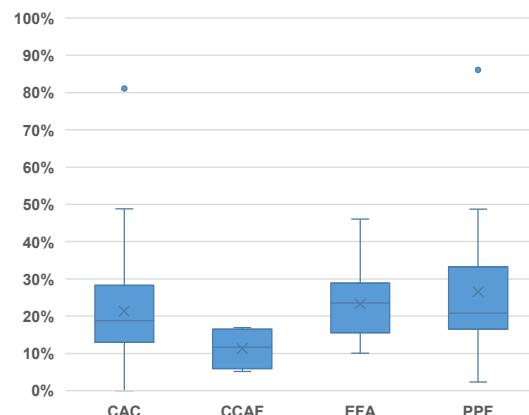


Gráfico 10: Distribución de deudores en condición de morosidad, por tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

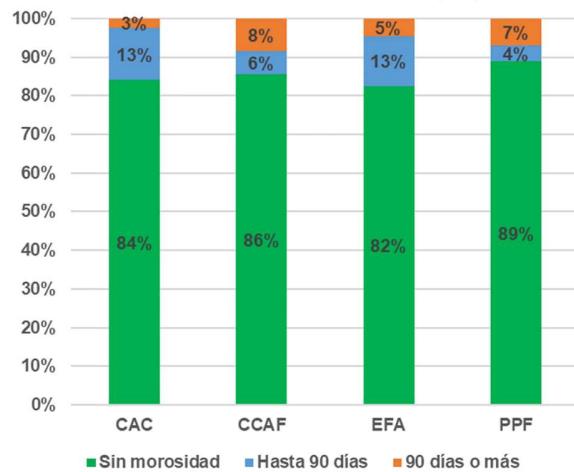
Saldos insoluto de los créditos en mora como porcentaje del total adeudado

El **Gráfico 11** muestra los **saldos insoluto de los créditos en mora expresados como porcentaje del total adeudado**. Estos saldos consideran 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 morosidad⁴. Se observa que la morosidad total oscila entre el 11% y 18% del total adeudado, dependiendo del tipo de proveedor, mientras que la morosidad de 90 días o más se sitúa en un rango de entre el 3% y el 8%.

⁴ Stock de los montos de deuda efectiva (saldo de capital insoluto más intereses devengados con corte al 31 de diciembre del 2024) de las operaciones de crédito de consumo y/o hipotecario vigentes, cuyos deudores son personas naturales sin giro comercial, que se encuentran en una situación de morosidad entre 1 y 89 días y entre 90 días y más al 31 de diciembre del 2024. No deben incluirse intereses moratorios ni gastos de cobranza. No incluye montos de créditos castigados.



Gráfico 11: Monto total adeudado según condición de morosidad (%)

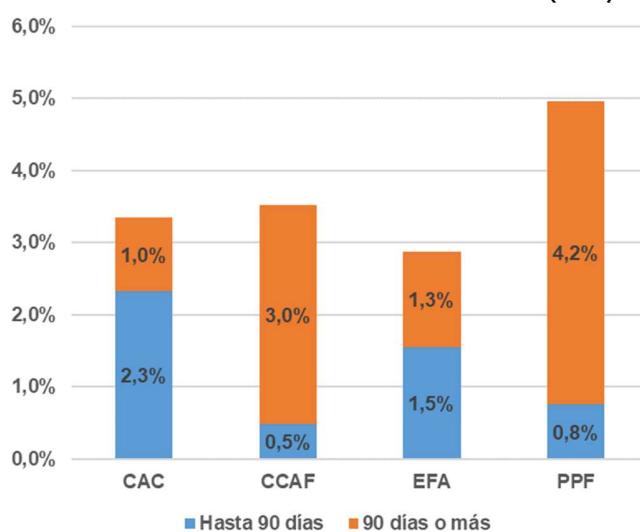


Fuente: Elaboración propia.

Índice de Cartera Vencida

Adicionalmente, se calculó el *índice de cartera vencida (ICV)*, el cual considera únicamente la porción efectiva del crédito que presenta morosidad, es decir, las cuotas en mora, expresada como un porcentaje del monto total adeudado. El resto de la deuda se clasifica como "al día" o no morosa. De acuerdo con este cálculo, el índice de cartera vencida se situó entre un 3% y un 5% para los diferentes tipos de proveedores, mientras que la morosidad correspondiente a 90 días o más representó entre un 1,0% y un 4,2%, dependiendo del tipo de proveedor (**Gráfico 12**).

Gráfico 12: Índice de cartera vencida (ICV)



Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 6** exhibe la deuda promedio en cada categoría de morosidad, desglosada por tipo de proveedor, en concordancia con el Índice de Cartera Vencida previamente mencionado. En el caso de las CAC, la deuda promedio con mora de hasta 90 días equivale a \$419 mil, mientras que aquella igual o superior a 90 días equivale a \$859 mil. Respecto de las CCAF estos montos equivalen a \$198 mil y \$921 mil, respectivamente. Las carteras de deudores de las EFA presentaron una deuda promedio en mora de hasta 90 días correspondiente a \$751 mil y una deuda promedio superior a 90 días de \$1.873.602. Por último, en los PPF la deuda morosa promedio menor a 90 días equivale a \$220 mil y sobre 90 días es de \$613 mil.

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	Hasta 90 días	\$3.705	2,3%	8.848	\$418.764
	90 días o más	\$1.612	1,0%	1.877	\$859.055
CCAF	Hasta 90 días	\$16.545	0,5%	83.646	\$197.803
	90 días o más	\$104.722	3,0%	113.728	\$920.807
EFA	Hasta 90 días	\$53.777	1,5%	71.582	\$751.266
	90 días o más	\$46.203	1,3%	24.660	\$1.873.602
PPF	Hasta 90 días	\$2.784	0,8%	12.673	\$219.709
	90 días o más	\$15.539	4,2%	25.347	\$613.060

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Operaciones castigadas y judicializadas

Las **operaciones castigadas** son aquellas que, debido a su situación particular de morosidad, han sido calificada como “pérdidas” y, en consecuencia, se excluyen tanto de los registros de operaciones vigentes como de las cifras de morosidad de los proveedores financieros. En esta sección se analiza el total de operaciones castigadas durante el año 2024, considerando esta variable como un flujo.

Los plazos de castigo contable, es decir, el número de días de mora tras el cual una institución califica sus créditos como pérdida, varían según el proveedor y el tipo de producto ofrecido, así como de la normativa sectorial aplicable. Dado que la muestra analizada incluye diferentes tipos de proveedores, sujetos a normativas diversas, se observa una heterogeneidad notable 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 castigan sus créditos de consumo de libre disposición a los 360 días de morosidad, y sus créditos hipotecarios los 1.440 días. Las EFA, que ofrecen principalmente créditos con garantía prendaria, castigan mayoritariamente a los 180 o 360 días. Por último, en los PPF, el plazo de castigo predominante también es de 180 o 360 días (**Tabla 7**). Estas diferencias en los plazos de castigo, según tipo de proveedor y producto, explican en parte, las diferencias en los montos en mora de 90 días o más entre instituciones.



Tabla 7: Plazo de castigo en nº de días según tipo de proveedor.

Tipo de proveedor	Plazo de castigo en número de días										
	90	120	180	270	330	360	390	450	720	1440	No castiga
CAC	0	0	3	24	0	7	0	0	17	0	0
CCAF	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	2
EFA	1	1	4	0	1	8	0	1	0	0	2
PPF	0	0	7	0	0	11	2	0	0	0	6

Fuente: Elaboración propia.

En el año 2024, los montos castigados alcanzaron aproximadamente \$364 mil millones, lo que representa el 31% 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 34%, mientras que las PPF mostraron el menor porcentaje, con solo un 7% (**Gráfico 13**). Además, el monto promedio castigado durante el año fue de \$2,5 millones. Por tipo de proveedor, las EFA registraron el mayor monto promedio castigado, alcanzando los \$5,4 millones, mientras que los PPF registraron el menor (\$490 mil) (**Gráfico 14**).

Por otro lado, las **operaciones de crédito sujetas a cobranza judicial** son aquellas en las que el proceso de cobro se lleva a cabo ante los tribunales ordinarios de justicia. Para fines de este estudio se solicitó a los proveedores reportar el total de operaciones sujetas a cobranza judicial durante el año 2024 (variable de flujo). En dicho año, los montos judicializados ascendieron a \$423 mil millones, lo que representó el 36% del total de los montos adeudados en condición de morosidad a diciembre de 2024. Las EFA reportaron el mayor porcentaje de créditos en proceso judicial, alcanzando el 60% del total de los montos adeudados en mora, mientras que las CCAF registraron el menor porcentaje, con solo un 7% (**Gráfico 13**). El monto promedio judicializado durante 2024 fue de \$7,8 millones. Las EFA presentaron el mayor monto promedio sujeto a cobranza judicial, con \$10,1 millones, lo cual es consistente con los montos promedio más altos de sus colocaciones (**Gráfico 14**).



Gráfico 13: Monto castigados y judicializados durante 2024 respecto del total de montos morosos (%)

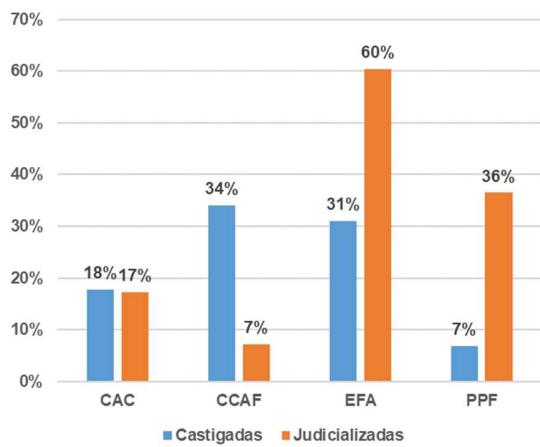
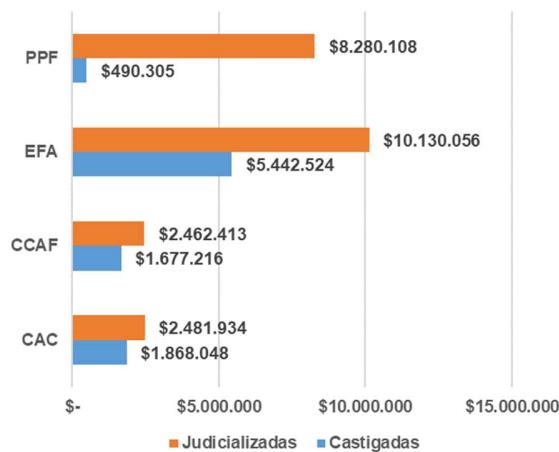


Gráfico 14: Montos promedios castigados y judicializados durante 2024 (\$)



Fuente: Elaboración propia.

Los **Gráficos 15 y 16** evidencian heterogeneidad en las tasas de castigo y judicialización según tipo de proveedor. Mientras EFA, PPF y CAC muestran la mayor dispersión en las tasas de judicialización, las CCAF, en cambio, mantienen distribuciones consistentemente compactas en ambos indicadores, reflejando prácticas de gestión de riesgo alineadas con estándares normativos sectoriales.

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

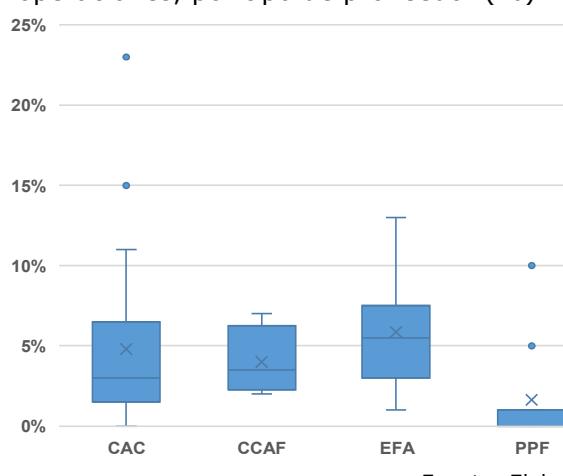
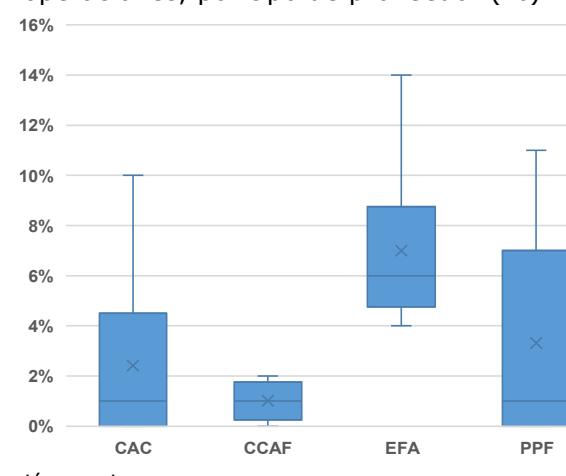


Gráfico 16: Distribución de Operaciones judicializadas respecto del stock de operaciones, por tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.



3.4 Operaciones repactadas y refinanciadas

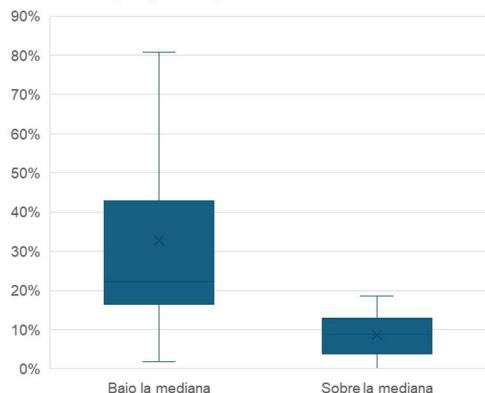
Actualmente, no existe un criterio unificado para definir los conceptos de refinaciamiento, renegociación, repactación o reestructuración. No obstante, para los fines de este estudio, se ha establecido la siguiente definición para los términos repactación y refinaciamiento:

- **Repactación:** Se refiere a una operación acordada entre el deudor y el acreedor, en la cual se establecen nuevas condiciones para el pago de una deuda en mora, o que busca cancelar dicha deuda morosa mediante la emisión de un nuevo crédito.
- **Refinaciamiento:** Consiste en la emisión de un nuevo crédito destinado a liquidar una deuda que no se encontraba en mora, bajo condiciones diferentes a las del crédito original.

Las repactaciones y el refinaciamiento pueden influir significativamente en las tasas de morosidad reportadas por los proveedores financieros. Un proveedor que repacta o refinancia con frecuencia operaciones de crédito en mora generalmente presentará una tasa de morosidad inferior en comparación con otra entidad que, en condiciones similares, no realice este tipo de operaciones. Por otra parte, el refinaciamiento de una deuda, en ciertas condiciones, puede disminuir la probabilidad de impago en el corto plazo, reduciendo la morosidad. Esta dinámica resulta 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).

El **Gráfico 17** revela una asociación significativa entre el nivel de refinaciamiento y el comportamiento de pago, observándose que los proveedores que se encuentran sobre la mediana de montos refinaciados registran una tasa de morosidad sustancialmente menor en comparación con aquellos bajo la mediana. Esta relación inversa podría sugerir que las estrategias de refinaciamiento efectivas, probablemente asociadas a una mejor evaluación de la capacidad de pago, reestructuraciones oportunas o seguimiento continuo, podrían estar contribuyendo a una gestión más eficaz del riesgo crediticio, reduciendo así la proporción de cartera en mora.

Gráfico 17: Distribución de Montos en mora como porcentaje del monto total en stock (%), según nivel de refinaciamientos (%)



Fuente: Elaboración propia.

En términos agregados, el número de operaciones repactadas representó el 7% del total de créditos vigentes al 31 de diciembre del 2024, mientras que las operaciones refinaciadas alcanzaron el 17%. Por tipo de proveedor, las CCAF y las EFA lideraron en operaciones repactadas, con un 8% y un 5%, respectivamente. En cuanto a las operaciones refinaciadas, los PPF registraron un 30%, seguidas de las CAC con un 27% y las CCAF con un 19%. Las elevadas tasas de refinaciamiento del stock de operaciones vigentes podrían, en parte, reflejar las medidas de flexibilidad crediticia implementadas durante la pandemia de COVID-19 (**Gráfico 18**).

En relación a los montos, las operaciones repactadas y refinaciadas representaron un 6% y 13%, 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 los PPF y CAC reportaron el mayor porcentaje de monto refinaciado, con un 39% y 38% del monto total en stock, respectivamente (**Gráfico 19**).

Gráfico 18: Operaciones repactadas y refinaciadas respecto del stock de operaciones vigentes (%)

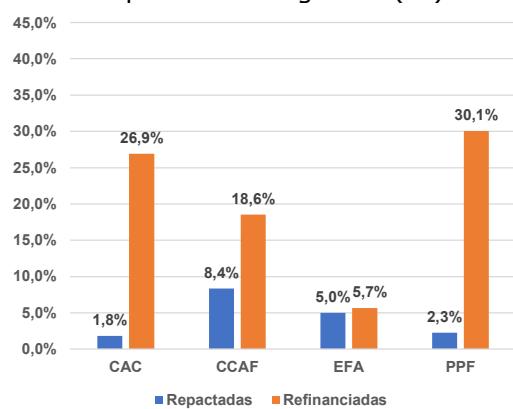
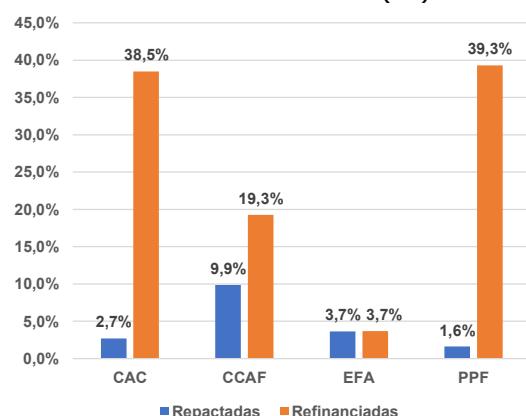


Gráfico 19: Montos repactados y refinaciados respecto del monto total adeudado en stock (%)



Fuente: Elaboración propia.



A continuación, se exhibe la distribución de las tasas de castigo y judicialización, por tipo de proveedor. Se observan algunos valores atípicos, principalmente en las CAC, con tasas de repactaciones por sobre el 20% y de refinaciamientos superiores al 35% (**Gráficos 20 y 21**). Adicionalmente, se aprecia que las CCAF son el tipo de proveedor cuya distribución tiende a mostrar valores más elevados, tanto en repactaciones como en refinaciamientos.

Gráfico 20: Distribución de Operaciones repactadas respecto del stock de operaciones, por tipo de proveedor (%)

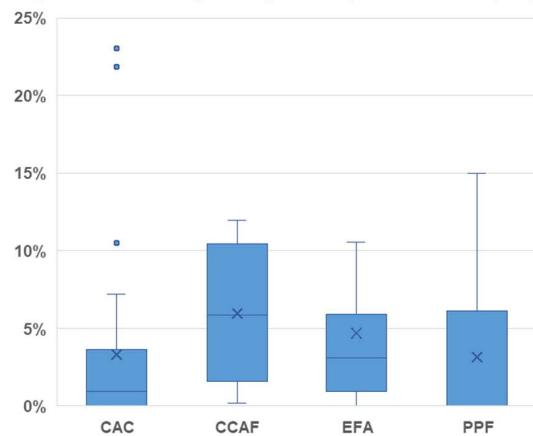
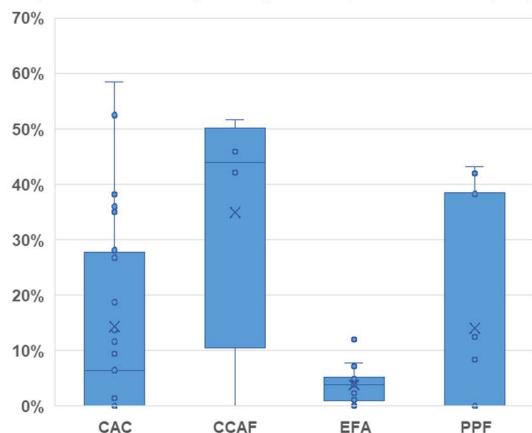


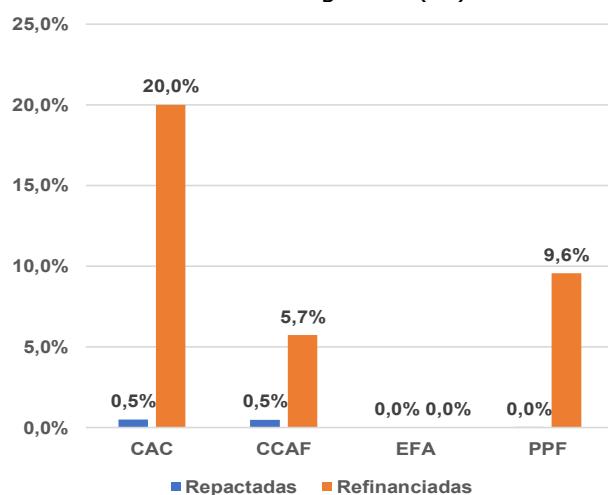
Gráfico 21: Distribución de Operaciones refinaciadas respecto del stock de operaciones, por tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se analiza el stock de deudores vigentes al 31 de diciembre del 2024 a quienes se les ha aprobado la repactación o refinaciamiento de su deuda en más de una ocasión durante su relación con la entidad financiera. Se encuentra que, como porcentaje del total de deudores en stock, las CAC son las entidades que mantienen más deudores con múltiples refinaciamientos (20%), seguidas de los PPF (9,6%). En contraste, los deudores con múltiples repactaciones son marginales en estos tipos de proveedores. (**Gráfico 22**).

Gráfico 22: Deudores que han repactado o refinanciado su deuda en más de una oportunidad respecto del stock de deudores vigentes (%)

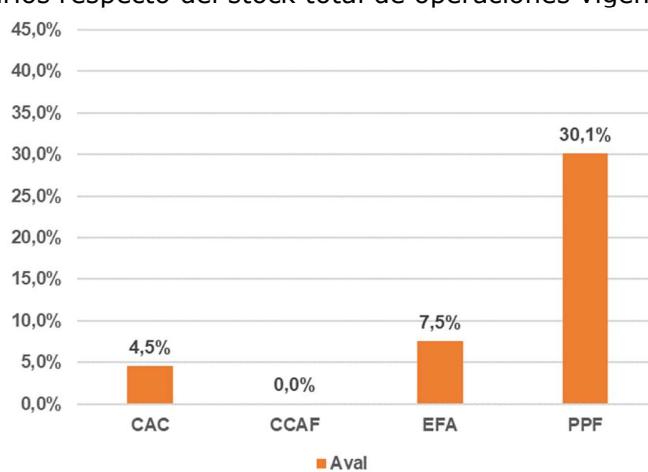


Fuente: Elaboración propia.

3.5 Operaciones con garantías personales

El número de operaciones que cuentan con avalistas, fiadores y codeudores solidarios, desglosado por tipo de proveedor, se presenta como un porcentaje sobre el total de operaciones en stock al 31 de diciembre de 2024. Los datos indican que los PPF son las entidades que más requieren un aval como garantía para el otorgamiento de créditos, ya que un 30% de sus operaciones se encuentra garantizada de esta manera (**Gráfico 23**).

Gráfico 23. 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** presenta una caracterización de los créditos otorgados durante el mes de diciembre de los años 2022 a 2024, categorizados por tipo de producto de crédito, sin distinguir por tipo de proveedor. En diciembre de 2024, se otorgaron predominantemente créditos de consumo de libre disposición, alcanzando un total de 122 mil operaciones, lo que representa el 86% del total de créditos otorgados durante el período. Este volumen refleja un aumento del 28% en comparación con el número de operaciones otorgadas en diciembre de 2023. Por otro lado, los créditos de consumo con garantía prenderían experimentaron un incremento del 14%, de 17 mil a 19 mil operaciones; mientras que los créditos otorgados con garantía hipotecaria se multiplicaron por 10, de 87 a 909.

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

Tipo de producto	Año	Monto total (\$MM)	Nº de operaciones	Monto promedio (\$)	Tasa de interés mensual prom. pond. (%)	Plazo prom. Pond. (meses)
Consumo Libre Disp.	2022	\$147.370	136.896	\$1.076.514	2,26%	40
	2023	\$179.693	95.691	\$1.877.843	2,26%	42
	2024	\$240.211	122.814	\$1.955.891	2,08%	43
Consumo Garant. Prend.	2022	\$171.986	17.544	\$9.803.117	2,28%	39
	2023	\$160.467	16.964	\$9.459.246	2,07%	38
	2024	\$195.702	19.293	\$10.143.674	1,99%	38
Consumo Garant. Hip.	2022	\$1.066	112	\$9.520.947	2,90%	50
	2023	\$1.468	87	\$16.873.177	2,47%	42
	2024	\$15.816	909	\$17.399.774	2,05%	50

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, constituye 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 de pago excesivas. La falta o insuficiencia de estas evaluaciones incrementa el riesgo de concesión de créditos que pueden llevar al sobreendeudamiento.

A partir de mayo de 2024, entró en vigor 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. Este reglamento define los criterios mínimos que deben evaluarse, incluyendo los ingresos actuales y previstos del consumidor durante la vigencia del crédito, así como su nivel de endeudamiento y morosidad. Asimismo, estipula



excepciones para operaciones de crédito de bajo monto y permite considerar otras condiciones objetivas, tales 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 proceso de recopilación de información, se solicitó a los proveedores financieros que reportaran los criterios que utilizan para evaluar la solvencia económica de sus clientes⁵. Los criterios más comúnmente empleados se presentan en la **Tabla 9**, ordenados de mayor a menor utilización. El criterio predominante para la evaluación de la solvencia es el nivel de ingresos actuales de los consumidores, el cual es utilizado por 62 de los 66 proveedores de créditos de consumo y/o hipotecarios (93%). Por otro lado, el criterio menos utilizado es el nivel de gastos fijos, aplicado por 27 proveedores, lo que equivale al 39% del total.

Como conclusión, resulta preocupante que, a más de un año de la entrada en vigor del reglamento sobre solvencia, el 100% de las entidades financieras no esté considerando todos los criterios mínimos establecidos, incluyendo los ingresos presentes y esperados del consumidor, así como el nivel de endeudamiento y la morosidad actual.

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

Criterio de solvencia	Nº de proveedores que lo utiliza	Porcentaje del total (N = 69)
Ingresos presentes	65	94%
Antigüedad laboral	64	93%
Morosidad (informes comerciales, Dicom)	64	93%
Comportamiento de pago (historial)	62	90%
Activos (patrimonio, ahorro, inversiones)	39	57%
Ingresos previsibles	39	57%
Existencia y calidad de garantías	36	52%
Otros criterios	31	45%
Endeudamiento (certificado CMF)	30	43%
Nivel de gastos fijos	27	39%

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Seguros ofrecidos y/o requeridos para la contratación del crédito

El informe del Banco Mundial (Cohen & Dijkman, 2021) detectó que la venta empaquetada de seguros junto con créditos es una práctica común en el país. En este sentido, es importante señalar que, incluso cuando la contratación de un seguro es voluntaria (y la transacción no se clasifica como una venta atada), los consumidores pueden no comprender plenamente esta posibilidad, especialmente si se les presenta durante el proceso de aprobación del crédito, donde pueden sentirse presionados a adquirir el paquete de productos ofrecido.

Actualmente, este tipo de operación está regulado por la normativa de consumo sobre ventas atadas, específicamente por la Norma de Carácter General Nº 460 (2021) de la

⁵ 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.*



Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Esta norma establece disposiciones para la contratación de seguros en conjunto con la otorgación, renegociación o repactación de productos de crédito, incluyendo un conjunto de reglas que rigen la ratificación del consentimiento para su contratación. Además, existe normativa sectorial específica que establece la obligatoriedad de ciertos seguros para créditos particulares, entre los cuales se incluye el seguro de desgravamen en créditos sociales.

En este contexto, el presente estudio solicitó a los proveedores financieros que reportaran los tipos de seguro que ofrecen durante el otorgamiento, renegociación o repactación de sus operaciones de crédito, desglosados por cada tipo de producto crediticio. Asimismo, se indagó acerca de los seguros cuya no contratación podría resultar en el rechazo de la solicitud de crédito⁶.

Los resultados indican que el seguro de desgravamen es el más ofrecido por los proveedores incluidos en el estudio, siendo proporcionado por 46 de los 69 oferentes de créditos de consumo o hipotecarios y tarjetas de crédito, lo que representa el 67% del total. En segundo lugar, el seguro de cesantía se ofrece por 21 proveedores, equivalente al 30% de los participantes (**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 = 69)
Seguro de desgravamen	23	4	14	5	46	67%
Seguro de cesantía	2	4	13	2	21	30%
Seguro de incapacidad temporal	1	1	4	1	7	10%
Seguro de salud	0	1	1	1	3	4%
Seguro de vida	0	1	1	0	2	3%
Seguro de invalidez	1	2	5	2	10	14%
Seguro automotriz	0	1	5	0	6	9%
Seguro de sismo e incendio	0	1	0	1	2	3%
Otros	1	1	2	0	4	6%

Fuente: Elaboración propia.

Otros proveedores financieros informaron que requieren la contratación de un seguro como condición para el otorgamiento del crédito, y que la no contratación de dicho seguro puede resultar en el rechazo de la solicitud de crédito. El seguro más comúnmente exigido es el seguro de desgravamen, solicitado por 21 proveedores, lo que representa el 30% del total (**Tabla 11**).

⁶ 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).





Servicio Nacional del Consumidor

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 = 69)
Seguro de desgravamen	11	4	3	3	21	30%
Seguro de cesantía	1	0	0	0	1	1%
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 automotriz	2	0	0	0	2	3%
Seguro de sismo e incendio	1	0	0	2	3	4%
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) reportó ofrecer tarjetas de crédito a los consumidores. En relación con este tipo de producto, los proveedores informaron la existencia de un total de 821 mil tarjetas vigentes al 31 de diciembre de 2024, de las cuales 273 mil (33%) registran operaciones de crédito. El saldo total de deuda asociado a las tarjetas de crédito asciende a \$46 mil millones, lo que implica un monto promedio de \$171 mil por tarjeta. Además, durante el año 2024, se refinanciaron los créditos correspondientes al 3% de las tarjetas con operaciones activas (**Tabla 12**).

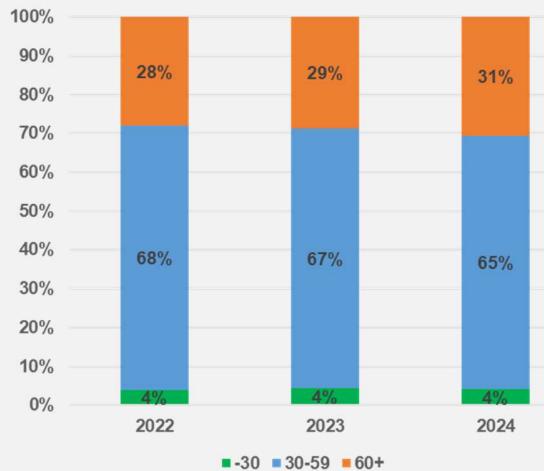
Tabla 12: Indicadores de tarjetas de crédito

Año	Monto total (\$MM)	Tarjetas vigentes	Tarjetas con operaciones	Monto promedio por tarjeta con operaciones (\$)
2022	\$39.955	622.417	240.626	\$166.047
2023	\$45.735	742.167	261.050	\$175.197
2024	\$46.678	821.419	273.380	\$170.745

Fuente: Elaboración propia.

Además, aunque la mayoría de las tarjetas con operaciones se concentra en el segmento de 30 a 59 años, el porcentaje de tarjetas de crédito asociadas a personas mayores de 60 años constituye el 31% del total, lo que representa un incremento de 2 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en diciembre de 2023 (**Gráfico 24**).

Gráfico 24: Número de tarjetas con operaciones por tramo etario (%)

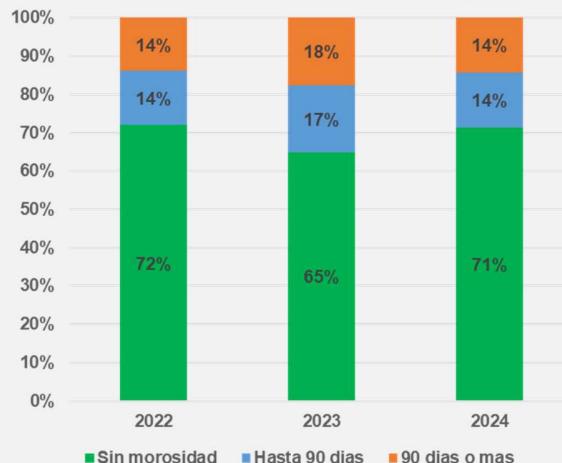


Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la morosidad, al analizar los saldos insoluto de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado a diciembre de 2024, se observa que el 71% del monto total se encuentra libre de morosidad, mientras que un 14% presenta una morosidad de 90 días o más. Cabe destacar que todos los tramos de mora han experimentado una disminución porcentual en comparación con el mismo período del año anterior (**Gráfico 25**).



Gráfico 25: Monto total adeudado según condición de morosidad (%)



Fuente: Elaboración propia.

Recuadro II: Entidades que colocan créditos de manera masiva

Las instituciones que realizan colocaciones masivas de fondos están obligadas a reportar a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con el propósito de supervisar el cumplimiento de la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, que regula, entre otros aspectos, la Tasa Máxima Convencional (TMC).

Entre los 61 proveedores de créditos de consumo incluidos en el estudio (excluyendo las tarjetas de crédito, cuyo análisis se presenta al final de este recuadro), se identificaron 24 colocadores masivos de dinero, lo que representa el 39% del total. El cuadro siguiente indica que los colocadores masivos concentran el 93% del stock de deudores y el 95% de los montos adeudados registrados en el estudio a diciembre de 2024. Sin embargo, el monto promedio adeudado a los operadores no masivos es un 42% mayor que el de los operadores masivos (**Tabla 13**).

Tabla 13: Indicadores de endeudamiento según escala del proveedor.

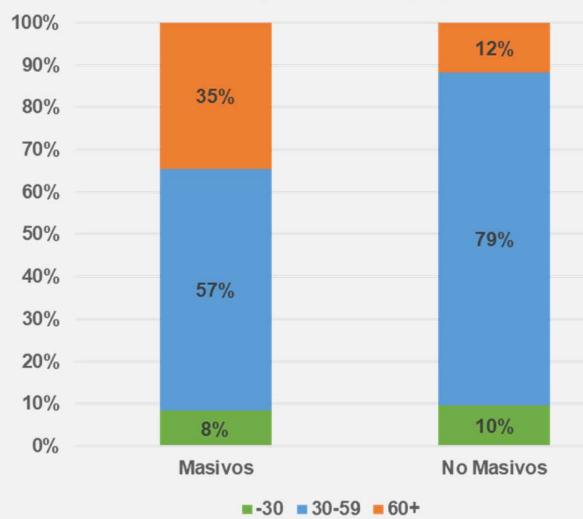
Tipo de proveedor	Año	Monto total (\$MM)	Nº de deudores	Monto promedio (\$)
Masivos	2022	\$5.884.597	1.813.206	\$3.245.410
	2023	\$6.463.041	1.934.282	\$3.341.313
	2024	\$6.951.975	2.066.904	\$3.363.472
No Masivos	2022	\$349.883	82.768	\$4.227.271
	2023	\$382.365	99.529	\$3.841.754
	2024	\$497.947	104.540	\$4.763.235

Fuente: Elaboración propia.



Al comparar el porcentaje de deudores por tramo etario en cada tipo de proveedor, se evidencia que la proporción de deudores de 60 años o más es mayor entre los colocadores masivos. Esto puede atribuirse al hecho de que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son colocadores masivos de considerable tamaño entre las entidades financieras analizadas en el estudio. En contrapartida, el porcentaje de deudores menores de 30 años es ligeramente superior en los colocadores no masivos (**Gráfico 26**).

Gráfico 26: Deudores por tramo etario y escala del proveedor (%)

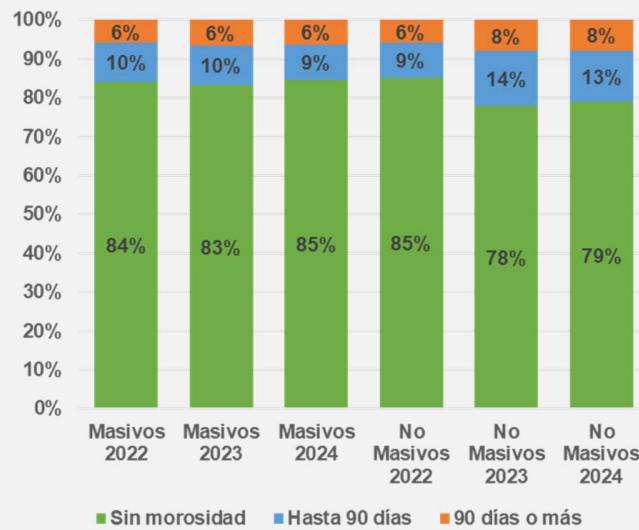


Fuente: Elaboración propia.

En relación con la morosidad, entendida como los saldos insoluto de los créditos en cada categoría de mora como porcentaje del total adeudado, se observa que la morosidad es inferior en los operadores masivos, donde un 15% de los montos se encuentra en situación de morosidad a diciembre de 2024. Por otro lado, en los operadores no masivos, la morosidad asciende al 21%. Los saldos en mora han experimentado una disminución marginal en ambos tipos de proveedores, con una reducción de 1 punto porcentual en la mora de hasta 90 días, mientras que la morosidad por 90 días o más se mantuvo sin cambios (**Gráfico 27**).



Gráfico 27: Monto total adeudado según condición de morosidad y escala del proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

Por último, entre los 8 oferentes de tarjetas de crédito se identifican 5 colocadores masivos y 3 colocadores no masivos. El 89% de las tarjetas en operaciones y el 92% de los montos totales corresponden a los operadores masivos de dinero. A diciembre de 2024, el monto promedio adeudado a los operadores masivos fue un 50% superior al de los operadores 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	5	\$36.420	214.659	\$169.663
	2023	5	\$42.001	230.846	\$181.942
	2024	5	\$43.004	242.265	\$177.510
No Masivos	2022	3	\$3.536	25.967	\$136.161
	2023	3	\$3.735	30.204	\$123.645
	2024	3	\$3.674	31.115	\$118.073

Fuente: Elaboración propia.



Recuadro III: Cooperativas de Ahorro y Crédito

La CMF supervisa siete Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC CMF) que presentan diferencias significativas con respecto a las 29 cooperativas analizadas en este estudio, principalmente en términos de tamaño. Estas siete CAC CMF concentran el 89% del stock de deudores y el 95% de los montos adeudados a diciembre de 2024. Además, el monto promedio adeudado a estas entidades es 2,3 veces superior al monto promedio de las cooperativas no supervisadas por la CMF (**Tabla 15**).

Al restringir la comparación exclusivamente a los créditos de consumo de libre disposición, se observa que las CAC CMF mantienen un monto promedio en stock de \$5.048.748 a diciembre de 2024, mientras que las cooperativas de menor tamaño mantienen un monto promedio adeudado de \$2.749.580.

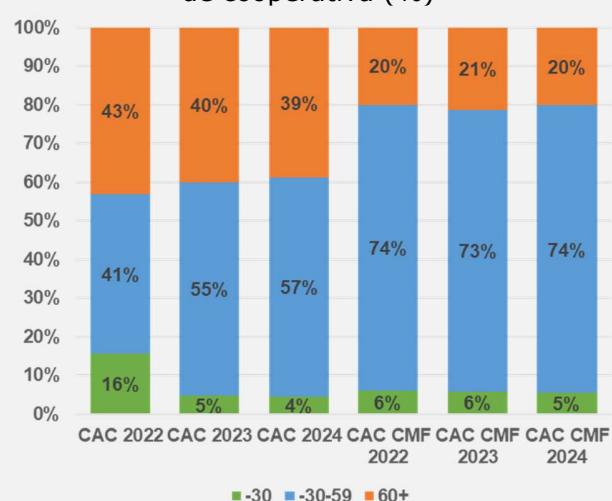
Tabla 15: Indicadores de endeudamiento según tipo de cooperativa

Tipo de proveedor	Año	N	Monto total (\$MM)	Nº de deudores	Monto promedio (\$)
CAC	2022	29	\$126.664	52.011	\$2.435.340
	2023	29	\$141.438	53.771	\$2.630.378
	2024	29	\$159.090	56.517	\$2.814.899
CAC CMF	2022	7	\$2.254.103	356.454	\$6.323.687
	2023	7	\$2.658.447	387.499	\$6.860.527
	2024	7	\$2.998.245	458.814	\$6.534.772

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la proporción de deudores por tramo etario en cada tipo de cooperativa, se evidencia que el porcentaje de deudores de 60 años o más es superior en las cooperativas pequeñas, donde este grupo etario representa el 39% de los deudores. En contraste, en las cooperativas supervisadas por la CMF, los deudores de 60 años o más constituyen solo el 20% del total a diciembre de 2024 (**Gráfico 28**).

Gráfico 28: Deudores por tramo etario y tipo de cooperativa (%)



Fuente: Elaboración propia.

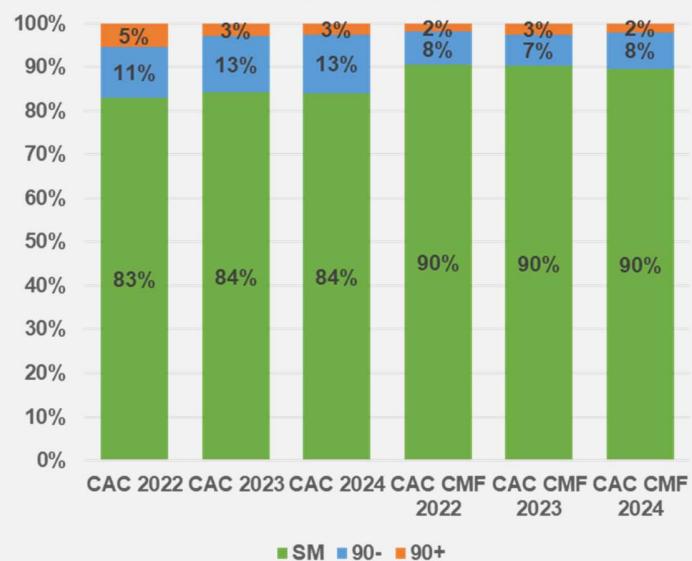




Servicio Nacional del Consumidor

En relación con la morosidad, entendida como los saldos insoluto de los créditos en cada categoría de mora expresados como porcentaje del total adeudado, las cooperativas pequeñas muestran un mayor porcentaje de saldos morosos (**Gráfico 29**).

Gráfico 29: 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 realiza un análisis del stock de colocaciones desde una perspectiva de género, revelando algunas brechas importantes de destacar.

Al 31 de diciembre de 2024, los proveedores registraron un total de 1,17 millones de operaciones de crédito correspondientes a hombres y 996 mil a mujeres, lo que implica que la cartera de mujeres representó el 85% de la del total de hombres. El **Gráfico 30** ilustra las diferencias significativas en la cartera de deudores según género y tipo de proveedor. En las CAC y las CCAF, la participación de las mujeres deudoras se mantuvo relativamente equilibrada en comparación con la de los hombres, con un 51% y un 49% respectivamente. Sin embargo, en las EFA y PPF, la participación femenina es inferior, alcanzando solo el 38% y el 39% respectivamente (**Tabla 16**).

Al 31 de diciembre de 2024, el monto total de la deuda adeudada por las mujeres ascendió a aproximadamente \$3 millones de millones, lo que equivale al 66% de la deuda total de los hombres, que fue de \$4,5 millones de millones. Al analizar los diferentes tipos de proveedores, se evidencia que existen brechas aún más marcadas en desmedro de las mujeres, especialmente en las CCAF, EFA y, particularmente, en los PPF analizados. No obstante, es relevante señalar que estas diferencias se han reducido en comparación con el año anterior (**Gráfico 31 y Tabla 16**).

Gráfico 30: Deudores, por género y tipo de proveedor (%)

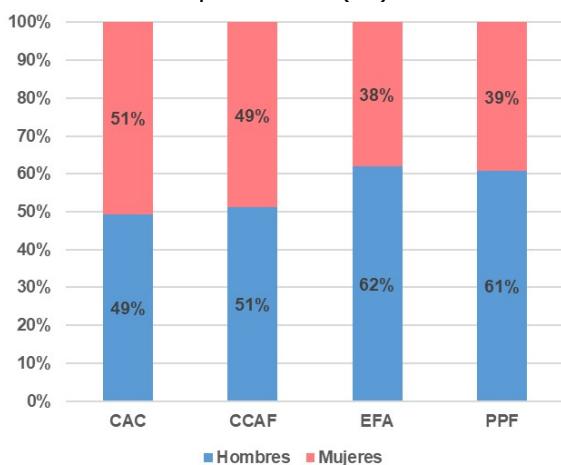
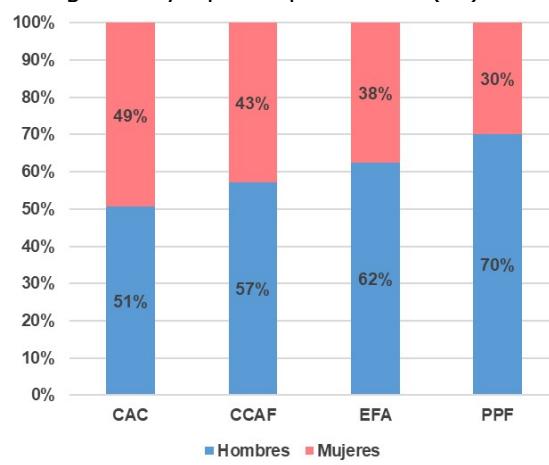


Gráfico 31: Monto total adeudado, por género y tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los montos promedio adeudados, la deuda promedio de las mujeres fue de \$3 millones, lo que representa el 78% de la deuda promedio de los hombres, quienes registraron un promedio de \$3,8 millones. Además, en todos los tipos de proveedores financieros analizados, los hombres mantuvieron una deuda promedio

superior a la de las mujeres. Sin embargo, es importante señalar que esta brecha también se ha reducido en comparación con el año anterior (**Gráfico 32 y Tabla 16**).

Gráfico 32: Montos promedio adeudados, por género y tipo de proveedor (%)



Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 16** presenta las brechas de género en diversas 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 las mujeres en relación con las de los hombres. En 2024, se observó una reducción en las brechas en casi todos los indicadores en comparación con el año anterior, con la excepción del número de deudores de las CAC y EFA, donde se registraron retrocesos de 3 pp. La mayor disminución de la brecha de género se documentó en el monto promedio de las CAC, que aumentó en 6 pp.

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

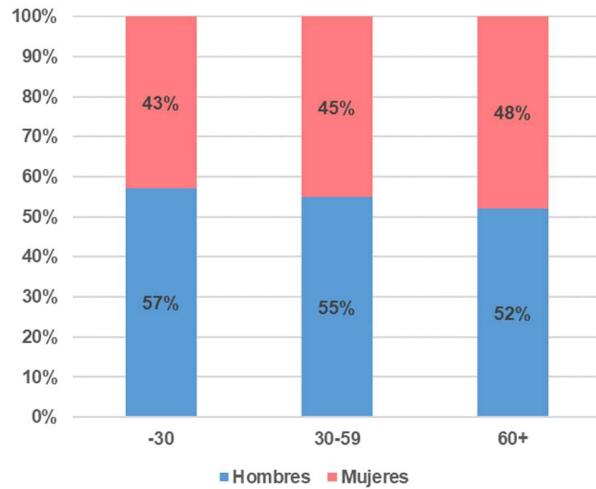
Tipo de proveedor	Año	Nº de deudores	Monto total	Monto promedio
CAC	2022	102	83	82
	2023	106	94	89
	2024	103	98	95
CCAF	2022	89	66	74
	2023	94	71	76
	2024	96	75	78
EFA	2022	61	59	97
	2023	64	63	98
	2024	62	60	98
PPF	2022	54	34	63
	2023	62	39	63
	2024	65	42	66

Fuente: Elaboración propia



En lo que respecta a la distribución etaria de la cartera de deudores, se observa que, en términos agregados, la participación de las mujeres es inferior a la de los hombres en todos los tramos etarios, aunque esta diferencia tiende a disminuir a medida que aumenta la edad (**Gráfico 33**).

Gráfico 33: Deudores según género y tramo etario (%)



Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la participación por género en los montos totales adeudados, desglosados por tramo etario y tipo de proveedor, se observa que los deudores mayores de 60 años, tanto hombres como mujeres, presentan una mayor participación en las CAC y en las EFA en comparación con otros proveedores financieros. En el grupo de menores de 30 años, tanto hombres como mujeres muestran su mayor participación en las EFA. En términos generales, ambos sexos exhiben patrones similares en la distribución de los tramos etarios entre los distintos tipos de proveedores (**Gráfico 34 y Gráfico 35**).

Gráfico 34: Monto adeudado por tramo etario respecto al total (%) por tipo de proveedor, Mujeres

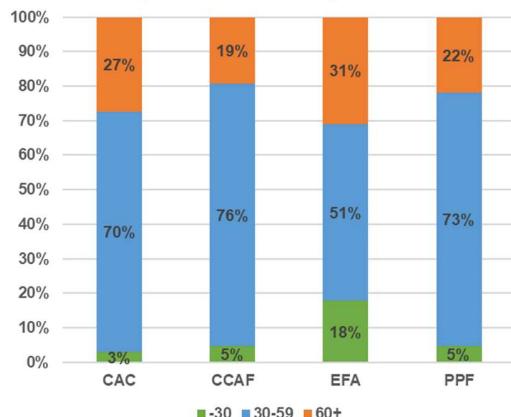
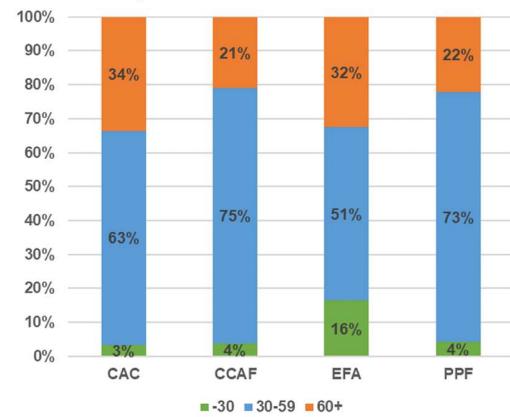


Gráfico 35: Monto adeudado por tramo etario respecto al total (%) por tipo de proveedor, Hombres



Fuente: Elaboración propia.



Finalmente, en relación con los montos promedio de deuda desglosados por género, rango etario y tipo de proveedor financiero, se identificó que las brechas más significativas en perjuicio de las mujeres se registraron en el grupo de deudoras de entre 30 y 59 años de los PPF, así como, de manera casi generalizada, en mujeres de 60 años o más. Por el contrario, la situación más favorable para las mujeres se observó entre las deudoras menores de 59 años que mantienen créditos en las CAC (**Tabla 17**).

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

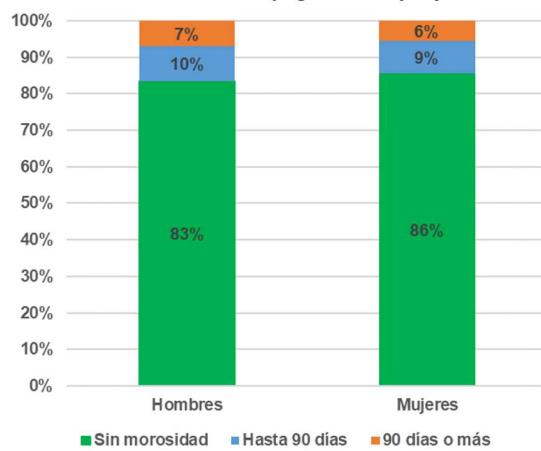
Género	Tipo de proveedor	Menos de 30 años (\$)	Entre 30 y 59 años (\$)	60 años o más (\$)
Hombres	CAC	\$1.934.923	\$3.209.558	\$2.543.759
	CCAF	\$1.988.296	\$3.159.694	\$1.659.798
	EFA	\$6.331.893	\$7.464.806	\$6.860.735
	PPF	\$1.312.070	\$3.338.571	\$3.400.081
	Total	\$4.262.203	\$4.102.720	\$3.167.245
Mujeres	CAC	\$2.197.764	\$3.363.579	\$1.900.689
	CCAF	\$1.938.262	\$2.649.298	\$1.069.577
	EFA	\$6.281.965	\$7.420.580	\$6.498.016
	PPF	\$1.110.999	\$2.061.195	\$2.479.056
	Total	\$3.943.484	\$3.384.207	\$2.101.196

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Indicadores de morosidad por género

A continuación, se analizará la morosidad en las carteras de los proveedores, diferenciando entre hombres y mujeres. Para ello, se utilizará como indicador los saldos insoluto de los créditos en cada categoría de mora, expresados como porcentaje del total adeudado. Se encontró que el 17% de la deuda de los hombres presentaba algún tipo de mora, en contraste con el 14% de la deuda de las mujeres, lo que indica que estas últimas exhibieron un mejor comportamiento de pago en comparación con los hombres (**Gráfico 36**).

Gráfico 36: Monto adeudado según condición de morosidad y género (%)



Fuente: Elaboración propia.



Servicio Nacional del Consumidor

Por tipo de institución, se observó que las deudoras mujeres presentaron un menor porcentaje de deuda morosa en comparación con los deudores hombres en todos los tipos de instituciones, a excepción de los PPF. Las tasas de morosidad de las mujeres oscilaron entre el 12% y el 17%, mientras que las de los hombres se situaron entre el 10% y el 18%. Las mayores tasas de morosidad, tanto para hombres como para mujeres, se registraron en las EFA (**Gráficos 37 y 38**).

Gráfico 37: Monto adeudado según condición de morosidad y proveedor, Mujeres (%)

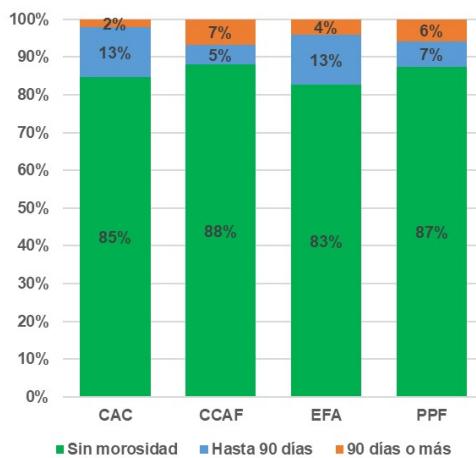
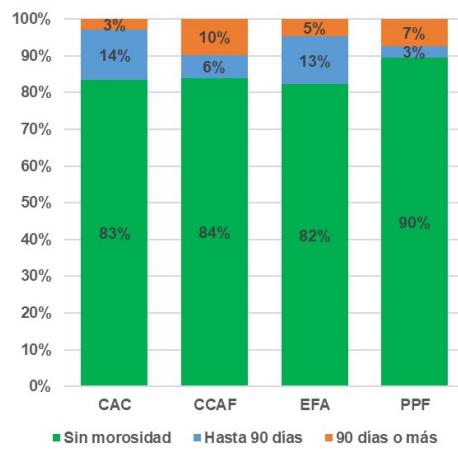


Gráfico 38: Monto adeudado según condición de morosidad y proveedor, Hombres (%)



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el Índice de cartera vencida, que considera únicamente las cuotas morosas como porcentaje del monto total del saldo insoluto del crédito, refleja un mejor comportamiento de pago por parte de las mujeres en las CAC y en las CCAF. En las EFA, ambos géneros presentan un nivel de morosidad similar, mientras que, en los PPF, las mujeres exhiben una mayor morosidad (**Gráfico 39 y Gráfico 40**).

Gráfico 39: Índice de cartera vencida, Deudoras mujeres (ICV)

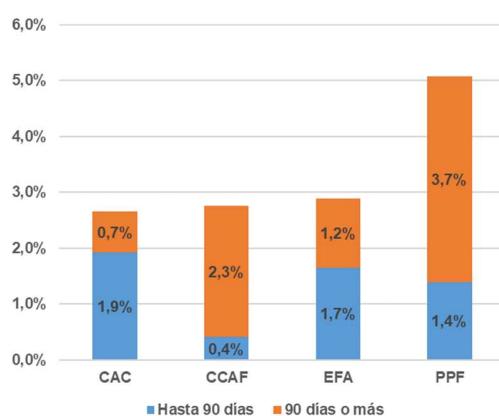
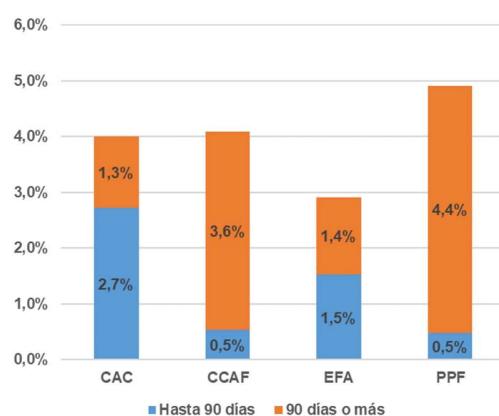


Gráfico 40: Índice de cartera vencida, Deudores hombres (ICV)



4.3 Operaciones castigadas y judicializadas por género

Respecto a las operaciones castigadas durante el año 2024, se observó que los hombres presentaron tasas de castigo superiores a las de las mujeres en todas las instituciones analizadas. Asimismo, los montos castigados en relación con los montos morosos siguieron un patrón similar. Las tasas de castigo más altas, según el tipo de operación, se registraron en las EFA, mientras que, en términos de montos, se encontraron en las CCAF (**Gráfico 41 y Gráfico 42**).

Gráfico 41: Operaciones castigadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y proveedor (%), año 2024)

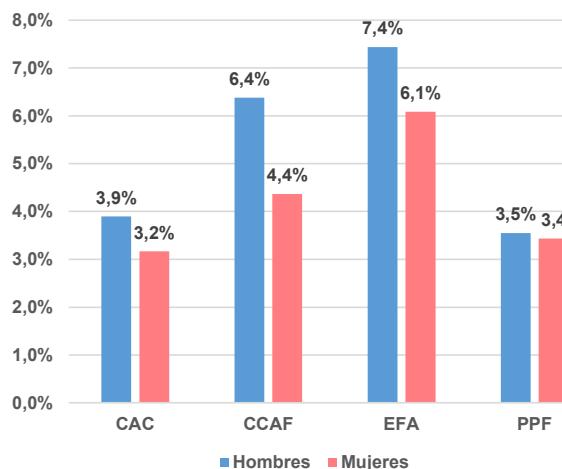
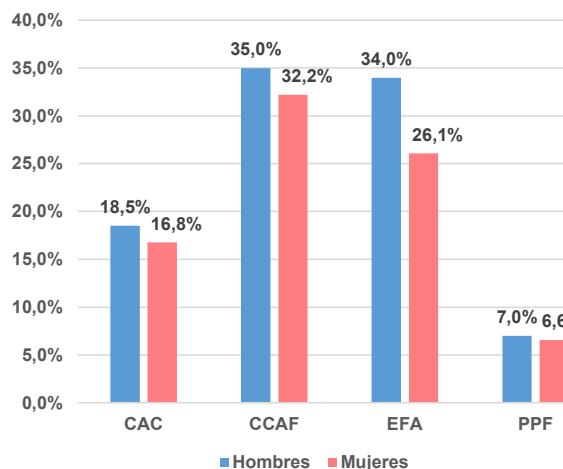


Gráfico 42: Montos castigados respecto del total de montos morosos, por género y proveedor (%), año 2024)



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a las operaciones sujetas a cobranza judicial durante el año 2024, se observó que los hombres tienden a presentar tasas de judicialización superiores a las de las mujeres en todos los tipos de instituciones, a excepción de las EFA, donde los porcentajes de judicialización son similares. Las EFA representaron los proveedores con el mayor porcentaje de procesos judiciales, mientras que las CCAF mostraron las tasas más bajas (**Gráfico 43**). En cuanto a los montos judicializados como porcentaje de los montos morosos, los hombres mantuvieron tasas más altas en las CAC, CCAF y PPF en comparación con las mujeres, siendo los montos similares en las EFA (**Gráfico 44**).

Servicio Nacional del Consumidor

Gráfico 43: Operaciones judicializadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y proveedor (%), año 2024)

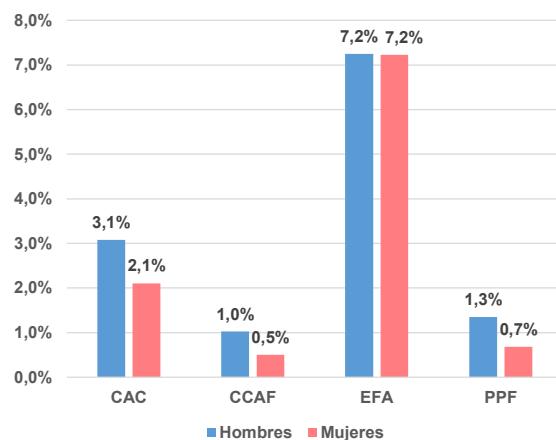
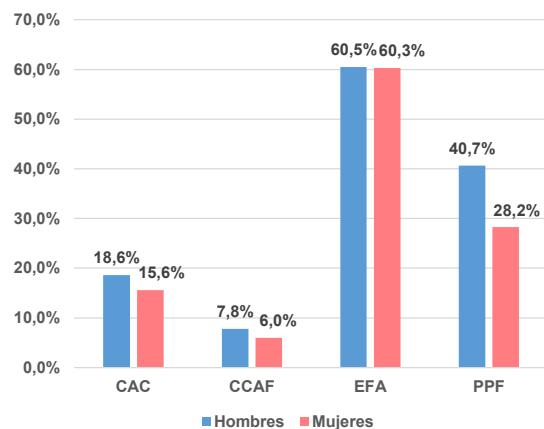


Gráfico 44: Montos judicializados respecto del total de montos morosos, por género y proveedor (%), año 2024)



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los montos promedio, tanto castigados como judicializados, las EFA concentraron los mayores montos promedios. En este contexto, los hombres exhibieron montos promedio más altos en las EFA y en las CCAF, mientras que las mujeres registraron mayores montos promedio en las CAC y PPF (**Gráfico 45 y Gráfico 46**).

Gráfico 45: Montos promedios castigados, por género y tipo de proveedor financiero (\$), año 2024)

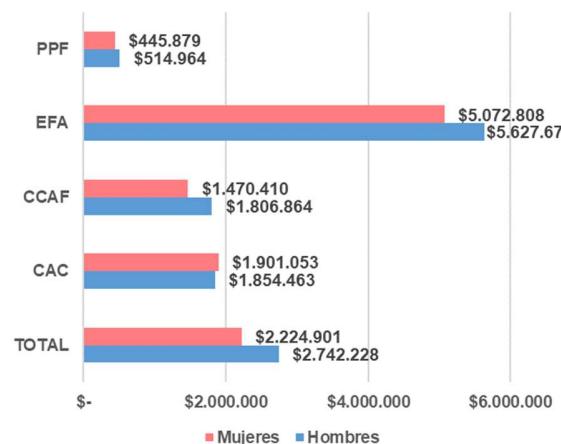
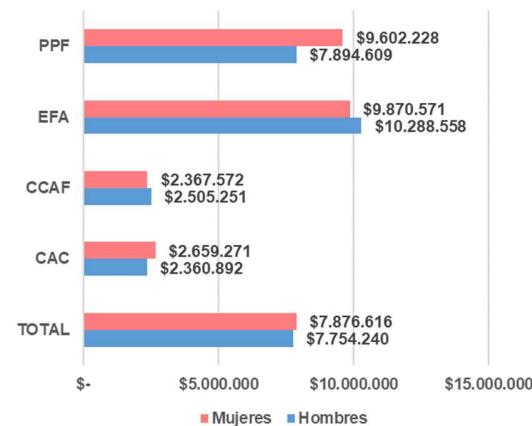


Gráfico 46: Montos promedios judicializados, por género y tipo de proveedor financiero (\$), año 2024)



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, se observó que las mujeres presentaron tasas más altas, con excepción en las CCAF (**Gráfico 47**). Este mismo patrón se refleja en los montos repactados como porcentaje del total de los montos insoluto adeudados (**Gráfico 48**).

Gráfico 47: Operaciones repactadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y tipo de proveedor financiero (%)

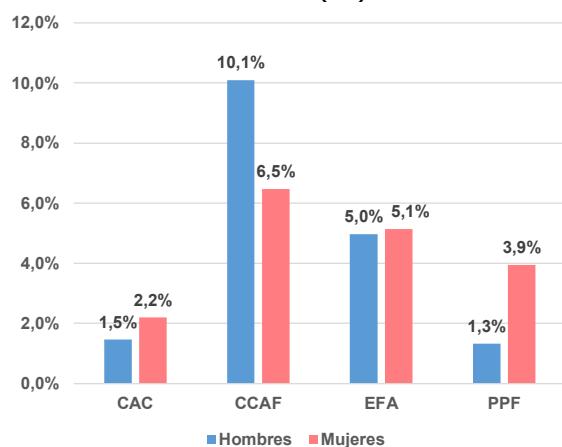
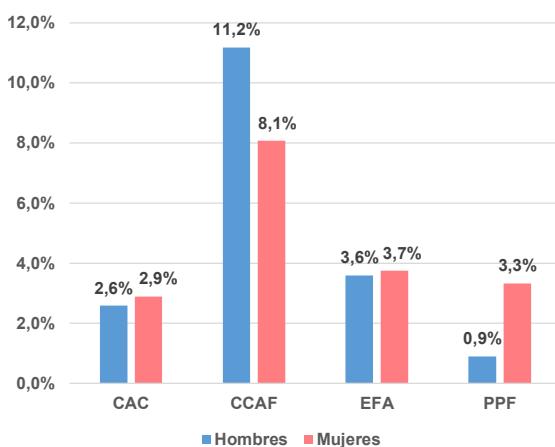


Gráfico 48: Montos repactados respecto del monto total en stock, por género y tipo de proveedor financiero (%)



Fuente: Elaboración propia.

En relación con las operaciones y montos refinaciados, se observó que las mujeres presentaron una mayor tasa en todos los tipos de proveedores, a excepción de los PPF. Las instituciones que registraron las tasas de refinanciamiento más altas fueron las CAC y los PPF, mientras que las EFA mostraron las menores tasas tanto en términos de operaciones como de montos refinaciados (**Gráfico 49 y Gráfico 50**).



Servicio Nacional del Consumidor

Gráfico 49: Operaciones refinanciadas respecto del total de operaciones vigentes, por género y tipo de proveedor financiero (%)

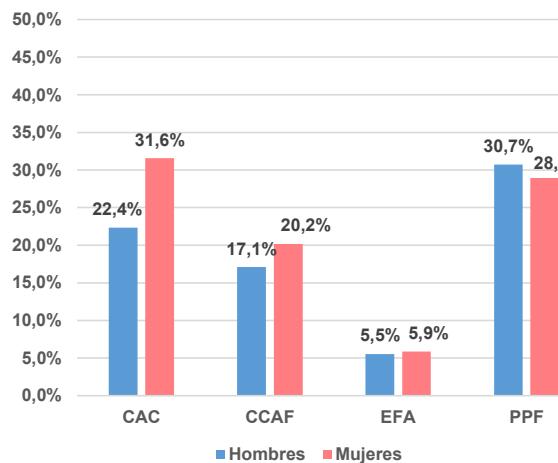
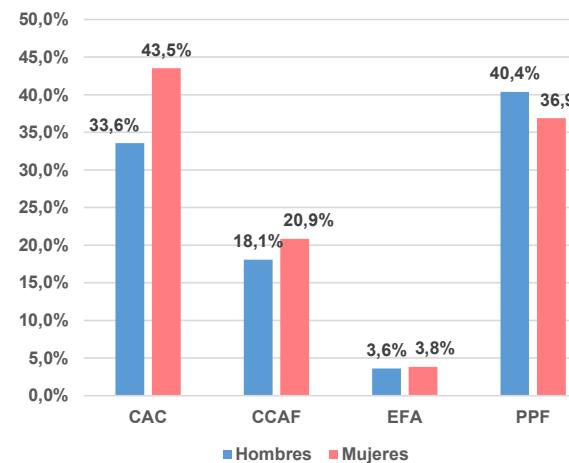


Gráfico 50: Montos refinaciados respecto del monto total en stock, por género y tipo de proveedor financiero (%)



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los deudores que han refinaciado y repactado su deuda en más de una oportunidad durante su relación con la entidad financiera, se encuentra que las mujeres tienden a refinanciar más en múltiples oportunidades que los hombres, especialmente en las CAC (**Gráfico 51**). En tanto, en el caso de los deudores con múltiples repactaciones no se visualizan diferencias, ya que las tasas calculadas son marginales (**Gráfico 52**).

Gráfico 51: Deudores que han refinaciado su deuda más de una vez respecto del total de deudores, por género y tipo de proveedor financiero (%)

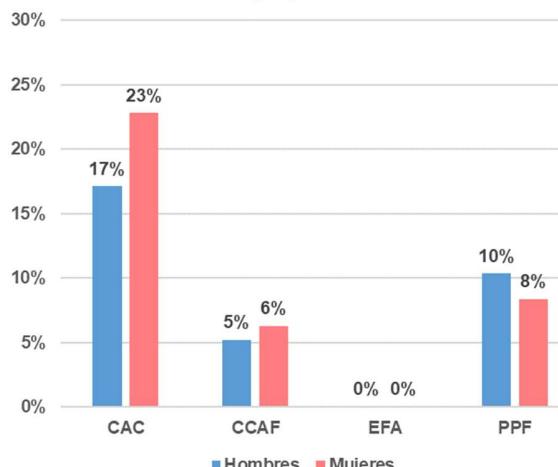
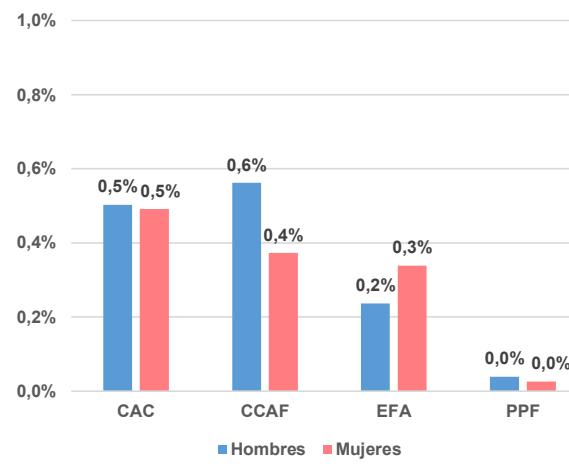


Gráfico 52: Deudores que han repactado su deuda más de una vez respecto del total de deudores, por género y tipo de proveedor financiero (%)



Fuente: Elaboración propia.



4.5 Operaciones con garantías personales por género

Se procedió al cálculo de la brecha de género en relación con el porcentaje de deudores a quienes se les ha requerido garantías personales (avalistas, fiadores o codeudores solidarios). En este contexto, un porcentaje inferior al 100 % resulta favorable para las mujeres, ya que indicaría que se les exige menos garantías personales que a sus homólogos masculinos. Este análisis fue motivado por el estudio realizado por Brock y De Haas (2023), quienes, a través de un experimento de laboratorio con ejecutivos bancarios, concluyeron que es más probable que se exija un aval a las mujeres para el otorgamiento de créditos.

Los datos reportados revelan que, en promedio, la cartera de deudores mujeres presenta menos garantías personales que la correspondiente a hombres, siendo esta tendencia consistente en todos los tipos de proveedores. La única excepción se encuentra en la brecha observada en las Cajas de Ahorro y Crédito de Ahorro Familiar (CCAF), donde, a pesar de ello, el porcentaje de operaciones que implican avales es cercano a cero. Por otro lado, destaca el elevado número de operaciones de crédito que requieren avales, fiadores o codeudores solidarios en los PPF, con un 32 % para hombres y un 27 % para mujeres (**Gráfico 53 y Gráfico 54**).

Gráfico 53: Operaciones con avales, fiadores y codeudores solidarios, por género y tipo de proveedor financiero (%)

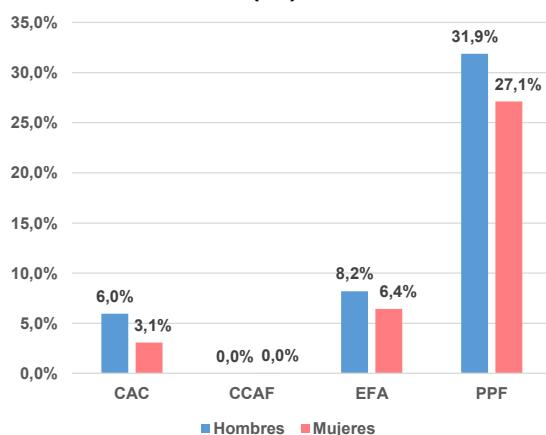
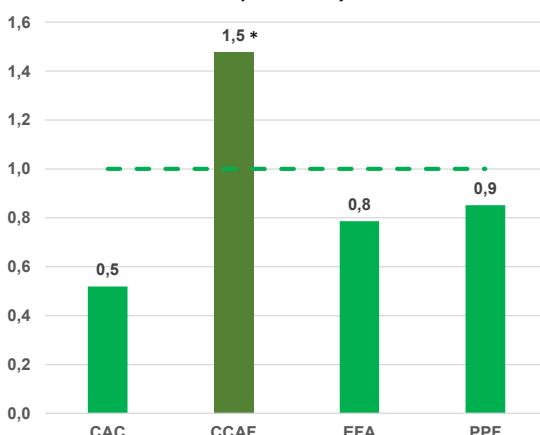


Gráfico 54: Brecha de género del porcentaje de operaciones con avales, fiadores y codeudores solidarios (índice, 1= paridad)



Fuente: Elaboración propia.

*La brecha calculada de las CCAF, en desmedro de las mujeres, se debe a la división de dos números pequeños $0,045/0,031$, lo que la hace parecer significativa, aun cuando la diferencia en puntos porcentuales es despreciable. En términos prácticos, se puede decir que no hay diferencia en CCAF entre mujeres y hombres.



4.6 Flujo de deuda

La **Tabla 18** describe las características de los créditos de consumo otorgados en diciembre de 2024, desagregados por género y tipo de producto. El análisis revela que, de manera consistente en todas las categorías, los hombres obtuvieron montos promedio de crédito más elevados y se beneficiaron de tasas de interés inferiores a las de las mujeres, calculadas como tasas mensuales promedio ponderadas por monto. En cuanto al monto total asignado, la brecha de género más amplia se registró en los créditos con garantía prendaria, donde la asignación para las mujeres equivalió a apenas un 58% de la correspondiente a los hombres. Por el contrario, en el segmento de créditos con garantía hipotecaria, el monto total adjudicado a las mujeres duplicó al de los hombres.

Tabla 18: Caracterización de las Operaciones de Crédito de Consumo otorgadas durante el mes de diciembre 2024, por género y tipo de proveedor

Tipo de producto	Género	Monto total (\$MM)	Nº de operaciones	Monto promedio (\$)	Tasa de interés mensual (%)	Plazo (meses)
Consumo Libre Disp.	Hombres	\$315.135	179.845	\$1.752.260	2,14	42
	Mujeres	\$252.139	175.553	\$1.436.254	2,23	42
Consumo Garant. Prend.	Hombres	\$334.571	33.477	\$9.993.963	2,09	38
	Mujeres	\$193.584	20.324	\$9.525.015	2,14	39
Consumo Garant. Hip.	Hombres	\$6.086	295	\$20.631.300	2,10	51
	Mujeres	\$12.264	813	\$15.085.453	2,19	45

Fuente: Elaboración propia.

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

En la muestra estudiada, los hombres mantienen 293 mil tarjetas vigentes, mientras que las mujeres cuentan con 528 mil, lo que representa un 80 % más que los hombres⁷. Una diferencia similar se observa en las tarjetas con operaciones, donde los hombres poseen 98 mil tarjetas en uso frente a las 175 mil de las mujeres, lo que equivale a un 77 % más a favor de estas últimas. Por lo tanto, en este producto financiero no se evidencian brechas en detrimento de las mujeres.

A continuación, el análisis se enfocará en las tarjetas con operaciones. El monto total otorgado a los hombres asciende a \$18 mil millones de pesos, mientras que las mujeres mantienen una deuda total de \$28 mil millones, lo que resulta en una diferencia de 56 puntos porcentuales a favor de las mujeres. En términos de monto promedio, los montos otorgados a las mujeres (\$163 mil) son un 88% del monto promedio de los hombres (\$185 mil) (**Gráfico 55 y Tabla 19**).

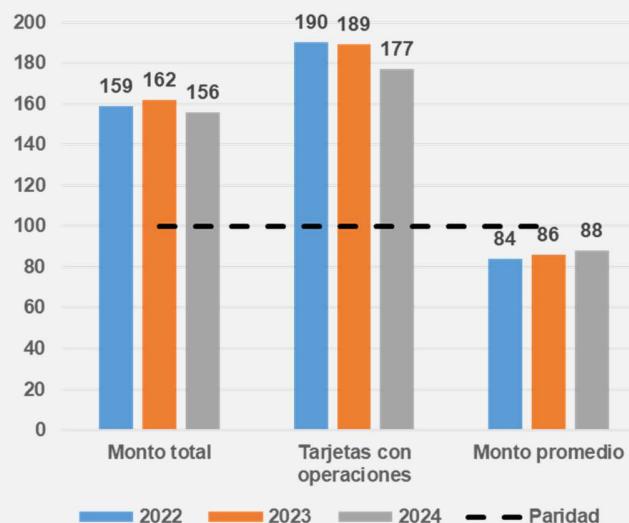
⁷ La CMF (2023b) en su análisis de los emisores de tarjetas no bancarias (ETNB) reporta que el 65,4% de los tarjetahabientes son mujeres, una cifra similar a la reportada en este informe.





Servicio Nacional del Consumidor

Gráfico 55: 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)	Nº Tarjetas con operaciones	Monto promedio (\$)
Hombres	2022	\$15.441	82.978	\$186.085
Hombres	2023	\$17.437	90.214	\$193.286
Hombres	2024	\$18.247	98.612	\$185.034
Mujeres	2022	\$24.514	157.648	\$155.501
Mujeres	2023	\$28.298	170.836	\$165.645
Mujeres	2024	\$28.432	174.768	\$162.682

Fuente: Elaboración propia

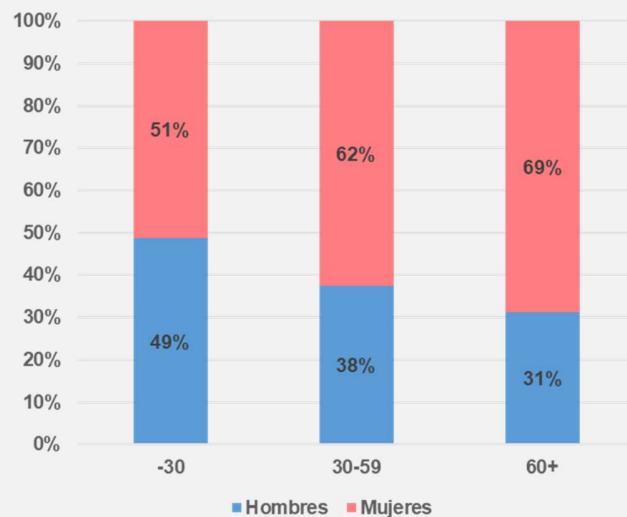
El análisis por tramos etarios revela una mayor proporción de mujeres titulares de tarjetas de crédito en comparación con los hombres, tendencia que se mantiene en todos los grupos de edad. Esta disparidad resulta particularmente significativa en los segmentos de población de mayor edad, como se visualiza en el **Gráfico 56**.





Servicio Nacional del Consumidor

Gráfico 56: N° Tarjetas de crédito, por sexo y rango etario (%)



Fuente: Elaboración propia

El análisis de morosidad revela una disparidad significativa entre géneros. Del total de deuda, el 31% correspondiente a los hombres se clasifica como morosa, frente a un 27% en el caso de las mujeres. Esta tendencia de un mejor perfil de pago femenino se confirma al examinar la mora de 90 días o más, donde también se observa una incidencia menor entre las mujeres (**Gráfico 57 y Gráfico 58**).

Gráfico 57: Tarjetas con operaciones según condición de morosidad y género (%)

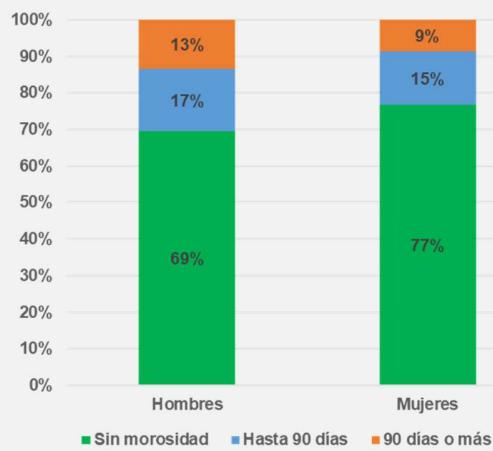
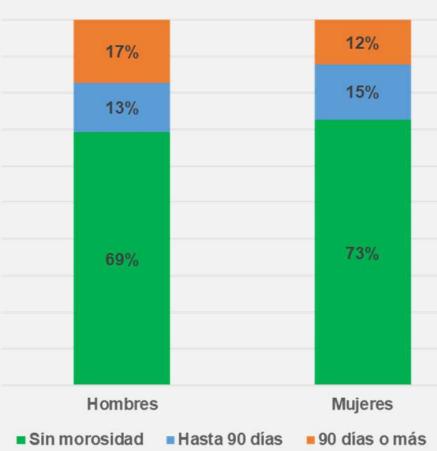


Gráfico 58: Montos total adeudado según condición de morosidad y género (%)



Fuente: Elaboración propia.



5. CONCLUSIONES

Mediante la evaluación del endeudamiento de los consumidores en proveedores financieros de menor tamaño y la identificación de brechas de género en el acceso a los productos crediticios ofrecidos por estas entidades, el presente informe contribuye al análisis y evaluación de políticas públicas en materia de inclusión financiera y equidad de género en el sistema financiero chileno.

Para ello, el estudio realizó una sistematización de proveedores financieros de menor tamaño, los cuales representan aproximadamente el 18% de la cartera de créditos de consumo de los hogares en Chile. Cabe señalar que este levantamiento no constituye un catastro exhaustivo del mercado de proveedores menores, dada la inexistencia de una obligación regulatoria integral que requiera el registro y licenciamiento de todos los actores crediticios en una institución que centralice dicha información.

Si bien los operadores masivos de crédito se encuentran registrados ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y entidades como las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) mantienen sus registros en el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), respectivamente, persiste un segmento de proveedores financieros que carece de obligación de registro ante organismos públicos. Esta situación dificulta significativamente el monitoreo integral del endeudamiento del sistema financiero nacional y la supervisión de las prácticas de mercado dirigidas a consumidores en situación de vulnerabilidad.

Entre los principales hallazgos del estudio, destaca que las 69 entidades financieras analizadas mantenían, a diciembre de 2024, una cartera crediticia compuesta por 2,17 millones de deudores, y un monto adeudado total de \$7,4 millones de millones en colocaciones, que se traduce en una deuda promedio de \$3,4 millones. La distribución por tipo de entidad revela que las Cajas de Compensación y Asignación Familiar (CCAF) concentran la mayor cartera de deudores (1,48 millones), mientras que el stock de deuda se encuentra predominantemente en las Entidades de Financiamiento Automotriz (EFA), con \$3,47 billones. Asimismo, se identificó que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y las CCAF presentan los mayores porcentajes de adultos mayores en sus carteras, lo cual es coherente con su enfoque institucional en el otorgamiento de créditos sociales a pensionados.

El análisis con perspectiva de género evidenció una brecha significativa en el acceso al crédito: el número de deudoras mujeres equivale al 85% del correspondiente a hombres. Esta disparidad se amplía al considerar los montos, donde la deuda total femenina representa el 66% de la masculina, mientras que la deuda promedio de las mujeres (\$3,0 millones) constituye un 78% de la de los hombres (\$3,8 millones). Las mayores brechas se registraron en las EFA, mientras que las CAC exhibieron la menor disparidad, llegando incluso a mostrar una brecha positiva a favor de las mujeres en cuanto al número de deudoras.

Respecto a los indicadores de morosidad, las mujeres demostraron un mejor comportamiento de pago: solo el 6% de sus montos adeudados presentaba mora de 90 días o más, frente al 7% en el caso de los hombres. No obstante, es relevante señalar que, aunque los hombres exhibieron mayores tasas de castigo, judicialización y repactación, consistente con sus mayores niveles de morosidad, las mujeres registraron

mayores tasas de operaciones refinanciadas, lo que podría explicar parcialmente sus menores índices de mora.

Finalmente, no se encontró evidencia de que se exijan mayores garantías en forma de avales a las mujeres para el otorgamiento de créditos. Por el contrario, los resultados indican que los hombres tienen una probabilidad significativamente mayor de requerir aval para acceder a financiamiento.

En esta tercera edición del estudio, se prosiguió con el levantamiento de información relativa a los criterios utilizados por las instituciones para evaluar la capacidad crediticia de sus clientes, en cumplimiento de la normativa vigente y como instrumento para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento de los hogares. Asimismo, se indagó en las prácticas de empaquetamiento de seguros con operaciones crediticias, frecuentemente utilizadas por los proveedores. Adicionalmente, se avanzó en la investigación de nuevas variables, como el número de deudores con múltiples operaciones de refinanciamiento o repactación.

Cabe destacar que los desafíos inherentes al levantamiento de datos de pequeños proveedores financieros (PPF), sumados a los riesgos asociados a la economía informal, subrayan la importancia de establecer un sistema de registro obligatorio para todo tipo de proveedor de crédito, independientemente de su tamaño, a fin de garantizar una supervisión eficaz. Esta medida ha sido recomendada recientemente por el Banco Mundial para Chile en el contexto del Financial Sector Assessment de 2021 (Cohen & Dijkman, 2021).

Finalmente, el estudio corrobora la relevancia de fortalecer los esfuerzos desplegados por el SERNAC, la CMF, el Ministerio Público y otros organismos supervisores para identificar infracciones a la normativa nacional en el mercado formal e informal.



REFERENCIAS

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

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/Exzd7l9NC3Y6/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 (2025a). Informe de Endeudamiento 2024. Obtenido de: https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-89609_doc_pdf.pdf

CMF (2025b). Informe de Género en el Sistema Financiero 2025. Obtenido de: https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-96785_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>

