

CHILE:
**EVALUACIÓN DEL
FUNCIONAMIENTO DEL
BOLSILLO FAMILIAR
ELECTRÓNICO**

NOVIEMBRE 2023



BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL



Agradecimientos

Este informe fue preparado por un equipo multisectorial del Banco Mundial compuesto por: Fiorella Risso Brandon, Georgina Marin, Douglas Randall y Rebecca de Guttry, con contribuciones de María José Vidal Román. El equipo se ha beneficiado de la valiosa guía de Issam A. Abousleiman, Virginia Brandon, Tanja Goodwin, Yira Mascaró, Vyjayanti T. Desai y Harish Natarajan. Este informe se benefició de la atenta lectura y comentarios de María Teresa Chimienti, Guillermo Galicia y Luz Rodríguez.

Este informe no sería posible sin la colaboración del Gobierno de Chile. El equipo está particularmente agradecido con el Ministerio de Hacienda, el Instituto de Previsión Social, y el BancoEstado.

Este informe se realizó con el apoyo de la iniciativa global del Banco Mundial llamada Digitalizing Government-to-person Payments (G2Px), la cual se lanzó en el año 2020 para contribuir al desarrollo e intercambio de conocimientos y experiencias para mejorar los pagos del Gobierno a las personas (G2P). El objetivo es apoyar a los países en la digitalización de sus pagos G2P como herramienta para avanzar no solo en la eficiencia a nivel programa si no también en la inclusión financiera, el empoderamiento de las mujeres y la eficiencia a nivel Gobierno.

Tabla de Contenidos

Resumen ejecutivo	9
Introducción	19
Sección 1: Descripción general del Bolsillo Familiar Electrónico	21
1.1. Características del Aporte Mensual destinado a la compra de alimentos	21
1.2. Marco legal y normativo	24
1.3. Funcionamiento del Bolsillo Familiar Electrónico	27
Sección 2: Acceso, tenencia y uso de cuentas transaccionales y medios de pago	32
Sección 3: Caracterización y distribución geográfica de los receptores del BFE	38
Sección 4: Funcionamiento del BFE en la población objetivo	44
4.1. Utilización	44
4.2. Canales de uso	61
4.3. Tipos de comercio frecuentados	63
4.4. Consultas y reclamos	68
Sección 5: Experiencia usuaria	72
Sección 6: Posibles efectos del BFE en diversos aspectos de la inclusión financiera	81
6.1. Acceso a la tenencia de cuentas	81
6.2. Uso de medios de pago digitales	82
6.3. Capacidades digitales y financieras de los receptores	85
Sección 7: Análisis comparativo entre el mecanismo de entrega del Bolsillo Familiar Electrónico y otros mecanismos similares a nivel internacional	86
7.1. Ejemplos de programas sociales que distribuyen o contribuyen a la compra de alimentos	87
7.2. El uso de cuentas por parte de los beneficiarios	92
7.3. La posibilidad de elección por parte de los beneficiarios	93
7.4. La simplificación de procesos para los beneficiarios	94
Sección 8: Conclusiones y recomendaciones	95

Cuadros

Cuadro 1: La CuentaRUT de BancoEstado	22
Cuadro 2: Instituciones involucradas en el diseño e implementación del Bolsillo Familiar Electrónico	26
Cuadro 3: Ejemplo de notificación recibida en el celular	29
Cuadro 4: Bolsillo Electrónico de Emergencia	30
Cuadro 5: Análisis multivariado de perfiles en el uso del BFE y elección de establecimientos de comercio	50
Cuadro 6: Metodología del componente cualitativo	73
Cuadro 7: Perfiles de usuarios en relación con la experiencia del BFE	78
Cuadro 8: Los principios de diseño de una arquitectura de pagos G2P moderna	87
Cuadro 9: El Sistema de Distribución Pública	88
Cuadro 10: Estados Unidos: El Programa Suplementario de Asistencia Nutricional	89
Cuadro 11: Indonesia: Sembako	90

Figuras

Figura 1: Evolución de la proporción acumulada de receptores que han utilizado el BFE por mes	12
Figura 2: Distribución de los receptores por utilización del BFE y monto gastado	12
Figura 3: Distribución de número de transacciones (en miles) según el tipo de comercio	14
Figura 4: Distribución del valor de los montos de las transacciones (en CLP \$ MM) según el tipo de comercio	14
Figura 5: Evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT	16
Figura 6: Distribución de los receptores por mecanismo de pago	24
Figura 7: Ilustración de las distintas funcionalidades del BFE en el aplicativo de BancoEstado	28
Figura 8: Tenencia de cuentas y de tarjetas de débito en 2021	32
Figura 9: Evolución de la tenencia de cuentas	33
Figura 10: Tenencia de cuentas por segmentos poblacionales	33
Figura 11: Evolución de la CuentaRUT y tarjetas de débito	34
Figura 12: Uso de las cuentas, tarjeta de débito y pagos digitales	34
Figura 13: Número de sucursales y cajeros automáticos por 100 mil adultos	35
Figura 14: Evolución de la proporción acumulada de receptores que han utilizado el BFE	45
Figura 15: Distribución de los receptores por utilización del BFE y monto gastado	45
Figura 16: Evolución del monto total utilizado del BFE y de los saldos remanentes (CLP \$ MM)	46
Figura 17: Evolución diaria de las transacciones, montos abonados y montos utilizados del BFE	47
Figura 18: Evolución de la proporción de los BFEs con saldo por días y meses	47
Figura 19: Evolución del monto promedio de los saldos del BFE por días y meses	48
Figura 20: Distribución de BFEs por estado y cambios de estado, primeros 9 días de agosto	56
Figura 21: Porcentaje de transacciones del BFE con aporte del BFE al 20%, por día del mes	57
Figura 22: Porcentaje de transacciones del BFE con aporte del BFE al 100%, por día del mes	57

Figura 23: Distribución de los receptores según la frecuencia de uso del aporte al 100%	58
Figura 24: Evolución del uso de las modalidades de aporte al 20% y 100%	58
Figura 25: Distribución acumulada de los receptores por número de días entre el primer abono y la primera compra / compra en modalidad de aporte al 100%	59
Figura 26: Porcentaje de transacciones, por monto de la compra y modalidad de aporte	60
Figura 27: Distribución de la frecuencia de uso por canal	62
Figura 28: Distribución de transacciones (en miles) según el tipo de comercio del rubro alimenticio	63
Figura 29: Distribución del valor de los montos de las transacciones (en CLP \$ MM) según el tipo de comercio del rubro alimenticio	63
Figura 30: Ticket promedio de la compra y aporte promedio del BFE	65
Figura 31: Evolución semanal del número de reclamos bancarios	69
Figura 32: Evolución semanal del número de reclamos relacionados con el Aporte Mensual	71
Figura 33: Evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT	82
Figura 34: Promedio compras (CLP \$ miles) y transacciones, por semana	83
Figura 35: Monto promedio de compras (CLP \$ miles), según tipo de compra (9 septiembre 2022 a 20 agosto 2023)	84
Figura 36: Número promedio de transacciones por semana, según tipo de transacción (9 septiembre 2022 a 20 agosto 2023)	84

Tablas

Tabla 1: Características principales de los programas de transferencias monetarias relevantes	23
Tabla 2: Ejemplos de opciones de uso del BFE	28
Tabla 3: Evolución del número de POS por 100 mil adultos	35
Tabla 4: Evolución de los puntos de acceso de la red de BancoEstado	35
Tabla 5: Características sociodemográficas y económicas de los receptores del Aporte Mensual por mecanismo de pago	39
Tabla 6: Número de receptores (en miles) y porcentaje de la población adulta receptora, a nivel de región	40
Tabla 7: Evolución del número de receptores (en miles) y distribución por mecanismo de pago	43
Tabla 8: Porcentaje de receptores que han utilizado el BFE y porcentaje del monto utilizado según características del receptor	49
Tabla 9: Número promedio de transacciones por mes del BFE y ticket promedio de la compra, según características del receptor	53
Tabla 10: Porcentaje de receptores que han utilizado el aporte al 100% y porcentaje de transacciones con aporte al 100%, según características del receptor	61
Tabla 11: Distribución del uso de combinación de canales por los receptores	62
Tabla 12: Porcentaje del gasto del aporte BFE por tipo de comercio en rubro alimenticio, según características socioeconómicas	66
Tabla 13: Razones de preferencia de uso del BFE por tipo de comercio	67
Tabla 14: Distribución del número de transacciones y montos asociados según adquirente en comercios del rubro alimenticio	68

Tabla 15: Evolución mensual de los reclamos bancarios	69
Tabla 16: Distribución de los reclamos bancarios según motivos registrados	70
Tabla 17: Evolución mensual de los reclamos relacionados con el Aporte Mensual	70
Tabla 18: Fortalezas y debilidades del BFE desde la experiencia usuaria	80
Tabla 19: Comparativo de programas dirigidos a seguridad alimentaria	91

Mapas

Mapas 1: Porcentaje de receptores que ha utilizado el BFE a nivel de región y comuna	13
Mapas 2: Número de receptores, a nivel de región y comuna	41
Mapas 3: Porcentaje de la población adulta beneficiaria, a nivel de región y comuna	42
Mapas 4: Porcentaje de receptores que ha utilizado el BFE, a nivel de región y comuna	52
Mapas 5: Porcentaje del monto abonado utilizado, a nivel de región y comuna	52
Mapas 6: Número promedio de transacciones por mes del BFE, a nivel de región y comuna	54
Mapas 7: Monto promedio del ticket, a nivel de región y comuna	55
Mapas 8: Porcentaje del valor total de las transacciones en pequeños comercios, a nivel de región y comuna del receptor	64

Anexos

Anexo 1: Características sociodemográficas y económicas de los receptores del BFE por género	102
Anexo 2: Estimaciones de perfiles en el uso del BFE	103
Anexo 3: Transacciones y utilización del BFE por región	103
Anexo 4: Estimaciones de perfiles en el uso de los establecimientos de comercio	104
Anexo 5: Evolución de la tenencia de cuentas RUT entre los receptores por región	105

Acrónimos

ACB	Aporte de la Canasta Básica
BEE	Bolsillo Electrónico de Emergencia
BFE	Bolsillo Familiar Electrónico
CLP	Peso chileno
CSE	Clasificación Socioeconómica
FIBE	Ficha Básica de Emergencia
G2P	Gobierno a Persona (por sus siglas en inglés)
INP	Instituto de Normalización Previsional
IPS	Instituto de Previsión Social
LAC	América Latina y el Caribe
M3P	Modelo de tres partes
M4P	Modelo de cuatro partes
MCC	Código de Categoría Mercante (por sus siglas en inglés)
MDSF	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
OCDE	Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico
POS	Puntos de Venta (por sus siglas en inglés)
RSH	Registro Social de Hogares
RUT	Rol Único Tributario
SIAF	Sistema de información del Aporte Familiar Permanente
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
USD	Dólar estadounidense (por sus siglas en inglés)

Resumen Ejecutivo

El Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) fue lanzado en abril de 2023, mediante la Ley N° 21.550, como una innovación en protección social que permite al Estado entregar el Aporte Mensual a las familias chilenas para la compra de alimentos en el contexto de una creciente inflación. Para aliviar el costo de vida de las familias chilenas ante el alza en el precio de los alimentos, la Ley N° 21.550 promulgada en marzo de 2023 establece distintas medidas para la seguridad económica, entre ellas, la creación de un nuevo Aporte Mensual destinado únicamente a la compra de productos en comercios que se encuentran en el rubro alimenticio. Este Aporte Mensual es asociado a un nuevo medio de pago electrónico, el BFE, el cual se encuentra a su vez asociado a una CuentaRUT operativa de BancoEstado.¹ Alrededor de 1,5 millones de receptores han recibido el Aporte Mensual. A diferencia de otros programas sociales que abonan transferencias en la CuentaRUT, el saldo del BFE es un fondo independiente de los fondos disponibles en la CuentaRUT y que solamente puede utilizarse a través de compras con tarjeta, imposibilitando su retiro en efectivo. Asimismo, el BFE sólo permite realizar estas compras en comercios que son catalogados dentro del rubro de “alimentos”.

La presente evaluación tiene por objetivo principal evaluar el funcionamiento del BFE. Dicha evaluación cumple con el compromiso del Ministerio de Hacienda de presentar un informe a las Comisiones de Hacienda de la Honorable Cámara de Diputados y del Honorable Senado, dando cuenta detallada del funcionamiento del BFE conforme obliga la Ley 21.550.² En este sentido, el Ministerio de Hacienda suscribió un convenio con el Banco Mundial para que dicha organización internacional pueda desarrollar la evaluación, tomando en consideración la experiencia internacional en el tema. En particular, el apoyo brindado por el Banco Mundial se enmarca dentro de su iniciativa “G2Px: Digitalización de pagos de Gobierno a Personas”, la cual brinda una plataforma para desarrollar conocimientos y compartir experiencias que mejoren los pagos del Gobierno a Personas (G2P, por sus siglas en inglés) a través de la digitalización. Con ello, la iniciativa busca contribuir a objetivos de largo plazo, como la inclusión financiera, el empoderamiento económico de las mujeres y la eficiencia fiscal.

El informe da cuenta detallada del funcionamiento del BFE, incluyendo tendencias en su uso y la experiencia usuaria, en sus primeros 4 meses de operación.³ Al respecto, el análisis siguiente incluye estadísticas agregadas sobre los receptores, sobre el nivel y preferencia de uso, montos utilizados como complemento de compras, uso en los puntos de compra, entre otros. Considera también evaluar el posible impacto en el uso de medios de pagos digitales, capacidades financieras y digitales y en la bancarización. Incorpora al análisis la experiencia usuaria recogiendo las percepciones de receptores sobre su funcionamiento y potenciales desafíos.

1 Cabe precisar que el BFE no es una cuenta transaccional. Es el medio electrónico que se encuentra asociado a la CuentaRUT, cuenta transaccional.

2 El alcance del reporte está limitado al funcionamiento del BFE y no se aborda un análisis respecto al diseño del Aporte Mensual, como la conveniencia de las restricciones del uso exclusivo en comercios de alimentos. Por lo cual, se sugiere considerar una evaluación complementaria.

3 La presente evaluación no es una evaluación de procesos ni tampoco de impacto.

1. El Bolsillo Familiar Electrónico es un mecanismo de pagos G2P innovador e implementado en un entorno habilitante caracterizado por altos niveles de inclusión financiera y un fuerte alcance de la digitalización de pagos entre sus receptores además de una estrecha coordinación interinstitucional.

El desarrollado ecosistema de pagos G2P en Chile ha sido un elemento crucial que ha facilitado la adopción del BFE entre los receptores. Entre los componentes más importantes del ecosistema destacan, entre otros, (i) el alto nivel de bancarización y en especial la tenencia de cuentas RUT activas, alcanzando el 97% de los receptores a inicios del lanzamiento del Aporte Mensual (ii) alta penetración de las tarjetas de débito y uso frecuente entre los receptores como medio de pago para realizar compras, con lo cual no ha significado un elemento disruptivo en los hábitos de compra (iii) cobertura importante de teléfonos móviles e internet permitiendo el acceso y manejo de los canales de configuración del BFE como la aplicación de BancoEstado, canal utilizado de manera más frecuente (iv) interoperabilidad de POS en los comercios permitiendo a los receptores realizar los pagos con el BFE en cualquier comercio del país que cuente con POS registrados en el rubro de alimentos.

Por su diseño, el BFE es un medio de pago digital que incorpora características como la conveniencia y asequibilidad, importantes en el marco de la digitalización de pagos G2P. Por encontrarse asociado a la CuentaRUT, el BFE acumula las ventajas que conllevan los mecanismos de transferencias digitales como una identificación correcta de los receptores, un mecanismo de pago a nombre del receptor, pagos confiables y puntuales, mayor seguridad, perspectivas de practicidad y ahorro de tiempo en comparación con la entrega de efectivo. A ello se adiciona, la apertura remota y automática del BFE al tener una CuentaRUT activa con lo cual el receptor recibe el BFE así como el Aporte sin necesidad de acarrear algún costo para su obtención. Esto es particularmente importante para los receptores que deben de desplazarse distancias largas y por tanto deben hacer frente a altos costos de transporte y de oportunidad. Una vez que BancoEstado habilita el BFE, este puede realizar mensualmente los depósitos. El receptor solo requiere tener una CuentaRUT activa y la tarjeta de débito asociada para operar en los puntos de venta (POS).

De igual manera, el diseño del BFE facilita su uso en una amplia red de comercios. El diseño del BFE asegura la disponibilidad de un amplio número de puntos de compra para que los receptores puedan hacer uso del Aporte. Todos aquellos comercios con los códigos de POS asignados al rubro de alimentos pueden automáticamente aceptar compras con el BFE de la misma manera que cualquier otro pago con tarjeta. Este aspecto es un elemento clave de la infraestructura subyacente que hace posible el funcionamiento del BFE. Para aquellos establecimientos de comercio, las ventas que se pagan con el BFE son indistinguibles de las que se pagan con cualquier tarjeta de débito: son procesadas de la misma manera y siguen las mismas tarifas con el adquirente contratado, y el receptor del BFE no debe de hacer pago alguno por concepto de comisión para realizar pagos. No obstante, a través del componente de investigación cualitativa de esta evaluación, se ha documentado que los receptores perciben un bajo conocimiento del BFE entre los pequeños comercios y por consiguiente dan poca promoción de este a través del sello identificador de comercios, distintivo para identificar a los comercios del rubro de alimentos donde se puede usar el BFE.⁴

Relativo a la experiencia internacional, el BFE representa una innovación que introduce flexibilidad y capacidad de respuesta adaptativa ante contextos de emergencia. El análisis comparativo entre programas en especie o transferencias monetarias se encuentra fuera del alcance de este estudio y por ende no se discute la conveniencia de limitar o no el tipo de compras que se realizan con el Aporte Mensual.

⁴ Se realizaron grupos focales y entrevistas en profundidad con beneficiarios del Bolsillo Familiar Electrónico en 6 regiones del país. Para mayor detalle de la metodología ver Cuadro 6.

Sin embargo, se observa que dentro de los programas que buscan proveer o subsidiar un tipo específico de bien, el BFE ofrece máxima flexibilidad y puntos de acceso para el receptor. Asimismo, el diseño del producto aunado a una amplia penetración de la CuentaRUT han demostrado un alto potencial de respuesta rápida y adaptativa para ofrecer a receptores asistencia con rubros de uso restringido como se observó con el Bolsillo Electrónico de Emergencia, beneficio que el Estado entregó a familias afectadas por las inundaciones en Chile (ver Cuadro 4).

2. El diseño del Bolsillo Familiar Electrónico cumple con efectividad la entrega de recursos monetarios a los hogares para la adquisición de productos en el contexto del alza en el precio de los alimentos.

El Bolsillo Familiar Electrónico es un medio electrónico asociado actualmente a una CuentaRUT por el cual los receptores administran el Aporte Mensual a través de distintas funcionalidades. Los receptores pueden configurar su BFE de acuerdo a cómo y cuándo quieran utilizar su saldo: para utilizar el saldo del BFE pueden seleccionar el modo “activado” o pueden elegir “desactivado” temporalmente para que las compras se realicen únicamente con cargo al saldo de la CuentaRUT. Asimismo, cuando el BFE se encuentra en modo activado, el receptor tiene la opción de seleccionar el porcentaje de aporte del BFE a la compra para lo cual tiene 2 opciones: 20% o 100%. Los Aportes Mensuales pueden acumularse, pero con cada nuevo aporte el BFE se reconfigura por default al modo de “activado” y bajo la modalidad de aporte al 20%, mismo que el receptor puede cambiar cuantas veces quiera posteriormente.

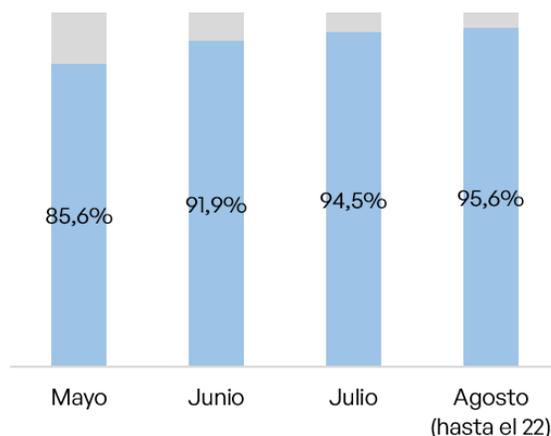
Cerca de la totalidad de los receptores del BFE ha utilizado los fondos. Si bien al cierre del primer mes operativo del BFE, 86% de los receptores accedieron a los fondos, esta proporción aumentó de manera progresiva llegando a registrar 96% al 22 de agosto (ver Figura 1). Entre estos usuarios activos, la gran mayoría ha utilizado casi la totalidad de sus saldos. El 72% de los receptores ha utilizado más del 95% del saldo acumulado en el BFE, seguido del 18% que utilizaron entre el 50% y 95% del saldo y, aproximadamente 6% que utilizó menos de la mitad (ver Figura 2).

La distribución geográfica del uso del BFE es homogénea a través del país. Las regiones presentan porcentajes elevados de receptores que han utilizado el BFE al menos una vez en el periodo de análisis. Estos porcentajes oscilan entre 92,3% y 96,8%. La región de Arica y Parinacota presenta un porcentaje mayor de receptores del BFE sin haber hecho uso de este, el que marca alrededor de 8%. De manera contraria, Aysén, La Araucanía y los Ríos son las regiones que tienen mayor proporción de receptores que hacen uso de su BFE, 96,9%, 96,8 y 96,7% respectivamente (ver Mapas 1 y Anexo 3).

El aplicativo de BancoEstado, que incluye al BFE y es el medio por el cual se configura, es el canal más utilizado entre los receptores. La aplicación móvil de BancoEstado es el canal que se utiliza más, cubriendo el 92% de los cambios de estado que se registraron entre el 10 de julio y el 9 de agosto, periodo en el cual se cuenta con esta información.⁵ El sitio web de BancoEstado, que es el canal de acceso por internet de BancoEstado, es el segundo canal más utilizado para poder ajustar el BFE.

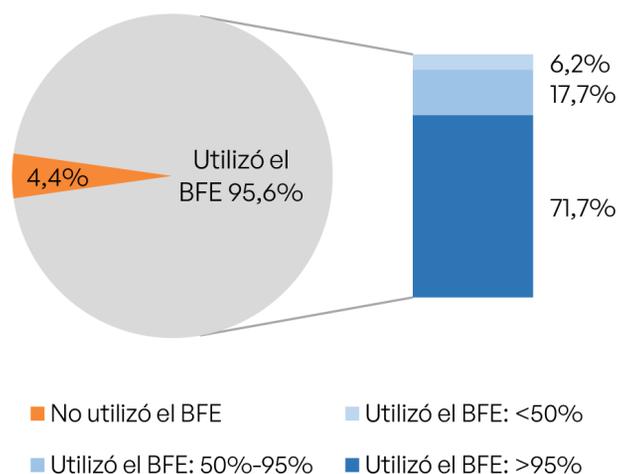
5 Este tipo de información fue relevada a partir del 10 de julio de 2023, por lo que la información puede resultar incompleta.

Figura 1: Evolución de la proporción acumulada de receptores que han utilizado el BFE por mes



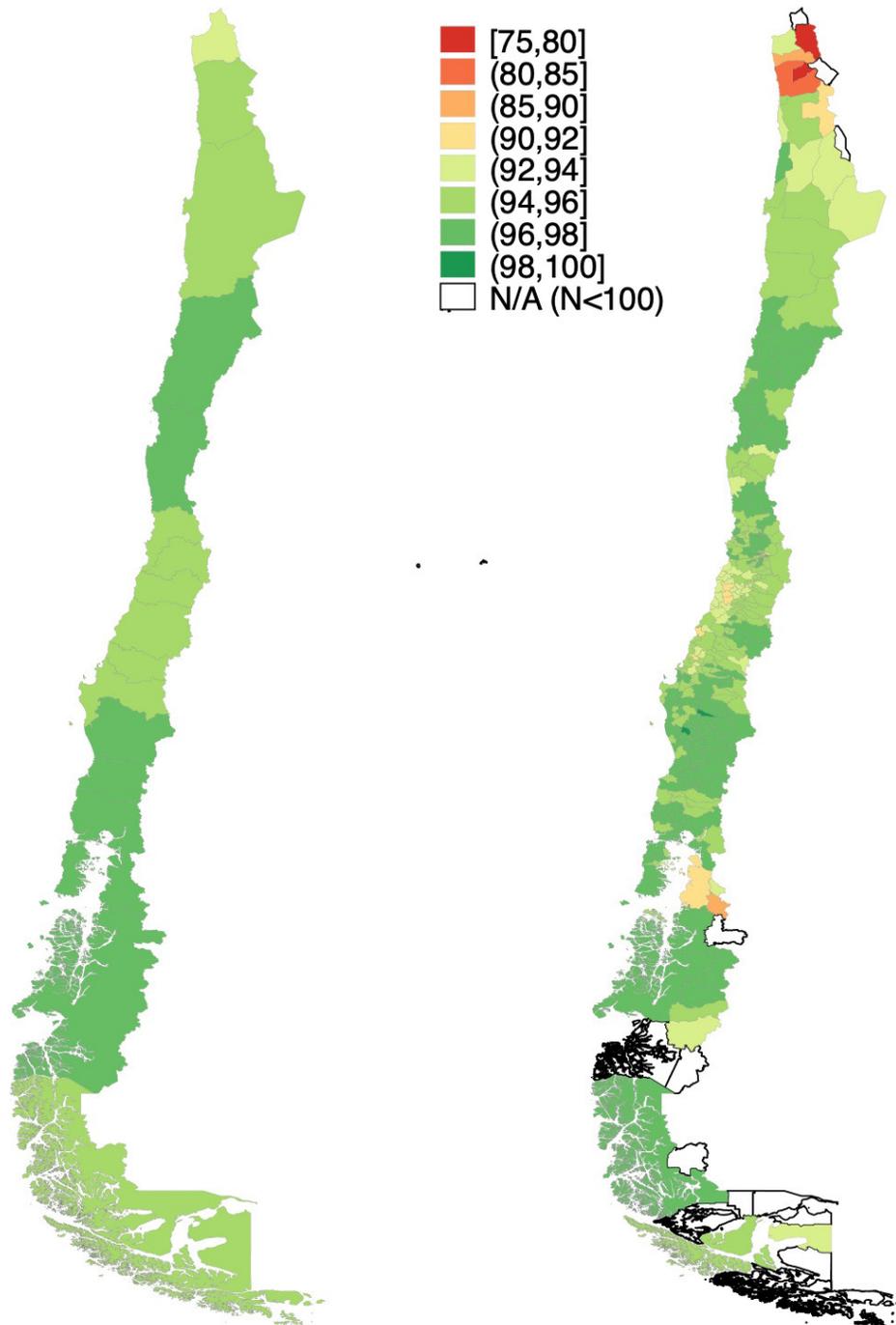
Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: el uso del BFE se define como la realización de al menos una transacción. Se incluyen en el cálculo de cada porcentaje aquellos receptores que recibieron un pago desde mayo hasta el mes en cuestión.

Figura 2: Distribución de los receptores por utilización del BFE y monto gastado



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: Se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

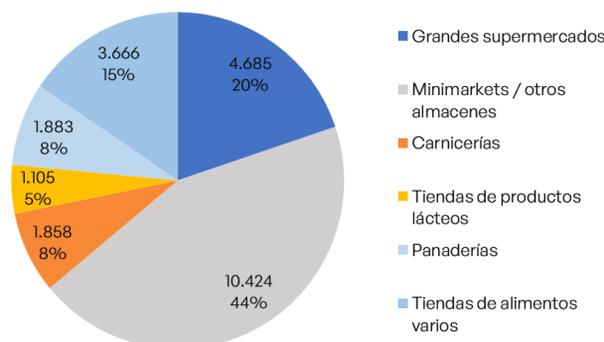
Mapas 1: Porcentaje de receptores que ha utilizado el BFE a nivel de región y comuna



Fuente: Elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: Se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.
Se excluyen aquellas comunas con menos de 100 receptores.

Los minimarkets y almacenes son los comercios del rubro de alimentación más frecuentados para hacer uso del BFE, no obstante, los supermercados presentan un monto del ticket promedio muy superior a los demás. El 44% del número de compras realizadas desde el lanzamiento del BFE han sido efectuadas en los minimarkets. Los grandes supermercados representan también una proporción importante, el 20% del número de transacciones (ver Figura 3). Asimismo, el monto del ticket promedio en los grandes supermercados es muy superior a los demás. En este sentido, representa más del doble que el ticket promedio gastado en los minimarkets.

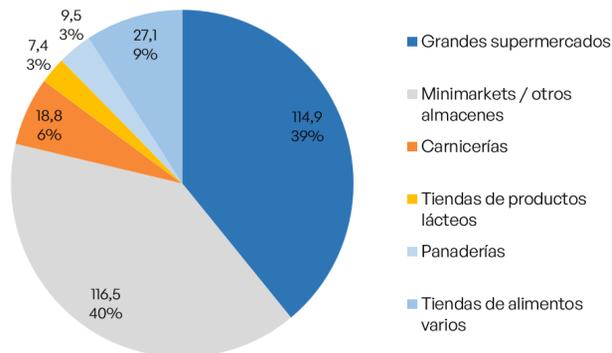
Figura 3: Distribución de número de transacciones (en miles) según el tipo de comercio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se incluyen las transacciones de mayo a agosto.

En términos de la distribución del valor total de los montos de las compras, los supermercados se posicionan a la par que los minimarkets por ser los establecimientos en donde se registra el mayor valor en transacciones. Los minimarkets y los grandes supermercados representan similares proporciones 40% y 39% respectivamente, y en conjunto suman el 79% del monto total de las compras realizadas con el BFE. De esta manera los supermercados y almacenes registran CLP \$114,9 MM y CLP \$116,5 en compras realizadas con el BFE entre mayo y agosto (ver Figura 4).

Figura 4: Distribución del valor de los montos de las transacciones (en CLP \$ MM) según el tipo de comercio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Los receptores en áreas rurales tienden a gastar mayores porcentajes del monto del BFE en pequeños comercios (otros comercios que no son grandes supermercados). En este sentido, los resultados muestran que, en las comunas rurales, el porcentaje gastado en los pequeños comercios es de 73%, mientras que en las comunas mixtas y urbanas este porcentaje disminuye a 68% y 55%, respectivamente.

En base a información recabada vía entrevistas y grupos de enfoque a receptores, el BFE es usado principalmente para compras en alimentos dentro de los comercios del rubro alimenticio. El BFE restringe la compra de productos a establecimientos catalogados en el rubro de alimentos. Aun cuando existe esta focalización restringida a nivel de establecimiento, no se puede restringir o verificar a nivel de producto si corresponde a un bien alimenticio. No obstante, a través de las entrevistas con receptores,

se constata que, de manera mayoritaria, estos declaran usar el Aporte en compras de alimentos y de manera muy ocasional en productos no alimenticios, como son los artículos de aseo.

Desde la implementación del BFE, se registra que el 0,13% de los receptores ha realizado un reclamo bancario, siendo en agosto esta cifra aún menor, de 0,05%. La mayor parte de los reclamos se realizó en el mes de mayo, en donde 0,35% de los receptores hicieron un reclamo. Esta proporción ha disminuido considerablemente, reportando 0,05% en agosto, indicando mejoras en el progreso de la implementación. Si consideramos la totalidad de los reclamos recibidos por el IPS, es decir los reclamos relacionados con el programa además de aquellos relacionados con el mecanismo de pago, estos últimos representan el 8% del total de reclamos registrados por IPS, sugiriendo un bajo nivel de problemas con el mecanismo de pago utilizado para la distribución del programa.

3. Se observa una curva de aprendizaje para operar con el BFE entre los receptores, la cual depende en gran medida de los niveles de bancarización y digitalización.

Los hallazgos muestran una curva de aprendizaje del uso del BFE desde su implementación, en donde actualmente, 93% de aquellos que tiene el BFE y 97% de aquellos que han realizado una compra con él, realizaron un cambio en la configuración. Aunque los datos cuantitativos muestran una adopción y uso casi universal del BFE, el componente cualitativo refuerza la existencia de una curva de aprendizaje estimando que, en promedio se necesitaron 2 meses para comprender cómo utilizar el BFE de manera adecuada. Es de notar que la curva de aprendizaje hace referencia a la habilitación de las personas usuarias para administrar y usar el monto del BFE de manera autónoma y según sus preferencias cambiantes. Los resultados muestran también que en muchos casos la experiencia previa de bancarización, el uso de la tarjeta y, sobre todo, el uso de la aplicación de BancoEstado agilizó este proceso de aprendizaje. En los casos donde se presentaba mayor familiaridad en estos aspectos, los entrevistados destacaron que la navegación es relativamente sencilla e intuitiva además de ser una herramienta práctica por encontrarse en el teléfono celular que se tiene constantemente en uso.

Las mujeres, los jóvenes, aquellos presentando menores condiciones socioeconómicas y que reciben pagos con montos mayores son más propensos a realizar compras con el BFE. Cerca de la totalidad de las mujeres receptoras, 97%, ha realizado al menos una compra con el BFE mientras que en el caso de los hombres esta proporción disminuye al 87%, aunque esta brecha se reduce al considerar otras condiciones sociodemográficas de estos grupos. Asimismo, casi la totalidad de los receptores en los deciles socioeconómicos más bajos ha utilizado el BFE, observando también una correlación negativa entre el uso y los rangos de ingresos. Finalmente, a mayor monto de la transferencia monetaria, mayor uso de esta modalidad. A través del análisis multivariado, se confirman estos resultados (ver Cuadro 5 y Anexo 2). Además, se encuentra que estas categorías también utilizan un porcentaje mayor del Aporte, comienzan a usarlo antes y lo utilizan en su totalidad más rápido.

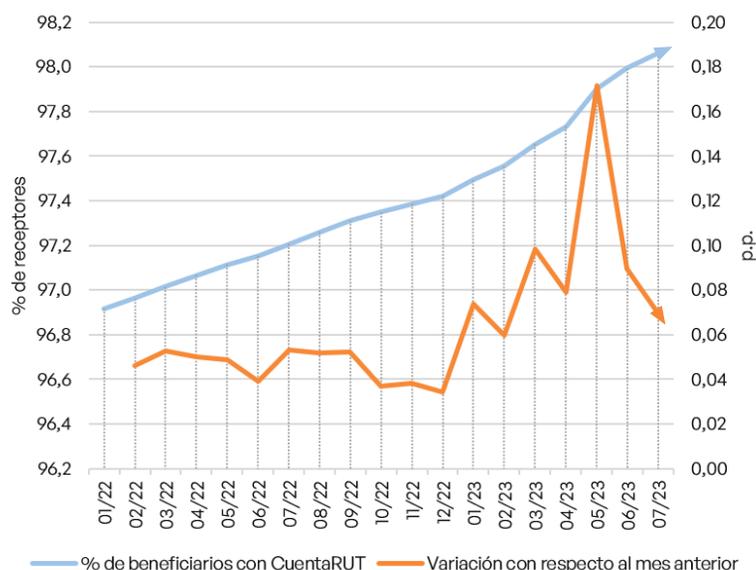
Los receptores adultos mayores de 65 años son aquellos que usan menos el BFE en comparación con los jóvenes y adultos. Los resultados registran que el 23% de los adultos mayores de 65 años no ha usado el BFE en comparación al 3,7% reportado para los receptores menores a 65 años. El análisis multivariado sostiene estos resultados y es consistente en todas las dimensiones analizadas. Es decir que, manteniendo todo lo demás constante, comparado con los jóvenes y adultos, los receptores de 65 años o más registran niveles menores de uso del BFE, además de demorar en empezar a usarlo desde el abono, gastarlo de manera más progresiva y utilizar montos inferiores.

Las mujeres, los jóvenes y adultos, aquellos que viven en el área urbana y los que reciben mayores aportes del BFE son los que realizan transacciones de manera más frecuente. En este sentido, las mujeres tienen un promedio de transacciones por pago de 4,4 mientras para los hombres el promedio de transacciones es de 4,1 por mes. Las diferencias más grandes se encuentran en los grupos etarios. Es así como los jóvenes y adultos realizan más transacciones, un promedio de 4,4 por mes mientras que los adultos mayores realizan en promedio 3,6 transacciones por mes. Las mismas tendencias se reflejan en aquellos que viven en área urbana.

4. La implementación del BFE no ha tenido efectos significativos en los niveles de tenencia de cuenta entre los receptores dados los altos niveles de bancarización ya existentes. Sin embargo, se identifica una mejora en las capacidades financieras y digitales.

No se observan efectos significativos en los niveles de bancarización debido a la implementación del BFE. Este resultado puede explicarse por la extensa cobertura de la CuentaRUT entre los receptores previo al lanzamiento del BFE. En efecto, alrededor de 97% de la población receptora contaba con una CuentaRUT operativa. Si se observa la tendencia en la tenencia de cuentas de los receptores, es constantemente creciente y con una ligera aceleración en mayo de 2023, explicada probablemente por el lanzamiento del BFE. En mayo se observó un incremento de 0,17 p.p, crecimiento mensual 3 veces más importante que en los últimos 12 meses, de 0,06 p.p. (ver Figura 5). Por otro lado, el impacto del BFE en el uso de pagos digitales debe ser sujeto de investigaciones posteriores.

Figura 5: Evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.

Sin embargo, los resultados del componente cualitativo indican efectos positivos del BFE en las capacidades financieras de los receptores familiarizados con la herramienta, en particular la planificación de recursos y las actitudes hacia el ahorro. La necesidad de entendimiento por parte de los receptores para aprovechar de manera eficiente el BFE los empuja a aprender su funcionamiento. Es así como el uso y práctica han contribuido a generar mayores conocimientos, y mejorar actitudes y comportamiento de receptores, como por ejemplo en la elaboración de la planificación de presupuestos mensuales para la alimentación a partir de la gestión del BFE. Asimismo, se han identificado actitudes positivas hacia el ahorro en la cual los receptores planifican a futuro ahorrando varios ciclos de pago para realizar una compra más significativa en alimentos.

5. Los resultados de los grupos focales y entrevistas en profundidad muestran que existen oportunidades de mejora que apuntan a contribuir a la experiencia del usuario en el uso del BFE a través de la simplificación de su diseño, la mejora de la estrategia de comunicación y un acompañamiento más cercano en poblaciones que presentan mayor dificultad para operar la herramienta.

Si bien el BFE ha probado su efectividad, existen oportunidades de mejora en relación con la simplificación de la herramienta para asegurar una comprensión completa entre los distintos segmentos de receptores. Aunque el BFE logra niveles de acceso y uso relativamente altos luego de sus primeros tres meses de implementación, los resultados del componente cualitativo sugieren la existencia de dificultades entre los receptores para entender distintos elementos del BFE. Este periodo de aprendizaje ha sido heterogéneo entre ellos. Estas dificultades y poco entendimiento se traducen en insatisfacción por parte de algunos.

El análisis reveló 3 áreas principales de menor entendimiento entre los receptores y las cuales presentaron desafíos para operar plenamente el BFE según su preferencia:

- i. **Configuración por defecto a inicios del mes (estado activado y modalidad de aporte al 20%):** Los resultados del componente cualitativo revelan que la configuración que vuelve al estado de default todos los meses como consecuencia de la entrada del aporte genera confusión y desconfianza en la herramienta.
- ii. **Modalidad de aporte al 20%:** Los grupos focales y entrevistas en profundidad dan cuenta que esta modalidad presenta dificultad de comprensión especialmente sobre el cargo simultáneo al BFE y al saldo regular de la CuentaRUT. Además de ello, el análisis reveló una marcada y creciente preferencia por el estado del BFE al 100%.
- iii. **El BFE como una subcuenta en la CuentaRUT:** Los receptores tienen dificultades en entender la existencia de subcuentas y como pueden ser administradas de manera diferenciada. En algunos casos esporádicos, existe temor de usar el BFE por miedo a gastar el dinero que se encuentra en la CuentaRUT que han decidido destinar a otros gastos.

Por lo mencionado anteriormente, se identifican oportunidades de mejora respecto al diseño del producto de pago para mejorar la experiencia usuaria. El diseño del mecanismo de pago del BFE responde a su principal objetivo de política pública como expresado en discusiones con las autoridades públicas: ser un mecanismo para compensar el alza en el precio de alimentos. En la consecución de este objetivo el diseño del BFE contiene y prioriza una modalidad (el 20%) donde se compense parte de las compras en alimentos con la flexibilidad de optar por cubrir la totalidad de la compra si el receptor así lo desea.

El costo de este diseño en la experiencia usuaria es una complejidad superior en el uso del mecanismo. Esto se traduce en confusión y fricciones en el uso y una reducción de la utilidad del receptor en su experiencia usuaria. Se observa a partir de la evidencia cuantitativa una preferencia revelada por la modalidad de 100% (la mayoría optan por esta opción y una vez que lo hacen continúan transaccionando en esta modalidad), y a partir de la evidencia cualitativa se ha documentado una percepción de complejidad de la modalidad del 20% creando confusión en su uso y su reversión.

Se recomienda reevaluar el diseño vis-à-vis de los objetivos de política pública que quiere lograr el programa, y considerar ajustes al diseño que puedan lograr los objetivos y reducir la complejidad para el usuario conjuntamente. Por lo menos, se recomienda no revertir la configuración que seleccionó el receptor cuando se realizan nuevos depósitos cada mes. Asimismo, se sugiere reevaluar el valor de mantener la opción del 20% y considerar su eliminación o reemplazo con una modalidad que resulte más intuitiva para el usuario.

Se recomienda reforzar la estrategia de comunicación y proporcionar intervenciones de educación financiera de manera paralela con el fin de contribuir al mejor entendimiento del manejo del BFE y adecuada administración de los recursos a través de la utilización de la herramienta. Para ello, es importante considerar ciertos aspectos a incorporar en el diseño como la diversificación de los canales de difusión, la integración de mensajes cortos, simples y accionables, más la identificación de momentos de aprendizaje para asegurar la disposición de los receptores a recibir esta información.

Se sugiere una especial atención a los receptores adultos mayores de 65 años los cuales usan menos el BFE en comparación con los jóvenes y adultos. Si bien 77% de los adultos mayores de 65 años utilizan el BFE, aún queda espacio para mejorar el uso del BFE en este segmento poblacional. La adopción de nuevas tecnologías, incluyendo los pagos y los canales digitales por los cuales se debe de operar la herramienta, son particularmente desafiantes y pueden requerir de un apoyo continuo.

Los resultados de la evaluación identifican temas de importancia que se requieren abordar en mayor detalle y que constituyen una propuesta de agenda futura de investigación. Entre estos se han identificado 5 temas principales:

- i. Rol de los comercios en la promoción del uso del BFE los cuales representan puntos claves de interacción con las personas beneficiarias, y, por tanto, resulta esencial elevar el nivel de comunicación y conocimiento en este contexto (incluyendo el desarrollo de un componente cualitativo dirigido a los comercios).
- ii. Evaluación del BFE como mecanismo de pago de emergencia.
- iii. Efectos del BFE en la promoción de la digitalización de pagos en un horizonte temporal de mediano y largo plazo.
- iv. Analizar los desafíos y oportunidades del ecosistema de pagos digitales, incluidos los relacionados con la infraestructura, la estructura del mercado y la competencia, que podrían tener un impacto material en la mejora de la disponibilidad y accesibilidad de las transacciones habilitadas por BFE.
- v. Análisis de la elección del proveedor de servicios financieros para la entrega de los pagos de G2P en el contexto chileno.

Introducción

La presente evaluación tiene por objetivo determinar el funcionamiento del Bolsillo Familiar Electrónico (BFE), lanzado en el mes de abril de 2023 por el Gobierno de Chile. Se busca evaluar el funcionamiento del BFE en la población objetivo desde el punto de vista de la cobertura e intensidad de uso y la experiencia de las personas receptoras. Se busca evaluar su utilización en la población receptora a través del análisis de su utilización, frecuencia de uso, montos de compra, y otros indicadores relevantes, además de explorar su efectividad en apoyar la compra de alimentos. Considera evaluar el posible impacto en el uso de medios de pagos digitales, capacidades financieras y digitales y en la bancarización. Asimismo, se incorpora al análisis la experiencia usuaria recogiendo las percepciones sobre su funcionamiento y potenciales desafíos. Cabe indicar que la evaluación se enfoca en los primeros 4 meses de la implementación del BFE, de mayo a agosto de 2023.

De acuerdo con lo estipulado en la Ley N° 21.550, artículo 15 del Título III, el Ministerio de Hacienda debe presentar un informe en noviembre de 2023 a las Comisiones de Hacienda de la Honorable Cámara de Diputados y del Honorable Senado, dando cuenta detallada del funcionamiento del BFE.

Para dar cumplimiento a dicho compromiso, el Ministerio de Hacienda suscribió un convenio con el Banco Mundial para que dicha organización internacional pueda desarrollar la evaluación, tomando en consideración la expertise internacional en el tema. En particular, el apoyo brindado por el Banco Mundial se enmarca en su iniciativa “G2Px: Digitalización de pagos de Gobierno a Personas”, la cual brinda una plataforma para desarrollar conocimientos y compartir experiencias que mejoren los pagos del Gobierno a personas (G2P, por sus siglas en inglés) a través de la digitalización. Con ello, la iniciativa busca contribuir a objetivos de largo plazo, como la inclusión financiera, el empoderamiento económico de las mujeres y la eficiencia fiscal.

Para desarrollar la presente evaluación se determinaron tres líneas de trabajo:

- **Línea 1:** corresponde al componente cuantitativo el cual tiene por objetivo identificar la cobertura y utilización del BFE en la población beneficiaria de acuerdo con sus características sociodemográficas y económicas, y explorar el efecto del BFE en la tenencia de cuentas, uso de medios de pago digitales y, capacidades digitales y financieras.
- **Línea 2:** corresponde al componente cualitativo. Busca evaluar la experiencia de uso del BFE desde la perspectiva de las personas beneficiarias respecto a su comprensión y experiencia de uso, a fin de identificar su relación con la inclusión financiera y la digitalización.
- **Línea 3:** tiene por objetivo realizar un análisis comparado entre el mecanismo de entrega del BFE y otros mecanismos similares a nivel internacional.

La información recogida proviene de fuentes primarias y secundarias. Se analizaron bases de datos administrativas innominadas proporcionadas desde el Ministerio de Hacienda, alimentadas por datos innominados de BancoEstado y el Instituto de Previsión Social (IPS), información cartográfica, encuestas globales de demanda, bases de datos globales de la oferta de servicios financieros y cifras censales de población.⁶ Además, se revisó la normativa relevante al programa y sus antecedentes. Se analizó

⁶ Se suscribió un convenio entre el Ministerio de Hacienda, IPS y BancoEstado con el objetivo de establecer los términos de la colaboración y traspaso de información innominada generada en el marco de la implementación y ejecución del BFE.

información adicional entregada por el Ministerio de Hacienda incluyendo la presentación sobre el primer mes de operación del BFE presentada en la Honorable Comisión de Hacienda del Senado. Se realizaron grupos focales y entrevistas en profundidad con receptores del Bolsillo Familiar Electrónico en 6 regiones del país. Finalmente, se realizaron entrevistas de manera remota con las instituciones públicas relevantes al diseño e implementación del BFE.

La evaluación presenta ciertas limitaciones en relación con la metodología y disponibilidad de información. El análisis se desarrolla en un horizonte temporal corto, de menos de 4 meses, con lo cual los comportamientos de algunas variables requieren ser analizadas en un plazo mayor (es el caso por ejemplo de los efectos en la digitalización de los pagos, o en ciertos casos, los cambios en el mediano plazo de ciertas preferencias de uso del BFE). Adicionalmente, variables específicas importantes para el análisis han sido recabadas en periodos más cortos, como son los cambios en los estados del BFE en donde solo se dispone de información durante el periodo 10-07-2023 y el 09-08-2023. Tampoco se cuenta con información cuantitativa sobre las compras realizadas a nivel de producto. Respecto al universo de receptores del Aporte Mensual, no se cuenta con información sobre los pagos en efectivo a través de transportadora de caudales para los meses de mayo y junio.

El documento está estructurado en siete secciones: (i) la descripción del Bolsillo Familiar Electrónico, (ii) el acceso, tenencia y uso de cuentas transaccionales y medios de pago, (iii) la caracterización y distribución geográfica de la población beneficiaria del BFE, (iv) el funcionamiento del BFE en la población objetivo, (v) la experiencia del usuario, (vi) los posibles efectos del BFE en la tenencia de cuentas, digitalización de pagos y capacidades digitales y financieras y, (vii) el análisis comparativo entre el BFE y otros mecanismos similares. El reporte finaliza presentando las conclusiones y recomendaciones.

1

Descripción general del Bolsillo Familiar Electrónico

1.1. Características del Aporte Mensual destinado a la compra de alimentos

El Aporte Mensual destinado a la compra de alimentos es una transferencia monetaria otorgada por el Gobierno de Chile que reemplaza al Aporte Compensatorio de la Canasta Básica, ambos destinados a compensar el alza de los precios. El Aporte de la Canasta Básica (ACB) fue creado en mayo de 2022 e implementado hasta abril de 2023, para ayudar a las familias a compensar el alza de los precios de la Canasta Básica de Alimentos. Los pagos se efectuaban directamente a la CuentaRUT, o de no contar con una, los pagos eran realizados en efectivo de manera presencial.⁷ Cabe señalar que la CuentaRUT es una cuenta vista ofrecida por el BancoEstado que incluye una tarjeta de débito, y que no posee costo de mantenimiento ni de apertura (ver Cuadro 1). El BFE, a diferencia del ACB asegura que la transferencia monetaria sea utilizada exclusivamente en la compra de alimentos, además de visibilizar este aporte de baja cuantía, el cual es actualmente pagado de manera separada de los otros programas. El BFE busca además promover la digitalización de pagos con el uso de un mecanismo de pago innovador y que permita a su vez, una mayor inclusión financiera y generar capacidades financieras.

Los criterios de elegibilidad para recibir el aporte se basan en la pertenencia a otros programas gubernamentales de protección social. La población elegible se compone de receptores de la Asignación Familiar, la Asignación Maternal y el Subsidio Familiar, que apunta al 60% de la población más vulnerable.^{8,9} Asimismo, también son elegibles los causantes de las familias usuarias del subsistema Seguridades y Oportunidades (ver Tabla 1).

⁷ El Aporte de la Canasta Básica de alimentos se enmarca en la Ley N° 21.456.

⁸ De acuerdo con el literal d) del artículo 1 de la Ley N° 18.987.

⁹ El Sistema de Prestaciones Familiares está compuesto por cuatro beneficios: Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Familiar (SUF) y Subsidio Maternal.

Asimismo, se considerarán como causantes los integrantes de las familias que cumplan con los siguientes requisitos:

- Personas con discapacidad, debidamente acreditada conforme con la calificación y certificación establecidas en la ley para personas con discapacidad
- Estudiantes con necesidades educativas especiales de carácter permanente que participan del Programa de Integración Escolar del Ministerio de Educación
- Estudiantes matriculados en establecimientos educacionales con modalidad de educación especial reconocidos por el Ministerio de Educación
- Estudiantes de 18 a 24 años 11 meses
- Personas menores de 18 años

Cuadro 1: La CuentaRUT de BancoEstado

En 2006, BancoEstado creó la CuentaRUT con el fin de promover la inclusión financiera en el país. Este producto es una cuenta vista asociada a una tarjeta de débito diseñada para personas de bajos ingresos. El único requisito para su apertura es tener el documento nacional de identidad vigente. Se denomina CuentaRUT dado que el número de la cuenta es el número del Rol Único Tributario sin el dígito verificador.

Según las cifras de BancoEstado, 14,5 millones de personas a partir de los 12 años tienen una CuentaRUT, lo cual representa alrededor de un 94% de penetración. La CuentaRUT ha logrado introducir a las tarjetas de débito como medio de pago en las poblaciones de bajos ingresos. En sus inicios, estas cuentas eran usadas principalmente para recibir los fondos del Gobierno o de los empleadores. Los clientes, luego, retiraban prácticamente la totalidad del monto para utilizarlo en efectivo. No obstante, estos comportamientos han cambiado y se registran altos niveles de movimientos transaccionales, alrededor de 90% de las cuentas registraban movimientos transaccionales en los últimos 6 meses.

De igual manera, la incorporación de canales digitales asociados a la CuentaRUT trajo consigo un nuevo patrón en el uso de la cuenta, pasando de un uso centrado en los retiros a un uso más transaccional. Los canales disponibles son varios los cuales comprenden la red del BancoEstado (red más importante del país), aplicación y sitio web, ATM, red de agentes y comercios. Los canales digitales son aquellos que concentran el 70% de las transacciones. Cabe destacar que la app de BancoEstado registra más de 10 millones de clientes. En relación con la apertura de cuentas, esta se puede realizar de manera presencial o remota. Los canales para realizar la apertura remota son la app o los autoservicios Conecta. Los clientes pueden solicitar la tarjeta de débito física la cual se les entrega entre los 3 y 8 días hábiles.

La CuentaRUT no tiene ningún costo de apertura o mantenimiento. Tampoco tienen costo los giros y consultas de estado en la red de BancoEstado, la cual incluye oficinas, ATM, la red de corresponsales Caja Vecina y oficinas BancoEstado Express. Asimismo, todas las compras en RedCompra, Compraquí y Webpay, junto con las transferencias a través de la aplicación o página web entre los clientes de BancoEstado son gratuitas.

Fuente: elaboración propia con información provista por BancoEstado y basada en la presentación “Caso de estudio: Análisis y experiencia de la CuentaRUT” realizada por Pablo Correa, 2021.

Tabla 1: Características principales de los programas de transferencias monetarias relevantes

Programa	Elegibilidad	Frecuencia aporte	Monto	Pago en CuentaRUT
Asignación Familiar	Trabajadores dependientes, independientes, pensionados y subsidiados	Mensual para trabajadores dependientes y pensionados	Varía de acuerdo con el ingreso del beneficiario y la asignación se recibe por cada carga. ¹⁰ El monto se duplica en caso de las cargas con discapacidad	Los pagos se realizan a través del empleador dependientes. En el caso de los trabajadores independientes y subsidiados de cesantía el IPS realiza los pagos en las modalidades de pago disponibles y en caso de los pensionados se asocia al pago de su pensión.
	Ingresos <CPL \$ 1.228.614	Añual para trabajadores independientes		
Asignación Maternal	Trabajadoras embarazadas y los trabajadores, respecto de sus cónyuges embarazadas, que sean causantes de Asignación Familiar	Mensual por el periodo de gestación	Varía de acuerdo con el ingreso del beneficiario	
Subsidio Único Familiar	Personas de escasos recursos que pertenezcan al 60% de la población socioeconómicamente más vulnerable, según el Registro Social de Hogares (RSH)	Mensual	CLP \$20.328 por carga familiar (CLP \$40.656 para personas con discapacidad)	
Seguridades y Oportunidades	Familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad	Mensual		
Aporte Canasta Básica	Personas beneficiarias de la Asignación Familiar y la Asignación Maternal, y del Subsidio Familiar y causantes de las familias Seguridades y Oportunidades	Mensual (1 de mayo de 2022 hasta el 30 de abril de 2023)		Depósito bancario en CuentaRUT (100%), pago en efectivo a través de ventanilla de una institución financiera
Aporte Mensual (Bolsillo Familiar Electrónico)	Personas beneficiarias de la Asignación Familiar y la Asignación Maternal, y del Subsidio Familiar siempre y cuando reciban ingresos iguales o inferiores al CLP \$1.175.196 (aproximadamente USD 1.328)	Mensual (desde 1 de mayo de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023)	Cada causante dará derecho a un aporte de CLP \$13.500 mensuales	Depósito en el BFE asociado a la CuentaRUT, Pago en efectivo a través de ventanilla de una institución financiera o empresa transportadora de caudales

Fuente: elaboración propia basada en información pública de IPS y MDSF y cifras provistas por IPS.

El pago del beneficio se realiza a través del Bolsillo Familiar Electrónico, el cual se encuentra asociado a una CuentaRUT operativa de BancoEstado. Los receptores no pueden elegir la modalidad de pago de su preferencia. Si el usuario tiene una CuentaRUT operativa (información validada por BancoEstado mensualmente), el aporte se deposita automáticamente en el BFE, al cual el receptor deberá acceder. De no tener una CuentaRUT, el pago se realiza en efectivo según 2 modalidades. Por un lado, los receptores pueden cobrar la transferencia monetaria en cualquiera de las sucursales de la red de BancoEstado y de la red la Caja de Compensación Los Héroes (actuales proveedores de pago contratados por IPS para el pago en modalidad de pago en efectivo en sucursales). Por otro lado, y en caso de residir en zonas remotas, previamente identificadas por el IPS para el pago de otros programas, el pago se realiza a través de la red de pago rural contratada la Caja de Compensación Los Héroes, la que a su vez mandata a las empresas transportadoras de caudales (“la ruta de pago móvil”).

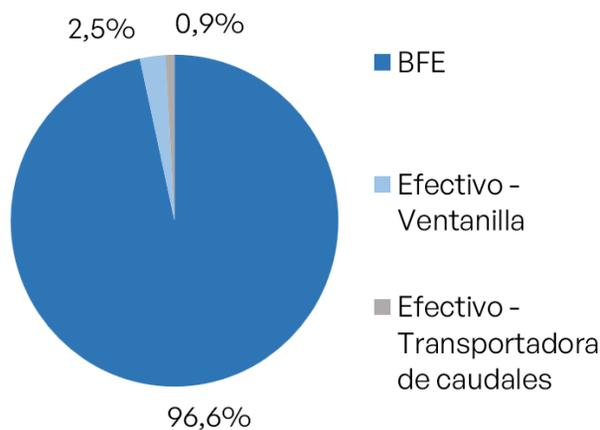
¹⁰ Pueden ser: conyugue, trabajadora embarazada, hijos o hijastros, nietos y bisnietos, padres, abuelos u otros ascendientes mayores de 65 años o personas inválidas, niños huérfanos o menores al cuidado por resolución judicial.

Esto debido a que, al ser zonas aisladas, sin conectividad, se presupone que tampoco existen numerosos comercios en donde se pueda hacer uso del BFE, por lo que se paga en efectivo. A agosto de 2023, la mayoría de los receptores, el 96,6%, son pagados a través del BFE, 2,5% cobran en efectivo por ventanilla y 0,9% lo hacen también en efectivo a través de la transportadora de caudales (ver Figura 6).

Cabe señalar que aproximadamente 74% de los pagos de beneficios del Estado que realiza el IPS se desembolsan a través de depósito bancario.

Para realizar los pagos por transferencias electrónicas nacionales, actualmente el IPS contrata a BancoEstado, quien actúa como el banco concentrador, encargándose de realizar los desembolsos en las cuentas de los distintos proveedores de servicios financieros en Chile, para que estos a su vez lo hagan llegar a las cuentas de los receptores. Si bien, el receptor puede elegir la cuenta y proveedor financiero en el cual quisiera recibir el pago, entre 80% y 90% de los receptores de depósito bancario lo reciben a través de la CuentaRUT. Los otros dos mecanismos de pago, tanto pago en efectivo en sucursales y pago en efectivo a través de transportadora de caudales (“Ruta móvil”), son minoritarios y alcanzan alrededor de 30% de los pagos.¹¹

Figura 6: Distribución de los receptores por mecanismo de pago



Fuente: elaboración propia a base de información de BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran aquellos receptores que recibieron el BFE en agosto 2023.

La difusión del Aporte Mensual a través del BFE se realizó a través de los canales del Gobierno. La estrategia de comunicación fue desarrollada en muy corto tiempo por lo que se utilizaron los canales que el Gobierno ya tenía a disposición como las páginas web y las redes sociales de las instituciones públicas. El BancoEstado también participó en las actividades de comunicación, centrándose en la difusión del funcionamiento del BFE. Las distintas instituciones involucradas incluyendo BancoEstado, IPS, y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), coordinaron de manera estrecha el contenido de los mensajes asegurando la consistencia a través de los participantes. De igual manera, las distintas instituciones concentraron las consultas e identificaron qué instituciones debían de resolverlas de acuerdo con su rol en el programa y mecanismo de pago.

1.2. Marco legal y normativo

En el marco de la Ley N° 21.550, se crea un Aporte Mensual destinado a la compra de productos alimenticios. Con el fin de aliviar el alza de precios en los productos de primera necesidad, la Ley N° 21.550 promulgada en marzo de 2023 establece distintas medidas para la seguridad económica, entre ellas, la creación de un nuevo Aporte Mensual destinado únicamente a la compra o a complementar los pagos de productos en comercios que se encuentran en el rubro alimenticio.

¹¹ De acuerdo a información provista por IPS.

Este aporte es asignado al receptor en función del número de causantes a su cargo que cumplan ciertas condiciones. Cada causante da derecho a un aporte de CLP \$13.500 mensuales (equivalente a alrededor de USD 15). En caso de que existiera más de un posible receptor, se le dará preferencia a la madre. La duración de este aporte se establece desde mayo 2023 hasta diciembre 2023. Los aportes mensuales pueden ser acumulables en caso de que existiera un saldo remanente.

El Instituto de Previsión Social es el encargado de realizar los pagos a través de un medio electrónico denominado el Bolsillo Familiar Electrónico. La ley y su respectivo reglamento otorgan al IPS la opción de celebrar convenios con una o más entidades públicas o privadas que cuenten con una red de puntos de atención que garantice el pago a nivel nacional.¹² Para ello, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el MDSF son las instituciones responsables de proporcionar al IPS la información sobre los receptores y los aportes correspondientes. A su vez, el IPS deberá cargar la información a través del Sistema de Información del Aporte Familiar Permanente (SIAF) en un módulo especial para la rendición del gasto del Bolsillo Familiar Electrónico.¹³

El reglamento del BFE estipula los casos en los cuales el beneficio se podrá pagar en efectivo. De manera excepcional, los receptores que no tengan una cuenta operativa en la entidad que participa en el desembolso o aquellos que reciban otro beneficio por parte del IPS por transportadora de caudales, podrán recibir el aporte en efectivo.¹⁴ El IPS tiene también la obligación de resolver y registrar los reclamos relacionados con el aporte de acuerdo con los procedimientos estipulados en la Circular N° 3743 / 27-04-2023, Correlativo Interno N° 5378, emitida por SUSESO. Asimismo, la SUSESO es la entidad que realiza la fiscalización del otorgamiento y del pago (para mayor detalle sobre el rol de las instituciones involucradas, ver Cuadro 2).

La resolución 185 Exenta establece la descripción técnica y operativa, así como las obligaciones de los operadores que participen en el desembolso del Bolsillo Familiar Electrónico. La norma establece que los operadores deben poner a disposición distintos tipos de canales en los cuales los receptores podrán acceder a información o realizar acciones asociadas al BFE: digitales, una aplicación móvil y una plataforma web, y un canal presencial como la red de oficinas. Deben también realizar comunicaciones para indicar el momento del abono y para indicar el uso del BFE al realizar una compra con este. Entre otras obligaciones, los operadores participantes deben poner a disposición canales de reclamos que se encuentren asociados al funcionamiento de los canales digitales anteriormente mencionados.

¹² Mediante Decreto 16 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se publica, el 23 de abril de 2023, el Reglamento que regula el aporte establecido en el Título III “Bolsillo Familiar Electrónico”, de la Ley N° 21.550.

¹³ Para mayor detalle, referirse a la Circular 3760 / 30-08-2023. Correlativo Interno N° 6622, emitida por la SUSESO.

¹⁴ La Resolución 185 Exenta define como cuenta operativa una cuenta aperturada por una persona natural en una entidad pública o privada, que no presenta bloqueos que le impidan recibir o girar de su saldo disponible.

Cuadro 2: Instituciones involucradas en el diseño e implementación del Bolsillo Familiar Electrónico

El Instituto de Previsión Social (IPS) fue creado a través del artículo 53 de la Ley 20 255 de Reforma al Sistema Previsional, como un servicio público encargado de administrar el sistema de pensiones solidarias y regímenes previsionales que administraba el Ex INP (Instituto de Normalización Previsional). Está bajo la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. El IPS es el encargado de realizar el servicio de pago de las prestaciones sociales, otros pagos de los beneficios sociales u otros beneficios de seguridad social que entregue el Gobierno, incluyendo el Aporte Mensual destinado a la compra de alimentos. Para ello, la ley le otorga la posibilidad de suscribir convenios con diversas instituciones públicas y privadas que garanticen la cobertura nacional de los pagos. El IPS recibe las nóminas de pago de los receptores y asigna los mecanismos de pago a implementar de acuerdo con criterios específicos del usuario, como ubicación geográfica o tenencia de cuenta. El IPS, a través de su red ChileAtiende es el encargado de brindar servicios de atención y orientación relacionados con el aporte. Pone a disposición sus canales presenciales y digitales en lugares remotos, así como una plataforma de consulta del pago y acceso a reclamos del aporte. La red cuenta con 195 Centros de Atención Previsional y 7 oficinas de atención móvil que funcionan en diversos puntos de Chile.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es la institución encargada de regular la normativa asociada a la seguridad social, fiscalizar su cumplimiento y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, así como resolver los casos de apelación o reclamos presentados por los beneficiarios relacionados a sus derechos a la seguridad social. La SUSESO establece entonces las condiciones para que IPS pueda conocer y resolver los reclamos, así como las normas necesarias para la atención ciudadana. Asimismo, la SUSESO se encarga de proporcionar al IPS las nóminas de los receptores y causantes que tengan derecho al aporte.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) tiene por objetivo contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social. Asimismo, asegura la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social. El MDSF, al igual que la SUSESO, se encarga de proporcionar al IPS las nóminas de los receptores y causantes que tengan derecho al aporte.

El Ministerio de Hacienda es la institución encargada de definir las características técnicas y operativas del Bolsillo Familiar Electrónico. Asimismo, será el encargado de enviar un informe a las Comisiones de Hacienda de la Honorable Cámara de Diputados y del Honorable Senado, dando cuenta detallada del funcionamiento del BFE.

BancoEstado es un banco de propiedad estatal que opera bajo reglas de la banca comercial y cuyo objetivo principal es brindar servicios financieros para promover el desarrollo de actividades económicas a nivel nacional. Ha emprendido varias iniciativas importantes específicamente para promover la inclusión financiera. Actualmente, BancoEstado está contratado por el IPS como uno de sus proveedores de pagos y opera como banco concentrador y principal entidad pagadora de los beneficios provenientes del Gobierno para la modalidad de pago electrónico.

El Laboratorio de Gobierno es la institución dependiente del Ministerio de Hacienda que tiene por objetivo promover el desarrollo e implementación de soluciones basadas en evidencia para mejorar los servicios públicos y la adopción de prácticas innovadoras en las instituciones. El Laboratorio de Gobierno ha participado en el diseño del BFE así como en las notificaciones enviadas a los receptores. Asimismo, ha liderado el desarrollo del componente cualitativo, insumo para la presente evaluación del BFE.

Fuente: elaboración propia basada en información pública de IPS, SUSESO, MDSF, Ministerio de Hacienda, BancoEstado y Laboratorio de Gobierno.

1.3. Funcionamiento del Bolsillo Familiar Electrónico

El Bolsillo Familiar Electrónico es un medio electrónico asociado actualmente a una CuentaRUT que permite recibir beneficios por parte del Gobierno con el fin de realizar compras de productos alimenticios en comercios del rubro alimenticio. El receptor debe tener una CuentaRUT operativa además de la tarjeta de débito asociada para poder ser utilizado en los POS de los comercios del rubro alimenticio. No se pueden realizar compras en línea. Asimismo, la CuentaRUT no requiere tener saldo para que el BFE pueda operar si está configurado al 100% y el valor de la compra es inferior al saldo del BFE. Si bien la CuentaRUT y el BFE se encuentran asociados, no se pueden realizar transferencias desde el BFE a la CuentaRUT o viceversa.

Los aportes se reciben el primer día (sea hábil o no) de cada mes. En caso de que el monto no se haya gastado del todo, el saldo remanente puede ser acumulado y gastado en los meses subsecuentes.

Los receptores administran el aporte a través de distintas funcionalidades. El receptor puede utilizar el monto del BFE cuando le resulte conveniente seleccionando el modo “activado”. De lo contrario, seleccionando el modo “desactivado”, las compras se realizarán únicamente con cargo al saldo de la CuentaRUT. A su vez, cuando el BFE se encuentra activado, el receptor selecciona el monto del aporte que se destinará a la compra: 20% o 100%. Si la elección es de 20%, esto quiere decir que 20% del monto de la compra será cubierto por el BFE y el 80% restante por el saldo de la CuentaRUT (ver Figura 7). En caso de realizar una compra y no tener suficiente saldo disponible en el BFE para cubrir el 20% de la compra, se podrá utilizar el saldo en su totalidad, aunque represente un porcentaje inferior al señalado (ver Tabla 2).

Cabe resaltar que el BFE se encuentra configurado por default en modo activado y bajo la modalidad de aporte al 20% cada vez que el receptor recibe la transferencia monetaria. Así, aun cuando los receptores hayan realizado configuraciones distintas al 20%, como modalidad al 100% o incluso hayan decidido desactivar el BFE, este se activa automáticamente en la modalidad de 20% de aporte en la compra todos los meses luego del depósito del aporte.

Figura 7: Ilustración de las distintas funcionalidades del BFE en el aplicativo de BancoEstado

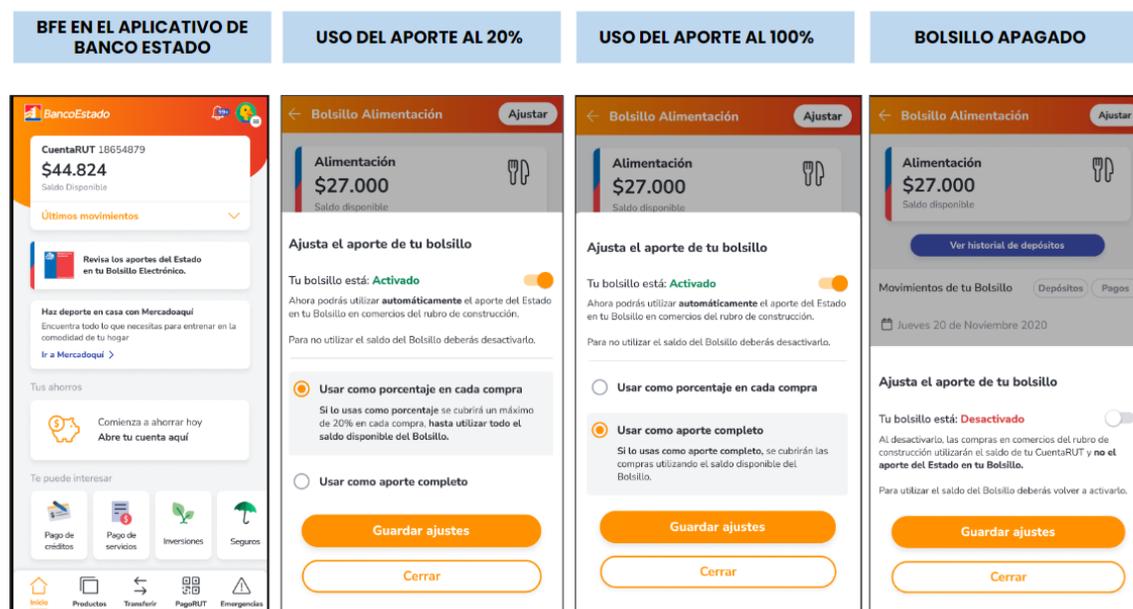


Tabla 2: Ejemplos de opciones de uso del BFE

Caso	Monto de la compra	Saldo de la CuentaRUT	Saldo del BFE	% del aporte del BFE	Resultado
Sin saldo en la CuentaRUT	\$10.000	\$0	\$13.000	20%	La compra será rechazada por tener saldo insuficiente en la CuentaRUT.
				100%	Se realiza la compra siempre que el saldo disponible en el BFE cubra el total de la compra.
Saldo insuficiente en la CuentaRUT	\$10.000	\$1.000	\$13.000	20%	La compra será rechazada por tener saldo insuficiente en la CuentaRUT.
				100%	Se realiza la compra siempre que el saldo disponible en el BFE cubra el total de la compra.
Saldo insuficiente en el BFE	\$10.000	\$15.000	\$500	20%	Se realiza la compra utilizando el saldo disponible del BFE aun cuando no es el 20% de la compra y se completa el monto con los fondos de la CuentaRUT.
				100%	La compra será rechazada por no tener saldo insuficiente en el BFE.

Fuente: elaboración propia basada en información pública de BancoEstado.

El BFE se utiliza únicamente para compras electrónicas presenciales. El Aporte Mensual se deposita directamente al BFE para ser usado de manera digital. No se pueden realizar retiros del BFE, ni tampoco se puede transferir el dinero a otra cuenta. Es de notar también que las compras deben ser realizadas de manera presencial: el BFE no puede ser utilizado para compras a través de internet.

Para administrar el BFE, los receptores tienen a disposición canales presenciales y remotos. Los receptores pueden operar las funcionalidades a través de la aplicación de BancoEstado, del sitio web o a través del call center de la institución. A través de estos canales, los receptores pueden activar y desactivar el BFE y elegir el porcentaje de aporte del BFE a su compra (20% o 80%). Dichos canales dan detalle de los movimientos realizados en el BFE (compras, aporte y monto del aporte, día de la compra y comercio en donde se realizó) y del saldo disponible. Se han puesto a disposición también canales presenciales que permiten a los receptores configurar el BFE y acceder a información sobre el saldo del BFE o las compras realizadas. Los canales presenciales incluyen las sucursales y los módulos automatizados para la atención al público. Los estados de cuenta también permiten visualizar las compras hechas con el BFE.

No obstante, para recibir notificaciones de su uso se requiere tener conexión internet. Respecto a las notificaciones, se realizan vía correo electrónico o como mensajes emergentes cortos (“push”) asociados a la aplicación (ver Cuadro 3). Estas notificaciones se realizan al momento de realizar el aporte o de realizar una compra. Únicamente, los receptores con BFE reciben las notificaciones. Los mensajes de texto no están contemplados por tener altos costos. Tampoco aparece el detalle del gasto de la compra en el comprobante que se emite.

Cuadro 3: Ejemplo de notificación recibida en el celular

Señora XXXXXX Se ha realizado una compra por \$7.964 en STA ISABEL BANDERA SANTIAGO CL asociado a su tarjeta de Débito terminada en **** 0013 el día 11/07/2023 a las 09:45 hrs.

El Estado de Chile realizó un aporte complementario desde el Bolsillo Familiar Electrónico asociado a su CuentaRUT por \$7.964 en dicha compra.

Las compras pueden realizarse únicamente en los comercios que pertenecen al rubro de alimentos y que dispongan de una máquina POS. Los tipos de comercios elegibles incluyen los supermercados, almacenes, ferias libres, carnicerías y panaderías, y los mismos deben de contar con un POS. Para que el comercio pueda aceptar pagos provenientes del BFE solo tiene que cumplir con que su POS se encuentre registrado ante la red de adquirencia contratada con los rubros específicos de alimentos los cuales son identificados mediante el “Merchant Category Code” (MCC) de cada comercio. El comercio no debe realizar ningún tipo de inscripción o registro ni tampoco contar con alguna autorización. Cabe indicar que no se aplica a los comercios ningún tipo de comisión de venta adicional a aquella ya pactada con el adquirente.

Cuadro 4: Bolsillo Electrónico de Emergencia

Durante el mes de agosto de 2023, varias regiones de la zona centro-sur de Chile se vieron afectadas por un temporal de precipitaciones el cual provocó el desborde de ríos e inundaciones registrando 33 mil personas damnificadas, 42 mil aisladas, 31 mil evacuadas, y más de 21 mil viviendas dañadas.

En el carácter de emergencia que dejaron las inundaciones, el Gobierno de Chile decidió aprovechar el nuevo mecanismo digital de entrega de recursos BFE, inaugurado en mayo de 2023. Con ello se da origen a un nuevo bolsillo, denominado **Bolsillo Electrónico de Emergencia**, que al igual que el BFE, está asociado a la CuentaRUT de BancoEstado y habilitado para recibir el aporte estatal. Sin embargo, en este contexto, los recursos son destinados a la compra de bienes para la reparación de las viviendas de las familias afectadas. Por ello, el aporte solo puede ser utilizado en establecimientos relacionados con el rubro definido para tal propósito, en este caso, materiales de la construcción. Del mismo modo que el BFE, el nuevo bolsillo de emergencia queda habilitado para ser gestionado a través de dispositivos electrónicos, permitiendo su uso en compras presenciales por medio de la tarjeta de débito de la CuentaRUT de BancoEstado y en los comercios de rubros relacionados que se definieron para la reconstrucción de las viviendas. El monto de este beneficio de emergencia se entrega una sola vez y es significativamente mayor al del BFE, ya que entrega CLP \$901 mil a los hogares con poca afectación en su vivienda y CLP \$1.803 mil a aquellos con mediana afectación. Debido al elevado monto de los aportes, el BEE mantiene la opción de activación o desactivación al utilizar la CuentaRUT y se mantiene únicamente la modalidad de uso del aporte al 100%. En el caso, que haya receptores que reciban ambos aportes estatales, BEE y BFE, pueden ser gestionados mediante la aplicación de BancoEstado, y hacer ajustes a las opciones de uso definidos en cada uno de ellos y en forma independiente.

El uso del mismo mecanismo del BFE para este segundo bolsillo, permite resolver con fluidez, rapidez y para un fin determinado la entrega del nuevo beneficio, atendiendo a su carácter de emergencia. El desarrollo y coordinación entre instituciones del Estado hizo que la entrega del beneficio fuera posible en un plazo inferior a 30 días desde que inició el diseño de nuevo bolsillo. Cabe notar que, del mismo modo que con el BFE, no fue necesaria la entrega física de tarjetas comerciales, o la suscripción de convenios con los comercios relevantes, ya que el nuevo bolsillo queda habilitado para operar en la red de cuatro partes, y hacer uso de los códigos de comercio en terminales POS.

Los receptores fueron identificados durante el transcurso del proceso de catastro del sistema frontal, según el levantamiento de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE) por parte del MDSF. Esta ficha permite obtener información con relación al grado de afectación de las viviendas, lo que permite identificar a los receptores y el monto del aporte a entregar.

Los aportes generados para el Bolsillo Electrónico de Emergencia también fueron pagados por el IPS a través de BancoEstado, por encargo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, responsable del origen de los fondos.

Al 25 de septiembre el BEE había sido entregado a 7.724 hogares. Asimismo, las personas beneficiadas tienen en promedio 51 años, y el 61% son mujeres. Cabe destacar que el levantamiento de la FIBE implica la visita a las viviendas afectadas, por lo que el número de receptores puede ir aumentando con el paso del tiempo.

Distribución de los receptores por región y aporte total

Región	Hogares Beneficiarios	Aporte total (CLP \$)
Valparaíso	87	123.568.049
Metropolitana	267	395.053.296
O'Higgins	2.847	4.231.936.434
Maule	3.353	4.899.396.194
Ñuble	722	1.050.773.515
Biobío	448	671.949.355
Total	8.724	11.372.676.843

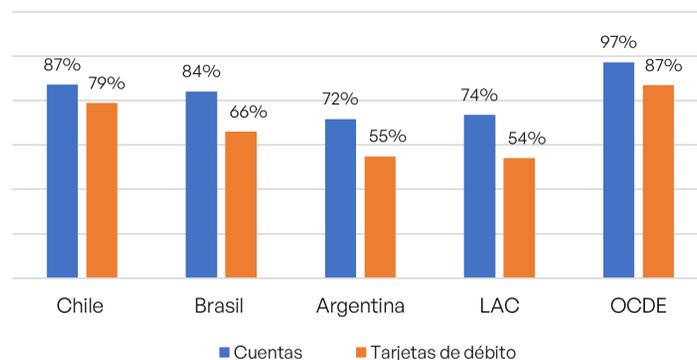
Fuente: elaboración propia con información compartida por el Ministerio de Hacienda.

2

Acceso, tenencia y uso de cuentas transaccionales y medios de pago

Chile ha logrado altos niveles de inclusión financiera situándose por encima de los niveles de países similares y de la región, pero aún por debajo del promedio de los países de ingresos altos. Según la encuesta de Global Findex, en 2021, el 87% de los chilenos mayores de 15 años declararon contar con una cuenta. Este porcentaje es mayor al reportado para Brasil (84%) y Argentina (72%) y para la región de América Latina y el Caribe (LAC) (74%). No obstante, este se encuentra por debajo del promedio reportado para los países de ingresos altos de la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE) de 97%. De otro lado, la tenencia de tarjetas de débito presenta también cifras elevadas y por encima del promedio de los países de la región. El 80% de los adultos chilenos tiene una tarjeta de débito, porcentaje mayor que para Brasil (66%) y Argentina (55%), así como para la región de LAC (54%). Respecto al promedio de los países de la OCDE, Chile presenta proporción aún por debajo (ver Figura 8).

Figura 8: Tenencia de cuentas y de tarjetas de débito en 2021

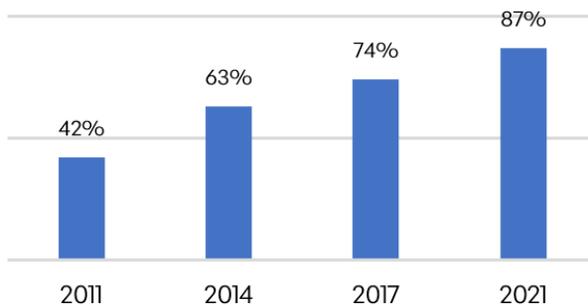


Fuente: Global Findex, 2021.

Si bien durante la última década, la tenencia de cuentas ha aumentado significativamente, debido en gran medida a la expansión de la CuentaRUT, aún persisten algunas brechas en segmentos poblacionales específicos como los adultos con menor educación y aquellos que residen en un área rural. Chile ha visto los niveles de tenencia de cuenta crecer de manera significativa en el tiempo.

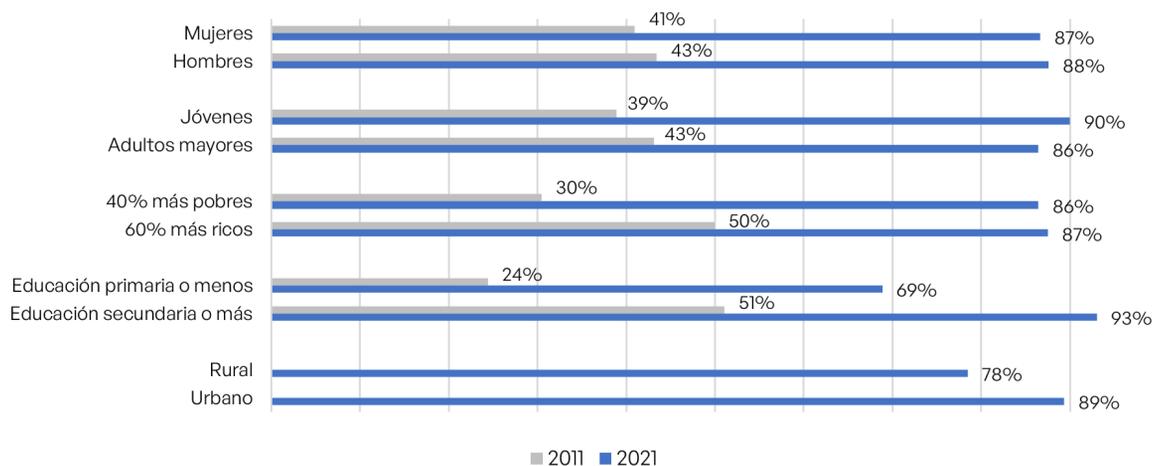
En 2011, el 42% de los adultos declaró tener una cuenta mientras que en el 2021 este porcentaje creció a 87% (ver Figura 9).¹⁵ A diferencia de otros países, las brechas en la tenencia de cuentas entre hombres y mujeres, grupos etarios y ricos y pobres no son pronunciadas (ver Figura 10).¹⁶ Si observamos las mismas brechas 10 años atrás, también se observan no ser tan significativas salvo el caso de la brecha entre ricos y pobres y personas menos y más educadas. En la última década, Chile logró reducir la brecha socioeconómica en 18 p.p. mientras que solo redujo la de educación en 3 p.p. Existen aún oportunidades de mejora para segmentos específicos como los adultos con educación primaria y residiendo en zonas rurales. En este sentido, las brechas más importantes que se reflejan actualmente son entre los adultos con al menos educación secundaria y adultos con educación primaria o menos (24 p.p.), y adultos en área urbana y área rural (11 p.p.).

Figura 9: Evolución de la tenencia de cuentas



Fuente: Global Findex, 2011, 2014, 2017, 2021.

Figura 10: Tenencia de cuentas por segmentos poblacionales



Fuente: Global Findex, 2011, 2021.

Nota: no se recoge información sobre el área de residencia urbano-rural en la encuesta Findex de 2011.

La CuentaRUT ha sido un instrumento clave en la inclusión financiera de Chile. En 2023, la CuentaRUT registraba 14,5 millones de clientes los cuales representaban el 94% de la población adulta chilena. La CuentaRUT ha ido ganando progresivamente participación en el mercado representando aproximadamente 2% del mercado en 2007 y llegando al primer trimestre de 2021 con un porcentaje de participación de alrededor de 60% (ver Figura 11).

¹⁵ Global Findex define la tenencia de cuentas como el porcentaje de encuestados que declaran tener una cuenta (solos o junto con otra persona) en un banco u otro tipo de institución financiera (cuenta de institución financiera), o declaran utilizar personalmente un servicio de dinero móvil en el último año.

¹⁶ Global Findex 2011, 2014, 2017, 2021.

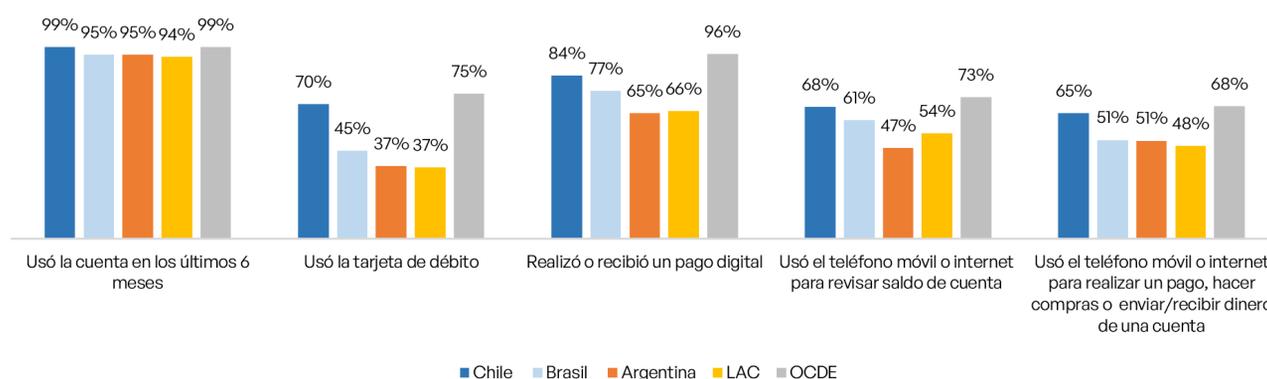
Figura 11: Evolución de la CuentaRUT y tarjetas de débito



Fuente: BancoEstado 2021.¹⁷

Los niveles de uso en términos de cuentas, tarjetas de débito y pagos digitales han alcanzado promedios importantes. El uso de cuentas y tarjetas de débito están a la par o por encima del promedio de los países de ingresos similares y de la región y por encima del promedio de la región LAC pero por debajo del promedio de los países de la OCDE (ver Figura 12). En Chile, los niveles de inactividad de las cuentas son prácticamente inexistentes. Solo el 1% de los cuentahabientes declara no haber utilizado su cuenta en los últimos 6 meses. Además, los resultados muestran que el país registra mayores porcentajes de adultos que realizaron pagos digitales (84%). Sin embargo, aún quedan oportunidades de mejora para el uso de canales digitales dado que solo el 65% de los adultos declaran haber utilizado un teléfono móvil o internet para realizar pagos, comprar bienes o recibir o enviar dinero de una institución financiera y 68% han accedido a revisar el saldo de la cuenta a través de un teléfono móvil o internet.

Figura 12: Uso de las cuentas, tarjeta de débito y pagos digitales



Fuente: Global Findex, 2021.

¹⁷ Datos provienen de la presentación de Pablo Correa, Vicepresidente Ejecutivo “Caso de Estudio: Análisis y experiencia de la CuentaRUT”, junio 2021.

La cobertura del sistema financiero ha incrementado en la última década a través de los canales no tradicionales. Los cajeros corresponsales y POS han tenido un importante incremento en los últimos años, creciendo en 50% y 40% entre 2012 y 2017, respectivamente (ver Tabla 3). Por el contrario, se observan tendencias que muestran una disminución en sucursales y cajeros automáticos (ver Figura 13). En términos de cobertura geográfica, 74% de las comunas tienen acceso a servicios financieros a través de las oficinas y 90% a través de cajeros automáticos. Tanto los POS como los corresponsales han logrado expandirse en todas las comunas del país.

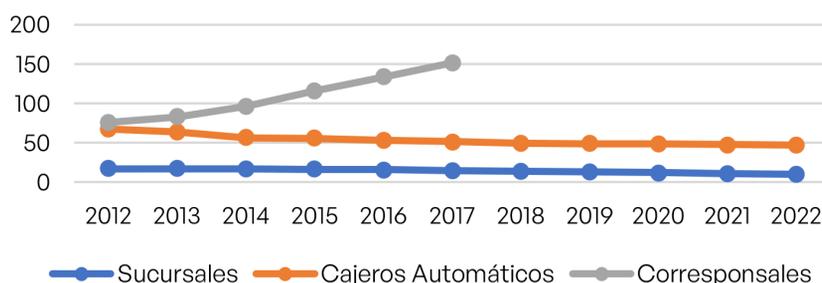
Tabla 3: Evolución del número de POS por 100 mil adultos

2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.266,39	1.436,71	1.531,61	1.573,89	1.894,87	2.135,77

Fuente: SBIF, 2019.

Por el contrario, se observan tendencias que muestran una disminución en sucursales y cajeros automáticos (ver Figura 13). En términos de cobertura geográfica, 74% de las comunas tienen acceso a servicios financieros a través de las oficinas y 90% a través de cajeros automáticos. Tanto los POS como los corresponsales han logrado expandirse en todas las comunas del país.

Figura 13: Número de sucursales y cajeros automáticos por 100 mil adultos



Fuente: Global Findex, 2021.

BancoEstado cuenta con un importante número de puntos de acceso que cubre todas las comunas de Chile. La red de puntos presenciales de BancoEstado ha crecido en alrededor de 17% desde 2020. En 2023, esta cuenta con más de 41 mil puntos entre sucursales, sucursales express, ATM propios y agentes corresponsales. También se encuentra integrada a los ATMs de otras instituciones por convenio (alrededor de 7.500 puntos adicionales en 2021). Actualmente, BancoEstado tiene presencia en todas las comunas del país a través de sus agentes corresponsales de Caja Vecina. Más del 90% de sus puntos de acceso se concentra en los corresponsales de Caja Vecina quienes son los responsables principales del crecimiento de la cobertura y de su capilaridad en zonas rurales. Mientras los canales tradicionales, sucursales y ATMs, se encuentran principalmente en zonas urbanas, 96%, Caja Vecina tiene 35% de sus agentes en zonas rurales (ver Tabla 4).

Tabla 4: Evolución de los puntos de acceso de la red de BancoEstado

	2020	2021	2022	2023-09
Sucursales	401	400	399	399
Sucursales Express	115	122	122	122
ATM	2.272	2.328	2.360	2.480
Agentes corresponsales - Caja Vecina	31.405	33.000	3.593	38.301
Total	34.193	35.850	38.811	41.302

Fuente: elaboración propia en base a información provista por BancoEstado y presentación de BancoEstado 2021.¹⁸

¹⁸ Datos provienen de la presentación de Pablo Correo, Vicepresidente Ejecutivo “Caso de Estudio: Análisis y experiencia de la CuentaRUT” Junio 2021.

Cerca de la totalidad de la población chilena cuenta con cobertura de telefonía móvil e internet, no obstante, aún existen desafíos para cerrar la brecha digital en zona rural. Según las cifras de ITU, en 2022, 99% y 95% de la población tiene cobertura 2G y 3G respectivamente. Por un lado, las suscripciones de telefonía móvil llegaron a casi 26,4 millones. Esto se traduce en 132,8 suscripciones de telefonía celular por cada 100 habitantes. Por el lado de la demanda, 96% de los adultos chilenos reportan tener un teléfono celular de acuerdo con los datos de Global Findex 2021. De otro lado, el número de beneficiarios conectados a internet móvil es de 22,4 millones y la penetración a internet (3G-4G-5G) se eleva a 112 por cada 100 habitantes.¹⁹ No obstante, el acceso a internet en los hogares es aún limitado sobre todo en el área rural, en donde un 54% de los hogares urbanos tienen conexión fija, a diferencia de solo el 4% de los hogares rurales. Por ejemplo, las regiones que tienen baja penetración de internet son La Araucanía con un 33%, Ñuble con un 33,8% y Maule con 37,4% (SUBTEL, 2021).

Los datos de demanda indican que aún existe margen para mejorar las capacidades financieras de los consumidores financieros chilenos, en particular mujeres y sectores socioeconómicamente vulnerables. La encuesta sobre capacidades financieras de 2016 muestra que, aun cuando el 70% de los entrevistados realizó correctamente operaciones matemáticas, la aplicación de los manejos de conceptos financieros es aún bajo.^{20 21} Menos de un tercio de los chilenos reconoce que el dinero pierde valor en el tiempo debido a la inflación, solo un quinto calcula correctamente un interés simple y solo la mitad puede manejar el concepto de interés compuesto. Respecto al comportamiento financiero, 60% de los encuestados alcanzan puntajes altos en el índice de comportamiento financiero el cual evalúa la planificación de gastos, el manejo de recursos, el comportamiento de ahorro y la forma de elegir de productos financieros. Resultados recientes confirman que aún existen oportunidades de mejora en los conocimientos financieros de la población chilena.²² En 2022, el 42% de los chilenos declara tener un bajo nivel de conocimiento financiero, el 21% declara tener conocimiento alto y 37% intermedio. Asimismo, se constata una brecha de género significativa con relación a los conocimientos financieros. Mientras el 40% de los hombres declara conocer mucho o bastante sobre temas financieros, el 26% dice no saber nada al respecto. Entre las mujeres, el 26% declara saber mucho o bastante mientras el 38% declara no saber nada. Finalmente, las cifras muestran una brecha socioeconómica, en la cual solo 13% de las personas de segmentos socioeconómicos más altos declaran no tener conocimientos financieros, mientras que para los segmentos más vulnerables esta cifra se eleva a 54%.

El mercado de medios de pago con tarjetas en Chile ha recientemente migrado de un modelo de tres partes (M3P) a uno de cuatro (M4P). Hasta abril de 2020, Transbank asumía el rol de banco emisor y banco adquirente, encargándose de la emisión de tarjetas de pago para los clientes de las entidades bancarias y también de la afiliación a los establecimientos comerciales que aceptarían dichos instrumentos de pago.

19 Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 2023. Ver https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2023/03/PPT_Series_DI-CIEMBRE_2022_V0.pdf

20 La encuesta fue realizada por la Corporación Andina de Fomento (CAF - Banco de Desarrollo de América Latina) en asociación con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Para mayor detalle encontrar el informe en el siguiente link: http://genero.sbf.cl/pdf/encuesta_de_medicion_de_capacidades_financieras_en_los_paises_andinos_Chile_2016.pdf

21 Según los resultados de la encuesta, 70% respondió correctamente una pregunta básica de matemáticas, sin embargo, los porcentajes para la población rural y de menores ingresos son menores (aproximadamente 60%).

22 El estudio fue realizado por el Depósito Central de Valores (DCV) y la consultora Cadem en noviembre de 2022. Para mayor detalle encontrar el informe en el siguiente link: <https://insight-chile.cl/storage/2023/03/Informe-dcv-educacion-financiera.pdf>

Con el cambio hacia el modelo M4P, cada entidad bancaria se encarga individualmente de la emisión de tarjetas, y Transbank realiza funciones de adquirencia en competencia con otros agentes económicos que han ingresado al mercado (como Getnet de propiedad de Banco Santander y Red Global de propiedad de BancoEstado, entre otras). Sin embargo, Transbank aún conserva una posición prominente en el mercado de adquirencia. Respecto a las tarjetas emitidas en Chile en el caso de las marcas internacionales (Visa, MasterCard o Amex) la totalidad de los comercios adscritos a cierta marca aceptan todas las tarjetas de dicha marca, independiente del emisor, y su aceptación se extiende incluso a comercios en el extranjero. Además, los comercios pueden estar adscritos a más de una marca internacional.

3

Caracterización y distribución geográfica de los receptores del BFE

La población receptora del Aporte Mensual, la cual se eleva a más de 1,5 millones o 10% de los adultos chilenos, se caracteriza por estar compuesta principalmente de mujeres entre 25 y 44 años en condición de solteras.^{23 24 25} Cerca del 84% de los receptores son mujeres, explicado en parte ya que la mayoría de los beneficiarios del SUF son mujeres. Además, es de notar la prioridad que se les atribuye a las madres receptoras de ser aquellas que reciban el aporte en caso de existir más de un receptor. Respecto a la edad, el 62% de los receptores se encuentran en el rango de 25 a 44 años, seguidos del grupo de 45 a 65 años con 30%. Los jóvenes menores de 25 años y adultos mayores de 65 años se encuentran representados en menores proporciones en la distribución (4% cada uno). A su vez, más de la mitad de los receptores es de estado civil soltero, el 55%, seguidos de aquellos en estado civil de casados con 36%. Cabe señalar que el 61% de las mujeres receptoras se encuentran en estado soltera. Además, es importante mencionar que, a nivel de género, los hombres receptores tienen características bastante diferentes que las mujeres receptoras, estos son mayores, tienen niveles de educación mayor, viven mayoritariamente en el área urbana y reciben aportes mensuales mucho menores que las mujeres (ver Anexo 1).

La población receptora tiene bajos niveles educativos y bajos ingresos, encontrándose mayoritariamente en condiciones de vulnerabilidad. Aproximadamente 18% de los receptores del BEF no tiene instrucción o tiene un nivel de educación básica. Por otro lado, la mitad se encuentra en rangos de ingresos inferiores a 400 mil pesos (equivalente a alrededor de USD 448), siendo el salario mínimo de 460 mil (USD 510). De igual manera, se encuentran en los tramos de menores ingresos y de mayor vulnerabilidad de la población chilena de acuerdo con la clasificación socioeconómica calculada por el Registro Social de Hogares: 72% de los hogares forman parte del tramo correspondiente al 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica.²⁶

23 De acuerdo con las proyecciones del INE, en 2022 Chile tenía 15.36 millones de personas mayores de 18 años.

24 Cabe indicar que el aporte mensual alcanza 3,1 millones de beneficiarios incluyendo causales, los cuales representan cerca del 16% de la población. Los cálculos se realizaron con las proyecciones de INE 2022, con 19.96 millones de personas.

25 Aproximadamente 3.2 millones de causantes.

26 Para más información sobre el cálculo de la clasificación socioeconómica por el Registro Social ver el siguiente link: <https://registroso->

Existen diferencias sociodemográficas entre los receptores del BFE según el mecanismo de pago utilizado.²⁷ Los resultados muestran que la proporción de mujeres receptoras que reciben el aporte por transportadora de caudales está por encima del promedio, en 95%. En el caso contrario, la participación de los hombres triplica cuando se cobra por ventanilla y se eleva al 45%. En relación con la edad, la proporción de adultos mayores de 65 años crece de manera importante en el pago en ventanilla. Además, las cifras muestran que los receptores con pago en ventanilla tienen mayores niveles educativos e ingresos que los receptores que perciben el aporte a través del BFE (ver Tabla 5).

Tabla 5: Características sociodemográficas y económicas de los receptores del Aporte Mensual por mecanismo de pago

	En BFE (96,6%)	Efectivo - Ventanilla (2,5%)	Efectivo - Transportadora de caudales (0,9%)	Todos (100%)
Género				
Femenino	84,3%	54,7%	95,0%	83,6%
Masculino	15,7%	45,3%	5,0%	16,4%
Edad				
De 13 a 24	4,1%	4,0%	4,0%	4,1%
De 25 a 44	62,7%	38,7%	52,9%	62,0%
De 45 a 64	29,4%	35,2%	37,0%	29,6%
De 65 y más	3,8%	22,0%	6,0%	4,3%
Estado civil				
Soltero	55,5%	39,8%	N.D.	55,1%
Casado	35,8%	53,8%	N.D.	36,2%
Separado, divorciado, o viudo	8,7%	6,5%	N.D.	8,6%
Educación				
Sin instrucción o básica	17,8%	17,5%	N.D.	17,8%
Secundaria	68,8%	59,1%	N.D.	68,6%
Técnico profesional	9,5%	15,4%	N.D.	9,6%
Universitaria o postgrado	3,9%	8,0%	N.D.	4,0%
Tipo de comuna				
Urbana	64,2%	77,5%	5,6%	64,0%
Mixta	17,5%	12,6%	14,7%	17,4%
Rural	18,2%	9,9%	79,7%	18,6%
Renta (miles)				
0-399	49,9%	29,1%	N.D.	49,4%
400-799	36,3%	37,2%	N.D.	36,3%
800 y más	13,8%	33,6%	N.D.	14,3%
Clasificación socioeconómica				
Decil 2 a 4	71,8%	52,6%	87,7%	71,5%
Decil 5 a 7	20,4%	26,2%	10,7%	20,4%
Decil 8 a 10	7,8%	21,2%	1,7%	8,1%
Monto bono CLP				
\$13.500	31,0%	55,6%	14,9%	31,4%
\$27.000	41,1%	29,0%	54,5%	40,9%
\$40.500	20,6%	11,2%	25,0%	20,4%
\$54.000+	7,3%	4,2%	5,6%	7,2%

Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS a agosto de 2023.

Nota: el cálculo del ingreso es realizado por BancoEstado. No se cuenta con información sobre niveles de ingresos, niveles educacionales o estados civiles de los receptores que reciben a través de transportadora de caudales.

cial.gob.cl/docs/Orientaciones-complementarias-N8_calculo-CSE_VF.pdf

27 Recordemos que la proporción de receptores según mecanismo de pago es la siguiente: BFE, 97%; efectivo por ventanilla, 2% y efectivo por transportadora de caudales, 1%.

28 El tipo de comuna se define de acuerdo a la Política Nacional de Desarrollo Rural: i) Las comunas predominantemente rurales se definen como aquellas en que más de un 50% de la población vive en distritos censales de densidad menor a 150 hab./km² ii) Las comunas mixtas se definen como aquellas en que entre un 25% y un 49% de la población vive en distritos censales de densidad menor a 150 hab./km². iii) Las comunas predominantemente urbanas se definen como aquellas en que menos de un 25% de la población vive en distritos censales de densidad menor a 150 hab./km².

La población de receptores del BFE se encuentra repartida geográficamente en todas las regiones y comunas a lo largo del país. Sin embargo, existen grandes concentraciones de receptores del BFE como la Región Metropolitana de Santiago (32%), la Región del Biobío (11%) y la Región de Valparaíso (11%), que representan en su conjunto un poco más de la mitad de los receptores del Aporte Mensual. El resto de las regiones se caracterizan por tener en sus poblaciones menos de 130 mil receptores. A nivel de comunas, Puente Alto (35,622 receptores), Santiago (26,524 receptores), San Bernardo (27,309 receptores) y Maipú (25,935 receptores), en la Región de Metropolitana de Santiago, y Temuco (25,608 receptores) en la Región de La Araucanía son las que presentan la mayor población de receptores (ver Tabla 6, Mapas 2 y Mapas 3).

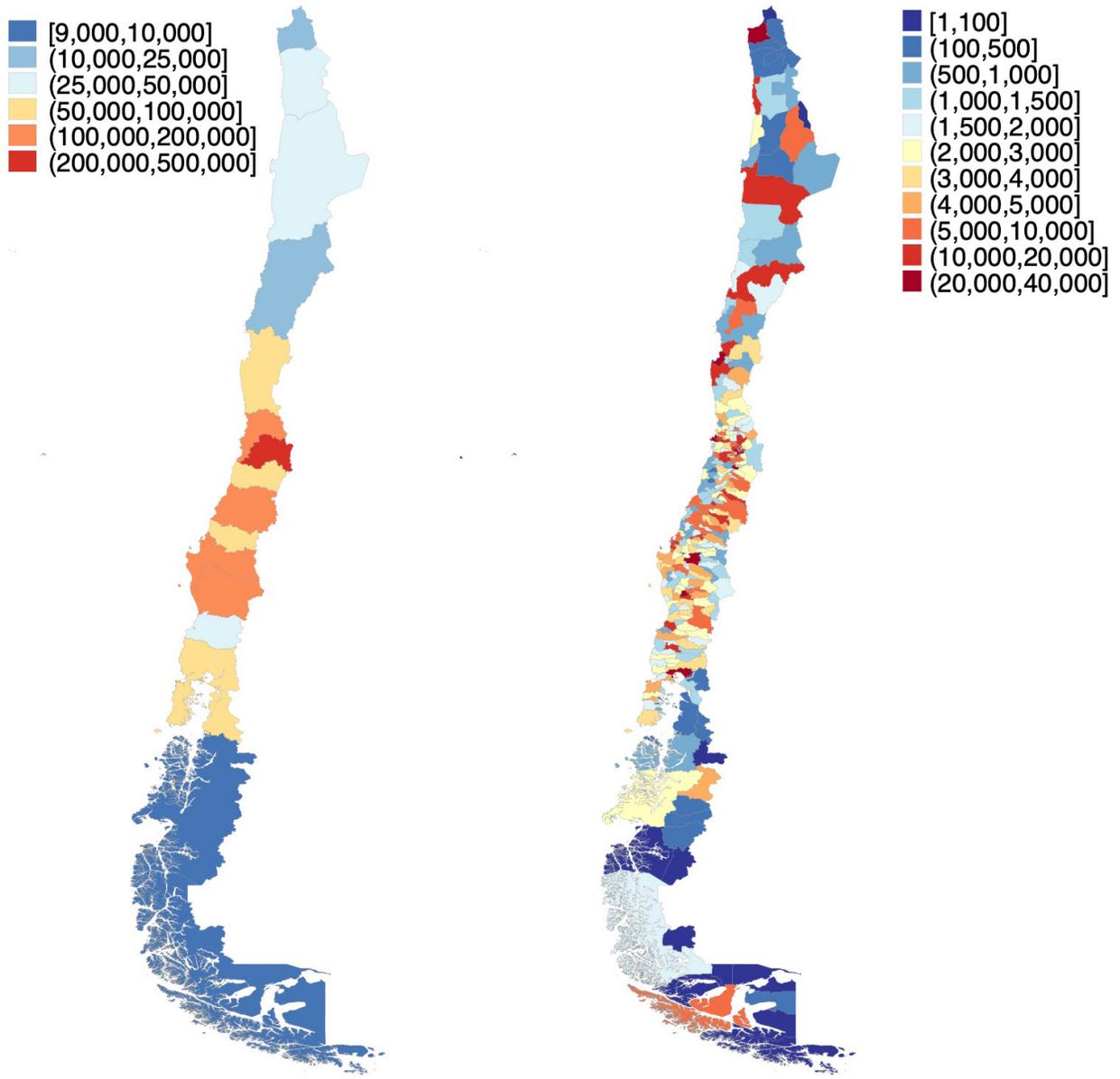
Tabla 6: Número de receptores y porcentaje de la población adulta receptora, a nivel de región

		Receptores		Población adulta	% población adulta receptora
1	Tarapacá	26,0	1,7%	284,9	9,1
2	Antofagasta	28,6	1,9%	521,5	5,5
3	Atacama	24,8	1,6%	229,6	10,8
4	Coquimbo	71,7	4,6%	641,9	11,2
5	Valparaíso	161,4	10,5%	1527,8	10,6
6	O'Higgins	94,1	6,1%	764,1	12,3
7	Maule	127,6	8,3%	870,0	14,7
8	Biobío	163,7	10,6%	1264,2	12,9
9	La Araucanía	123,5	8,0%	763,2	16,2
10	Los Lagos	90,5	5,9%	680,4	13,3
11	Aysén	9,9	0,6%	78,9	12,5
12	Magallanes	9,8	0,6%	139,5	7,0
13	RM	487,0	31,5%	6343,0	7,7
14	Los Ríos	44,9	2,9%	310,0	14,5
15	Arica y Parinacota	20,6	1,3%	189,7	10,8
16	Ñuble	60,1	3,9%	393,9	15,3
Total		1.544,4	100%	15.002,7	10,3

Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS a agosto de 2023 y de las proyecciones de población al 2023 del INE (con base censo 2017).

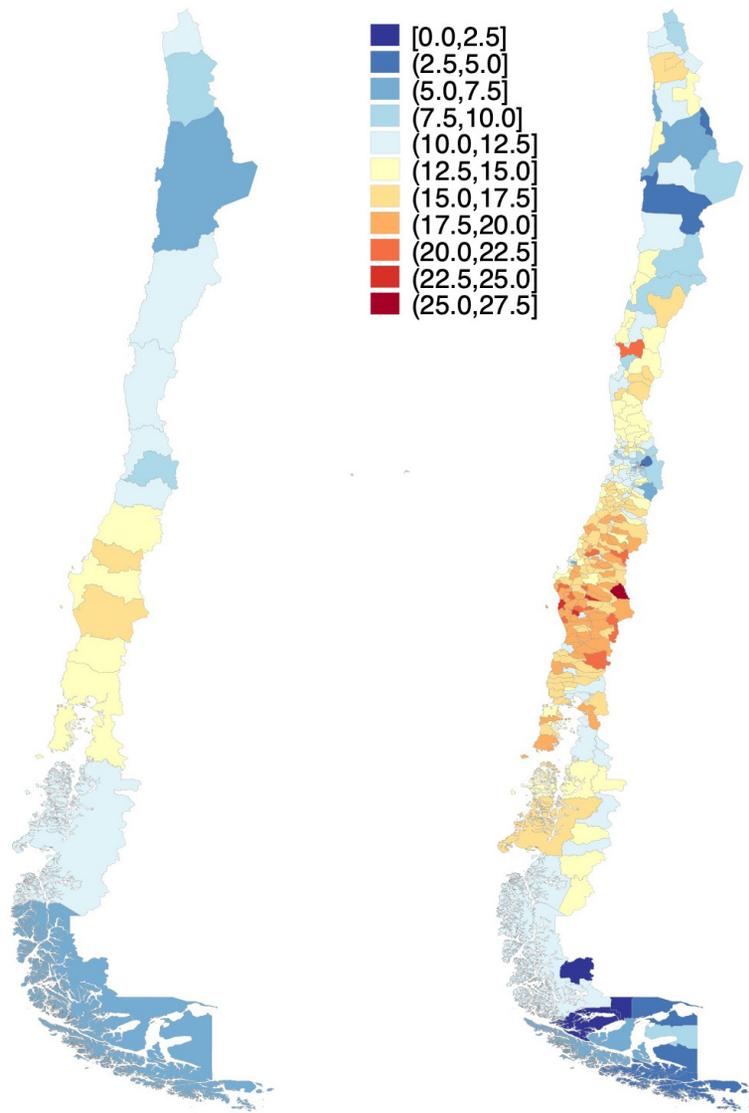
Nota: se consideran aquellos receptores que recibieron el bono en agosto 2023. El cálculo de la población adulta considera la población que tiene 20 años y más debido a la disponibilidad de proyecciones de población del INE por rango etario.

Mapas 2: Número de receptores, a nivel de región y comuna



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran aquellos receptores que recibieron el bono en agosto de 2023.

Mapas 3: Porcentaje de la población adulta receptora, a nivel de región y comuna



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS y de las proyecciones de población al 2023 del INE (con base censo 2017).

Nota: se consideran aquellos receptores que recibieron el bono en agosto de 2023. El cálculo de la población adulta considera la población que tiene 20 años y más debido a la disponibilidad de proyecciones de población del INE por rango etario.

La distribución geográfica de los receptores por mecanismo de pago es consistente salvo para aquellos que cobran a través de empresas transportadoras de caudales. Las regiones con mayor concentración de receptores siguen siendo las mismas mencionadas anteriormente para los receptores con pago en el BFE y en ventanilla. En cambio, los receptores que reciben por transportadora de caudales se encuentran mayoritariamente en las regiones del Maule (21%), Ñuble (15%), La Araucanía (12%) y Biobío (11%), y a nivel de comunas en Maule (418 receptores) y Retiro (358 receptores) en la Región del Maule y en San Ignacio (341 receptores) en la Región de Ñuble.

- **Evolución del número de receptores del BFE en los primeros 4 meses de implementación**

El alcance del BFE ha aumentado en 8% desde sus inicios en mayo 2023. Si analizamos la evolución de receptores por mecanismo de pago, el número de receptores que utiliza el BFE para recibir el aporte aumenta constantemente traduciendo esta tendencia en 110 mil nuevos BFEs a agosto (ver Tabla 7). De forma contraria, los pagos por ventanilla han disminuido en 12%. Cabe notar que no se cuenta con información de los meses de mayo y junio para este segmento.

Tabla 7: Evolución del número de receptores (en miles) y distribución por mecanismo de pago

	Mayo	Junio	Julio		Agosto	
BFE	1.381,10	1.469,20	1.490,40	96,50%	1.491,90	96,60%
Efectivo - Ventanilla	43,7	39,9	39,7	2,60%	38,6	2,50%
Efectivo - Transportadora de caudales	N.D.	N.D.	14	0,90%	13,8	0,90%
Total	N.D.	N.D.	1.544,10	100%	1.544,30	100%

Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: N.D. Hace referencia a No Disponible. No se cuenta con la información de los receptores pagados por transportadora de caudales para los meses de mayo y junio

4

Funcionamiento del BFE en la población objetivo

La presente sección tiene por objetivo analizar los distintos aspectos del funcionamiento del BFE.

Para ello se ha restringido el análisis a los receptores que han recibido el Aporte Mensual en el BFE, por lo tanto, aquellos que recibieron el aporte en efectivo, aproximadamente 3%, no se encuentran incluidos. El periodo de análisis abarca los meses de mayo, junio, julio y agosto (hasta el día 22 de agosto). No obstante, ciertas variables han sido recogidas en periodos más restrictivos que se detallarán en el documento. Las bases de datos administrativas innominadas fueron proporcionadas desde el Ministerio de Hacienda, alimentadas por datos innominados de BancoEstado y el IPS.

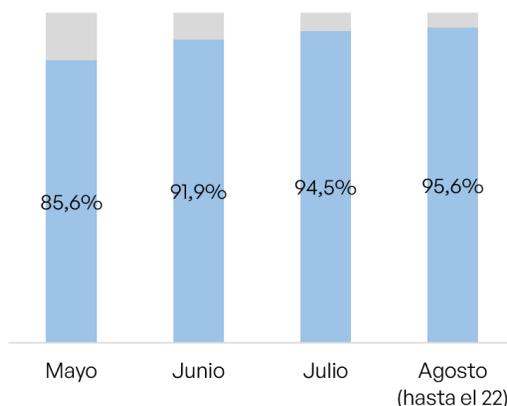
4.1. Utilización

- **Utilización del aporte**

Casi la totalidad de los receptores del BFE ha utilizado los fondos. Desde su implementación, es decir de mayo a agosto, encontramos que 96% de los receptores del BFE lo ha utilizado para realizar por lo menos una compra. El uso del BFE ha ido incrementando progresivamente desde sus inicios. Si bien observamos que 86% de los receptores realizaron al menos una transacción al cierre de mayo, esta proporción fue aumentando constantemente llegando a 96% al 22 de agosto (ver Figura 14).

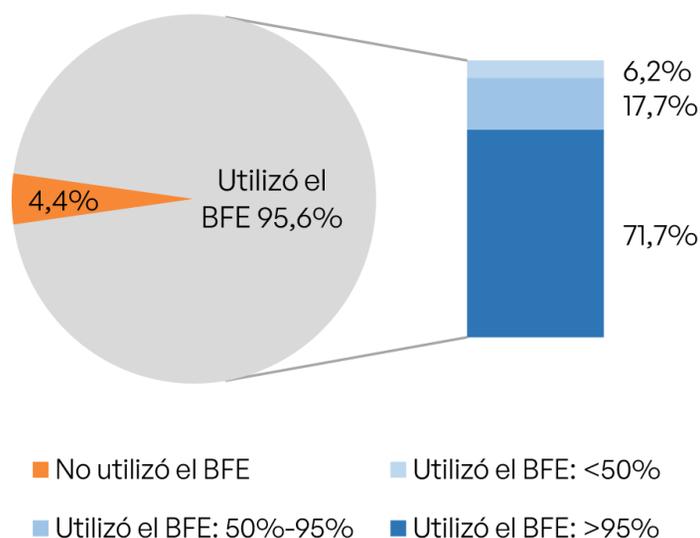
La mayoría de los receptores utiliza cerca de la totalidad del aporte para realizar compras. Si se observa la distribución de los montos gastados del BFE por receptores, el 72% ha utilizado más del 95% del saldo acumulado del BFE, seguido de 18% de los receptores que utilizaron entre el 50% y 95% del saldo y, aproximadamente 6% utilizó menos de la mitad (ver Figura 15).

Figura 14: Evolución de la proporción acumulada de receptores que han utilizado el BFE



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: el uso del BFE se define como la realización de al menos una transacción. Se incluyen en el cálculo de cada porcentaje aquellos receptores que recibieron un pago desde mayo hasta el mes en cuestión.

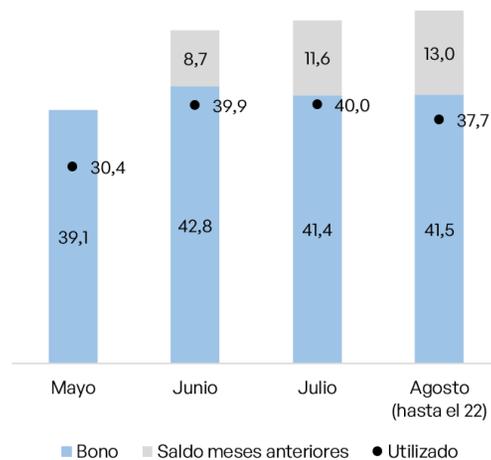
Figura 15: Distribución de los receptores por utilización del BFE y monto gastado



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Se observa un crecimiento del gasto del BFE luego del primer mes de implementación del BFE. A partir de junio, el porcentaje utilizado parece estabilizarse. En total, en mayo se utilizó CLP \$30,4 MM ascendiendo a CLP \$40 MM en julio. Constatamos además que en mayo se utilizó CLP \$30,4 MM de un total de CLP \$39,1 MM y en julio se utilizó CLP \$40 MM de los CLP \$41,4 MM monto abonado total del BFE además de CLP \$11,6 MM de los saldos remanentes acumulados (los montos en los gastos registrados pueden provenir del Aporte Mensual o de los saldos remanentes) (ver Figura 16).

Figura 16: Evolución del monto total utilizado del BFE y de los saldos remanentes (CLP \$ MM)



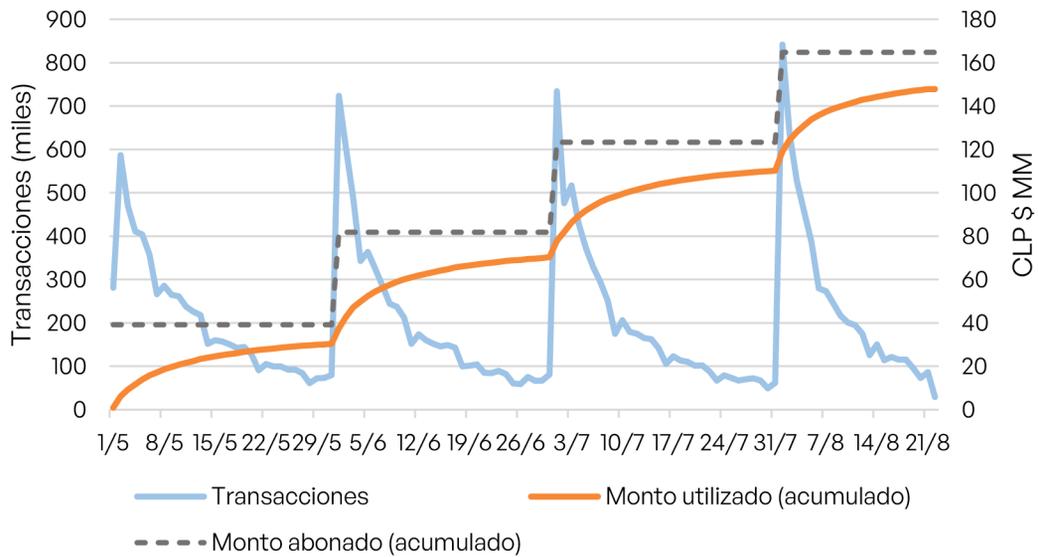
Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.

Es interesante notar que los saldos remanentes aumentan en el tiempo, de CLP \$8,7 MM en junio a CLP \$13 MM en agosto. Es así como en junio el saldo remanente representa 22% del monto total desembolsado en mayo. Para los meses consecutivos, los porcentajes son crecientes de 23% y 25%.²⁹ Estos saldos incluyen los saldos de aquellos 4,4% de BFEs que nunca han sido utilizados y que han por lo tanto ido acumulándose a lo largo de los meses, además de los saldos residuales de los demás BFEs. El análisis cualitativo identifica estrategias de acumulación de los montos del BFE de diferentes meses planificando realizar una compra más grande (se desarrolla este punto en la sección 6.3).

El comportamiento transaccional de los receptores refleja un mayor uso del BFE a inicio del mes. La Figura 17 muestra los picos de número de transacciones durante la primera semana de cada mes, cuando se recibe el aporte, siguiendo luego una tendencia decreciente hasta el siguiente desembolso. Esto quiere decir que los receptores al recibir el Aporte Mensual realizan el mayor número de compras y por consiguiente gastan gran parte del monto del subsidio al iniciar el ciclo de pago. Es interesante constatar que al final de cada periodo el monto utilizado es menor al monto abonado, lo que reafirma que aún hay receptores que no han utilizado el BFE o que no gastan los montos en su totalidad (ver Figura 17, Figura 18 y Figura 19).

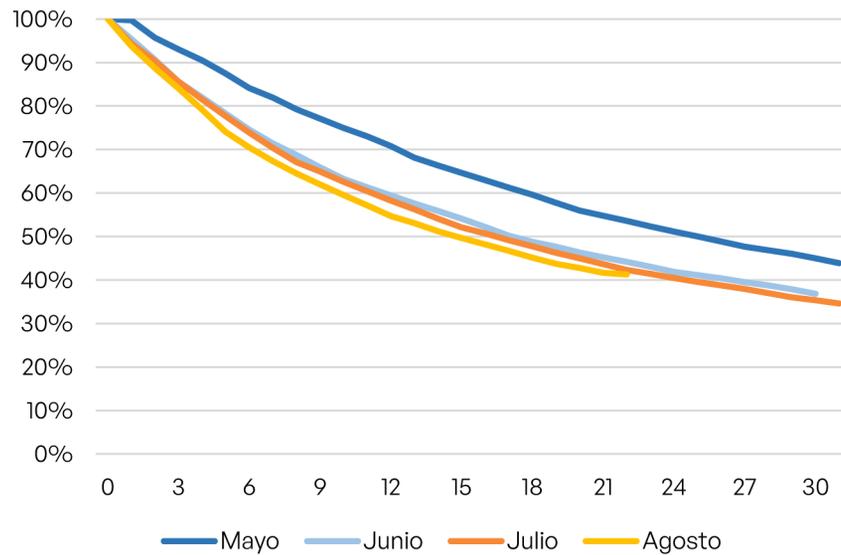
²⁹ Para los cálculos de junio y julio se toman en consideración también los saldos remanentes de los meses anteriores. Es decir que, para calcular la proporción de julio, se considera el remanente de julio entre el monto total abonado en julio adicionado al saldo remanente de los meses anteriores.

Figura 17: Evolución diaria de las transacciones, montos abonados y montos utilizados del BFE



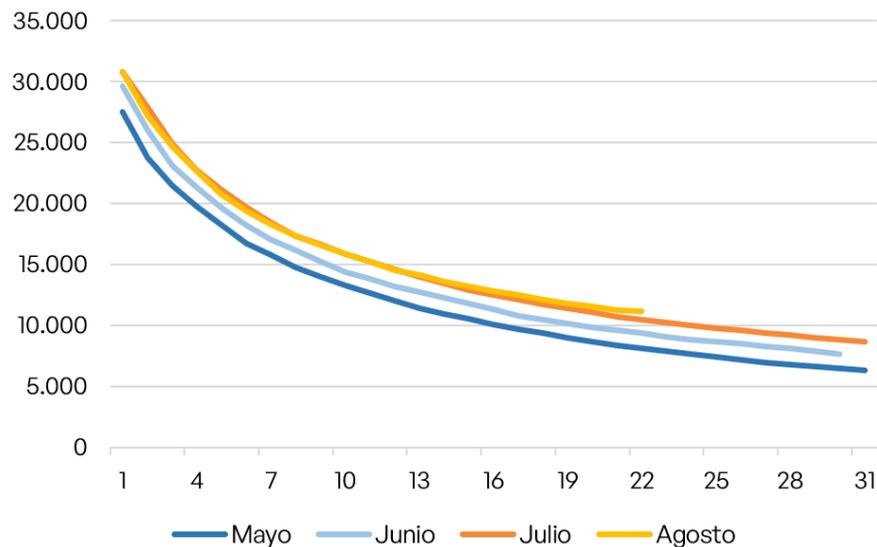
Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: la figura muestra, para cada día, el número total de transacciones (eje principal, en miles) y los montos acumulados abonados y utilizados (eje secundario, en miles de millones de CLP \$).

Figura 18: Evolución de la proporción de los BFEs con saldo por días y meses



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran aquellos BFEs con saldo disponible a principio de mes.

Figura 19: Evolución del monto promedio de los saldos del BFE por días y meses



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran aquellos BFEs con saldo disponible a principio de mes.

Las mujeres, los jóvenes, aquellos presentando menores condiciones socioeconómicas y que reciben pagos con montos mayores son más propensos a realizar compras con el BFE. Cerca de la totalidad de las mujeres receptoras, 97%, ha realizado al menos una compra con el BFE. En el caso de los hombres receptores, esta proporción disminuye al 87%, aunque esta brecha se reduce al considerar otras condiciones sociodemográficas de estos grupos. Asimismo, los receptores con menores niveles socioeconómicos utilizan en mayor porcentaje el BFE. Casi la totalidad de los receptores pertenecientes al tramo 1 de la clasificación socioeconómica (que forman parte de los primeros cuatro deciles de la Clasificación Socioeconómica (CSE) del RSH) ha utilizado el BFE. Finalmente, observamos también una correlación negativa entre el uso y los rangos de ingresos los cuales reflejan que a mayor ingreso existe un menor uso (ver Tabla 8). A través del análisis multivariado, se confirman estos resultados (ver Cuadro 5 y Anexo 2). En este sentido, se observa que aun manteniendo todo lo demás constante, las mujeres y los receptores más jóvenes son más propensos a utilizar el BFE. Adicionalmente, aquellos que reciben un aporte mayor, debido al número de causantes, son los más propensos, en comparación a todas las demás categorías, a utilizar el BFE. Cabe indicar que, las mujeres, los receptores más jóvenes, y aquellos que reciben un aporte mayor, no solo tienen mayores probabilidades de utilizar el BFE alguna vez, sino que, entre los receptores que han utilizado el BFE, estas categorías utilizan un porcentaje mayor del aporte, comienzan a usarlo antes y lo utilizan en su totalidad más rápido. Lo contrario ocurre con quienes se encuentran en los tramos de ingresos más altos, los cuales no solo usan menos el BFE, sino también utilizan montos menores y lo usan de manera más tardía y progresiva. No existen patrones relevantes de uso entre niveles educativos o tipos de comuna.

Los receptores adultos mayores de 65 años son aquellos que usan menos el BFE en comparación con los jóvenes y adultos. Los resultados registran que el 23% de estos no ha usado el BFE en comparación a 3,7% reportado para los receptores menores a 65 años. El análisis multivariado sostiene estos resultados y es consistente en todas las dimensiones analizadas. Es decir que, manteniendo todo lo demás constante, comparado con los jóvenes y adultos, los receptores de 65 años o más registran niveles menores de uso del BFE, además de demorar en empezar a usarlo desde el abono, gastarlo de manera más progresiva y utilizar montos inferiores.

Tabla 8: Porcentaje de receptores que han utilizado el BFE y porcentaje del monto utilizado según características del receptor

	% receptores que han utilizado el BFE	% monto utilizado
Género		
Femenino	97,1%	91,5%
Masculino	87,4%	76,2%
Edad		
De 13 a 24	98,5%	94,3%
De 25 a 44	97,2%	92,6%
De 45 a 64	94,1%	83,7%
De 65 y más	77,0%	60,5%
Educación		
Sin instrucción o básica	94,2%	88,0%
Secundaria	96,2%	90,7%
Técnico profesional	95,0%	88,9%
Universitaria o postgrado	93,6%	87,7%
Clasificación socioeconómica		
Decil 2 a 4	96,7%	91,4%
Decil 5 a 7	94,1%	85,6%
Decil 8 a 10	90,7%	80,8%
Tipo de comuna		
Urbana	95,4%	89,8%
Mixta	95,9%	90,5%
Rural	95,7%	89,2%
Monto bono CLP		
\$13.500	90,4%	77,2%
\$27.000	97,2%	89,2%
\$40.500	98,7%	93,9%
\$54.000+	99,0%	95,5%

Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.

Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Cuadro 5: Análisis multivariado de perfiles en el uso del BFE y elección de establecimientos de comercio

A través del análisis multivariado, se explora el uso del BFE según las características socioeconómicas de los receptores las cuales incluyen el género, grupo etario, nivel de educación, rango de ingresos y el área de residencia de la comuna (urbano, rural o mixta), así como el monto del último aporte recibido. Las variables de interés a explicar comprenden distintas dimensiones:

1. **Uso del BFE.** Primero analizamos la probabilidad de que, en el periodo de análisis, quienes recibieron el BFE lo utilizaron alguna vez para realizar una compra (modelo 1a). Luego, para aquellos receptores que lo usaron, investigamos el número promedio de días entre cada depósito y realizar una compra (1b), el porcentaje del BFE utilizado (1c) y la probabilidad de haber usado el 95% o más del mismo (1d). Finalmente, para aquellos receptores que utilizaron el 95% o más, examinamos el número promedio de días entre cada depósito y el uso del 95% o más (1e).
2. **Utilización de la modalidad de aporte al 100%.** Entre aquellos receptores que utilizaron el BFE, primero analizamos la probabilidad de que alguna vez hayan utilizado la modalidad de aporte al 100% (2a). Luego, entre aquellos receptores que utilizaron dicha modalidad, se explora la proporción de transacciones realizadas utilizando la misma modalidad (2b).
3. **Uso en diferentes tipos de establecimientos de comercio.** Entre aquellos receptores que utilizaron el BFE, consideramos qué proporción del monto gastado se utilizó en grandes supermercados (3a), minimarkets u otros almacenes (3b) y tiendas de alimentos varios (que incluye las carnicerías, panaderías, tiendas de lácteos y tiendas de alimentos) (3c).

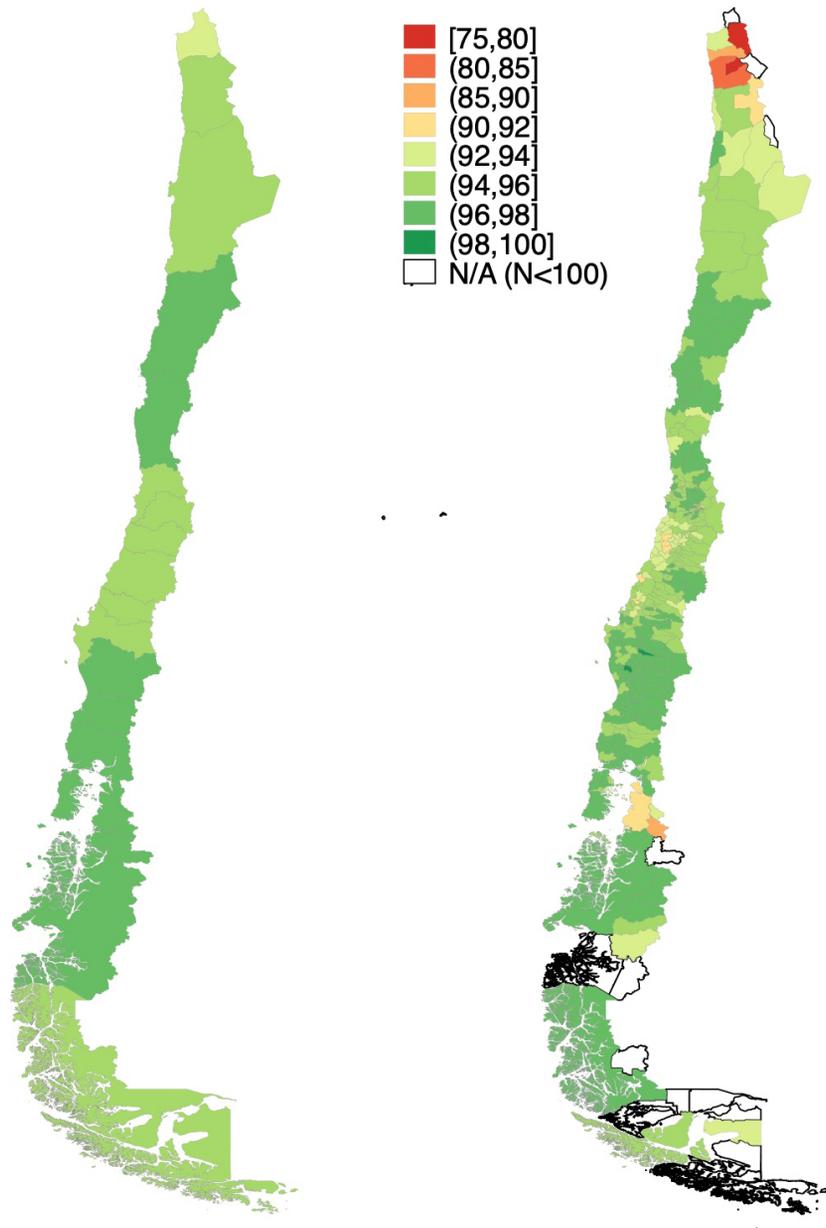
Utilizamos regresiones logísticas para las variables dependientes dicotómicas (1a, 1d y 2a) y regresiones por mínimos cuadrados ordinarios para todas las demás. Para facilitar la interpretación, se reportan las predicciones promedio ajustadas (AAP, Average Adjusted Predictions, por sus siglas en inglés) las cuales especifican valores para cada una de las variables independientes del modelo y calculan el valor de la variable dependiente para un individuo promedio que tiene esos valores. Por “promedio” queremos decir que todas las demás características controladas en el modelo están en sus valores observados. Por ejemplo, en el modelo 1a, la AAP de la probabilidad de utilizar el BFE es de 96,6 para una mujer y 93,6 para un hombre. Esto significa que si tomamos dos personas que son promedio en términos de todas las demás variables (edad, educación, etc.), y que solo se diferencian en términos del género, se predice que la mujer tendrá 96,6% de probabilidad de utilizar el BFE mientras que el hombre tendrá 93,3% de probabilidad.

Finalmente, para cada variable independiente, resaltamos en verde aquellas categorías sociodemográficas que muestran el mayor uso (las que están en el cuartil superior del resultado entre todas las categorías) y en amarillo aquellas categorías que muestran el uso más bajo (las que están en el cuartil más bajo), con la categoría que muestra el uso máximo/mínimo resaltado en un tono más oscuro de verde/amarillo.

Nota: los resultados del análisis se encuentran en Anexos 2 y 4.

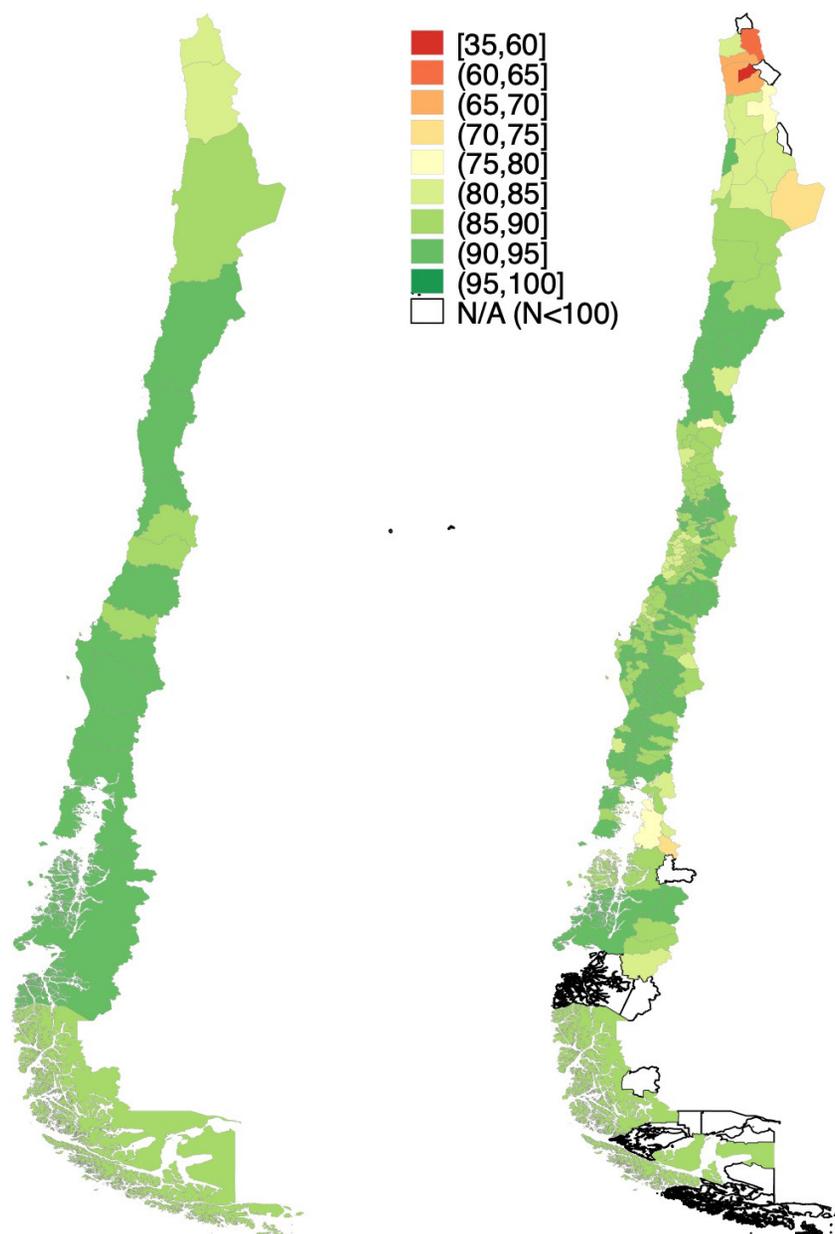
La distribución geográfica del uso del BFE es consistente a través del país. Las regiones presentan porcentajes elevados de receptores que han utilizado el BFE al menos una vez en el periodo de análisis. Estos porcentajes oscilan entre 92,3% y 96,8%. La región de Arica y Parinacota presenta un porcentaje mayor de receptores del BFE sin haber hecho uso de este, alrededor de 8%. De manera contraria, Aysén, La Araucanía y los Ríos son las regiones que tienen mayor proporción de receptores que hacen uso de su BFE, 96,9%, 96,8 y 96,7% respectivamente (ver Mapas 4, Mapas 5 y Anexo 3).

Mapas 4: Porcentaje de receptores que ha utilizado el BFE, a nivel de región y comuna



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.
 Se excluyen aquellas comunas con menos de 100 receptores.

Mapas 5: Porcentaje del monto abonado utilizado, a nivel de región y comuna



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.
Se excluyen aquellas comunas con menos de 100 receptores.

Las mujeres, los jóvenes y adultos, aquellos que viven en el área urbana y los que reciben mayores aportes del BFE son los que realizan transacciones de manera más frecuente y realizan compras de montos menores. En este sentido, las mujeres tienen un promedio de transacciones por pago de 4,4 y realizan compras con ticket promedio de CLP\$ 12,3 mientras para los hombres el promedio de transacciones es de 4,1 y el monto promedio de CLP\$ 13,3 (ver Tabla 9). Como mencionado anteriormente, esto también es en parte explicado por las diferencias sociodemográficas de ambos grupos (ver Anexo 1). Las diferencias más grandes se encuentran en los grupos etarios. Es así como los jóvenes y adultos realizan más transacciones, un promedio de 4,4 por mes con un ticket promedio de entre CLP\$ 9,8 y CLP\$ 12,8, mientras que los adultos mayores realizan en promedio 3,6 transacciones por mes y el ticket promedio es mucho mayor de CLP \$ 15,8. Las mismas tendencias se reflejan en aquellos que viven en área urbana y que reciben mayores aportes

Tabla 9: Número promedio de transacciones por mes del BFE y ticket promedio de la compra, según características del receptor

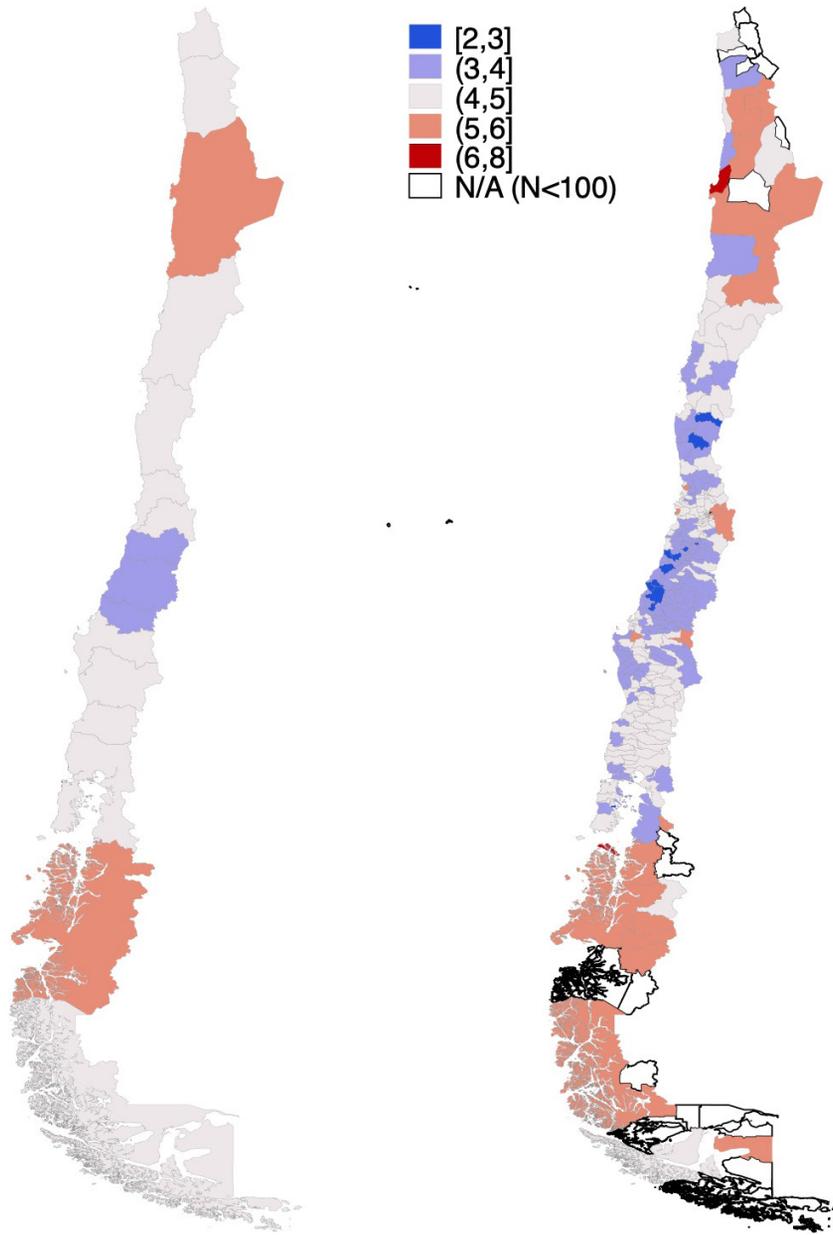
	Número promedio de transacciones por mes	Ticket promedio de la compra (CLP \$ miles)
Género		
Femenino	4,4	12,3
Masculino	4,1	13,3
Edad		
De 13 a 24	4,2	9,8
De 25 a 44	4,4	12,4
De 45 a 64	4,4	12,8
De 65 y más	3,6	15,8
Educación		
Sin instrucción o básica	4,1	13,4
Secundaria	4,4	12,4
Técnico profesional	4,4	12,1
Universitaria o postgrado	4,5	12
Clasificación socioeconómica		
Decil 2 a 4	4,4	12,5
Decil 5 a 7	4,3	12,2
Decil 8 a 10	4,2	12,1
Tipo de comuna		
Urbana	4,6	11,7
Mixta	4,1	13,3
Rural	4	14,4
Monto bono CLP		
\$13.500	3,9	11,2
\$27.000	4,3	11,9
\$40.500	4,6	13,7
\$54.000+	5,2	14,9

Fuente: Elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.

Nota: Se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023. Para el cálculo del promedio de transacciones por pago, solo se consideran aquellos receptores que han utilizado el 95% o más del monto abonado.

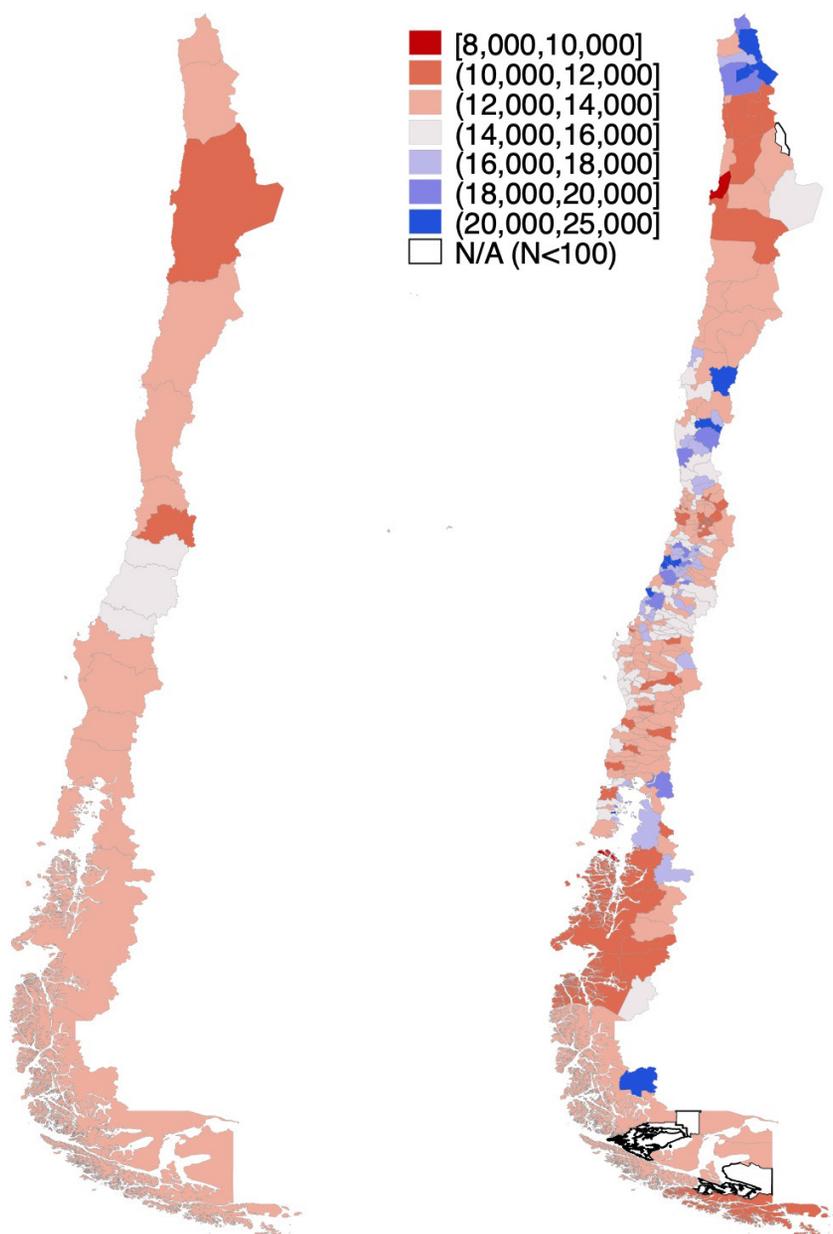
En relación con la distribución geográfica, el promedio de transacciones por receptor y por mes a nivel de región oscila entre 3,8 y 5,4. Antofagasta es la región con mayor número promedio de transacciones por mes por receptor (5,4), seguido de Aysén (5,1) y Magallanes (4,8). De manera contraria, las regiones de Maule, O'Higgins, y Ñuble son las que tienen el número promedio de transacciones menor (3,8) (ver Mapas 6, Mapas 7, y Anexo 3).

Mapas 6: Número promedio de transacciones por mes del BFE, a nivel de región y comuna



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023. Solo se consideran aquellos receptores que han utilizado el 95% o más del monto abonado. Se excluyen aquellas comunas con menos de 100 receptores que han utilizado el 95% o más del monto.

Mapas 7: Monto promedio del ticket, a nivel de región y comuna

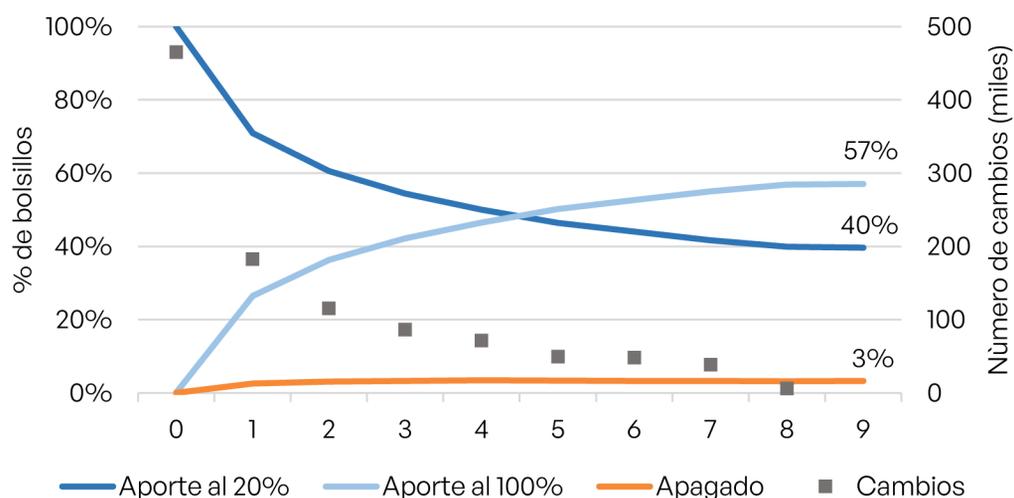


Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023. Se excluyen aquellas comunas donde se han realizados menos de 100 transacciones.

- **Utilización de los elementos de la configuración**

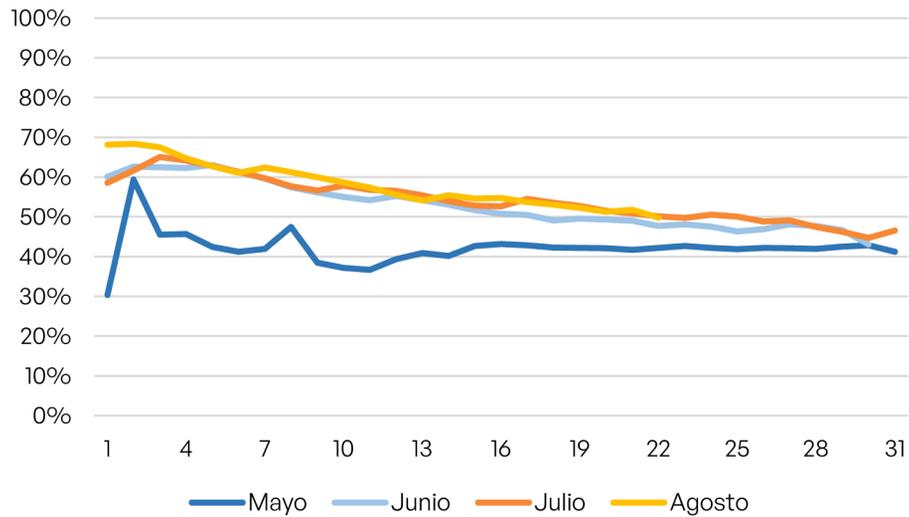
Más de la mitad de los receptores modifican la configuración del BFE en los primeros días del mes luego de haber recibido el aporte, muchos de ellos lo realizan a favor de la modalidad de aporte al 100%. Alrededor de 60% de los receptores que recibieron el BFE en agosto realizaron cambios en la configuración del BFE los 9 primeros días del mes, con lo cual se puede suponer que ya conocen la modalidad de default y configuran el BFE según sus preferencias. Adicionalmente, se constata que el número de BFEs utilizando el aporte de 20% disminuye rápidamente a inicios de mes y por el contrario aquellos usando el aporte a 100% aumenta, interceptándose en el día 5 (ver Figura 20). Esta tendencia se ha dado a partir del segundo mes de lanzamiento del BFE, en donde se constata la fuerte preferencia del aporte de 100% (ver Figura 21 y Figura 22). Es interesante también notar que alrededor del 3% de los BFEs se encuentra en estado de apagado al noveno día del mes.

Figura 20: Distribución de BFEs por estado y cambios de estado, primeros 9 días de agosto



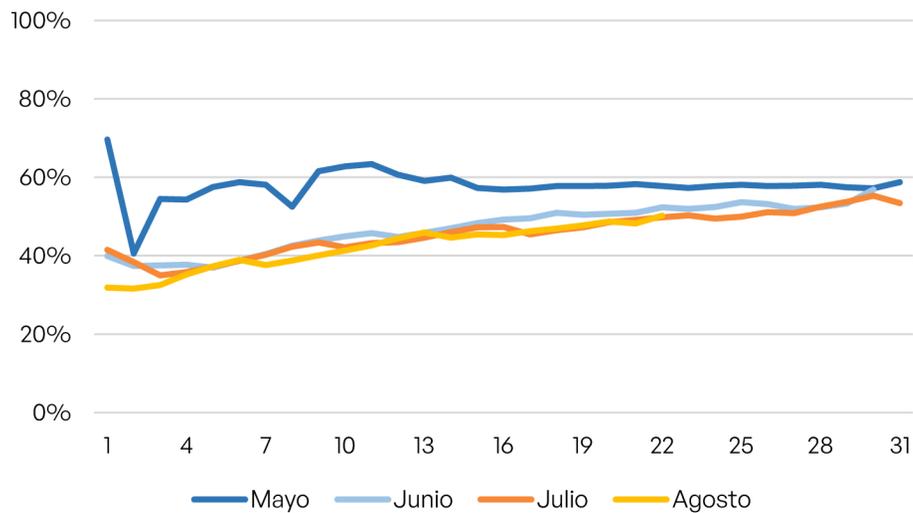
Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.
Nota: la información sobre cambios en el estado se tiene disponible en el periodo 10-07-2023 y el 09-08-2023, por lo que se han analizado los primeros días del mes de agosto.

Figura 21: Porcentaje de transacciones del BFE con aporte del BFE al 20%, por día del mes



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.

Figura 22: Porcentaje de transacciones del BFE con aporte del BFE al 100%, por día del mes



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.

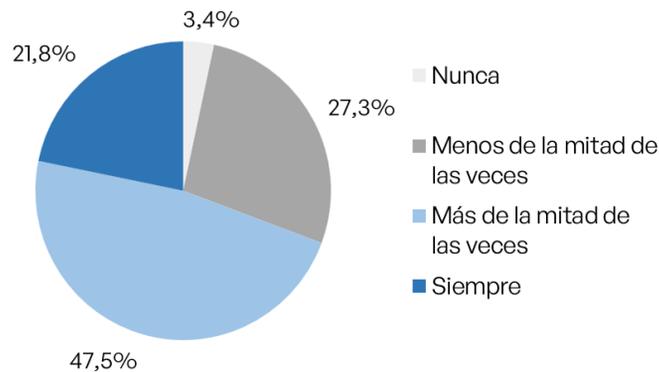
La preferencia por utilizar el BFE con la modalidad de aporte al 100% es la más frecuente. El 69,3% de los receptores que utilizaron el BFE eligieron esta modalidad para más de la mitad de las transacciones, incluyendo a 22% de receptores que únicamente utilizaron esta modalidad, mientras que una proporción poco significativa de receptores, de alrededor de 3%, nunca la utilizó (ver Figura 23). La preferencia por esta modalidad ha crecido en el transcurso de los meses: si bien en mayo se registra 43% de las transacciones realizadas con el aporte al 100%, a agosto esta cifra creció al 62% (ver Figura 24). Además, mientras que en mayo el 34% de los receptores que utilizaron el BFE lo hicieron solo bajo esta modalidad, en agosto esta cifra alcanzó el 60%.



“Creo que me rinde más cuando gasto al 100%. (...) Yo junte 3 meses y el mes pasado hice un pedido de \$71.000 y ocupe el 100%”.

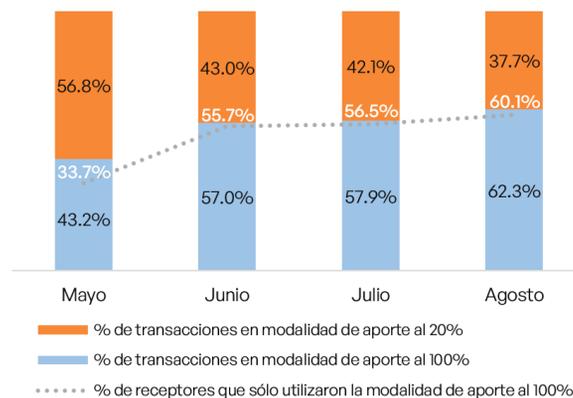
-MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, BÍOBIÓ, ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

Figura 23: Distribución de los receptores según la frecuencia de uso del aporte al 100%



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.

Figura 24: Evolución del uso de las modalidades de aporte al 20% y 100%

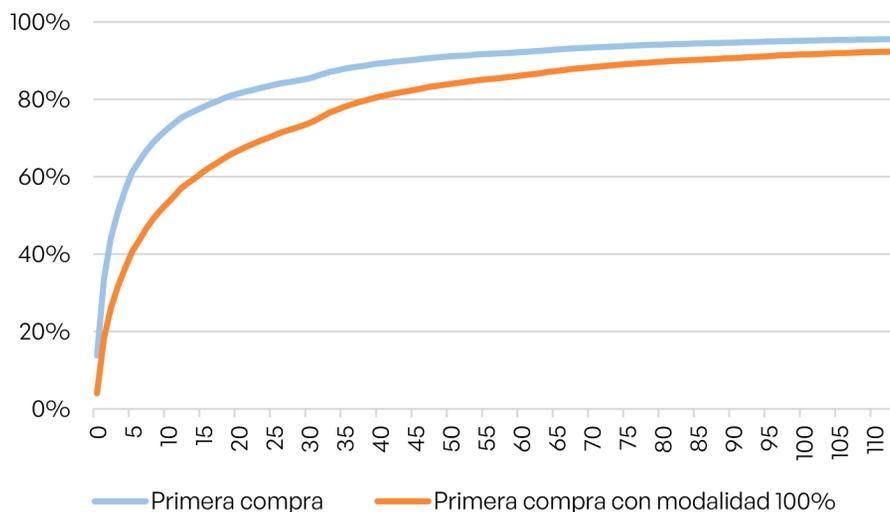


Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.
 Nota: Se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023

Los hallazgos muestran una curva de aprendizaje del uso del BFE desde su implementación, en donde actualmente, 93% de aquellos que tiene el BFE y 97% de aquellos que han realizado una compra con él, realizaron una modificación en la configuración. De manera progresiva y acumulativa, se constata que la mitad de los receptores utilizaron el BFE dentro de los 3 días posteriores al primer pago, el 75% de ellos dentro de los 12 días, y solo luego de más de 1 mes (41 días), 90% de los receptores utilizaron el BFE. En el caso del uso de la modalidad de aporte al 100%, se observa también una tendencia progresiva al uso pero que toma más tiempo. La mitad de los receptores la utilizaron dentro de los 9 días posteriores al primer pago, el 75% dentro de los 31 días y el 90% dentro de los 79 días. Sin embargo, de los otros gráficos se desprende claramente que una vez que la usaron, tuvieron tendencia a preferirla (ver Figura 25). De esta manera, los resultados muestran que, con el tiempo, los receptores van utilizando con mayor frecuencia las modalidades de aporte al 20% y al 100% o cambios de estado apagado/encendido. Actualmente, casi la totalidad de los receptores ha realizado una modificación en la configuración cambio de estado y 97% ha realizado una compra. En ambos casos, son las mujeres quienes manejan el BFE de manera más frecuente que los hombres. El 97,5% de las mujeres ha cambiado el estado de su BFE al 23 de agosto frente al 91,5% de los hombres. Cabe anotar que estas diferencias en relación al género pueden explicarse por otras características específicas a cada grupo. Por ejemplo, en comparación a las mujeres, los hombres son mayores, tienen niveles de ingresos más elevados y reciben monto del aporte menores, siendo estas características asociadas a un menor uso del BFE (ver Anexo 1).

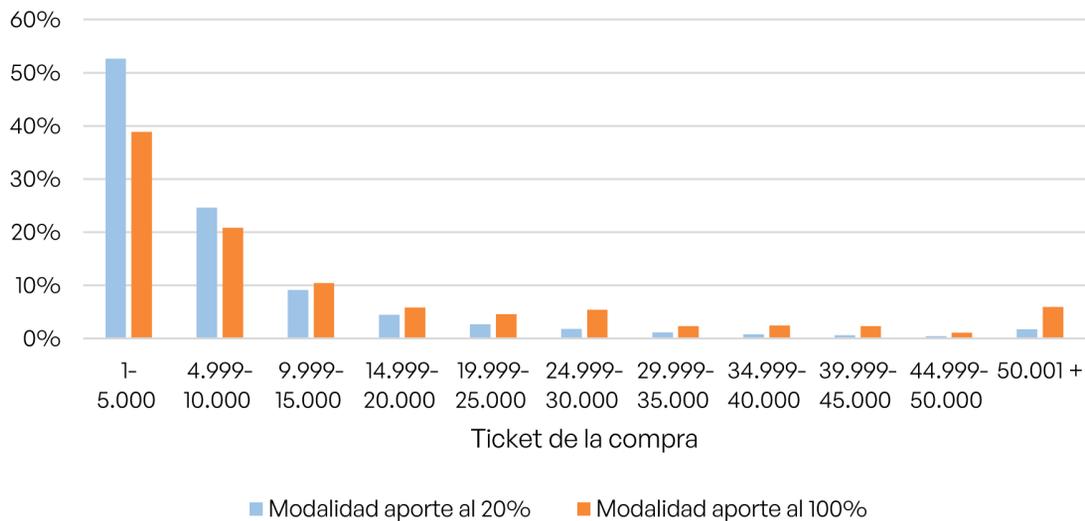
En general, el uso del BFE con aporte al 20% es más utilizado en compras de menores montos. Más de la mitad de las compras, el 53%, que se realizan con el BFE al 20% tienen montos menores a CLP \$5.000, y 78% corresponde a compras con montos hasta CLP \$10.000. En el caso de la modalidad de aporte al 100%, si bien su distribución muestra que la mayoría de las compras realizadas también corresponden a montos menores de CLP \$10.000, el porcentaje es menor, 60%. Este último es también utilizado con mayor frecuencia que la modalidad de aporte al 20% para compras mayores a CLP \$10.000. Por consiguiente, el monto promedio de las compras con la modalidad de aporte al 100% representa casi el doble que la modalidad de aporte al 20% (CLP \$15.645 y CLP \$8.581 respectivamente) (ver Figura 26).

Figura 25: Distribución acumulada de los receptores por número de días entre el primer abono y la primera compra / compra en modalidad de aporte al 100%



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.
 Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Figura 26: Porcentaje de transacciones, por monto de la compra y modalidad de aporte



Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado.
 Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Las mujeres, los jóvenes y adultos, aquellos ubicados en los niveles más bajos de la clasificación socioeconómica y aquellos que reciben montos pagos mayores son los más propensos a utilizar la modalidad del aporte al 100%. El 97,5% de las mujeres ha utilizado el aporte con la modalidad de 100% mientras que para los hombres la proporción es menor, de 91,7%. Casi la totalidad de los jóvenes y adultos, alrededor del 98%, ha utilizado la modalidad del aporte al 100% mientras que, para las personas de edad más avanzada, mayores de 65 años, el 87,8% lo ha utilizado. Asimismo, los receptores que se encuentran en los deciles socioeconómicos que han utilizado el aporte al 100% son más numerosos que aquellos en deciles superiores. De esta manera, 96,7% de los receptores en los deciles 2 a 4 han usado esta modalidad mientras que el porcentaje se reduce a 90,7% para los deciles en la parte superior de la distribución. Finalmente, a mayor monto de la transferencia monetaria, mayor uso de esta modalidad (ver Tabla 10). Estos resultados son respaldados por el análisis multivariado que busca también perfilar los receptores haciendo uso de la modalidad de aporte al 100% (ver Cuadro 6 y Anexo 2). Así, aun manteniendo todo lo demás constante, se prevé que los receptores más jóvenes y aquellos que reciben pagos con mayor monto presenten una mayor probabilidad de utilizar alguna vez la modalidad de aporte al 100%. En general, las personas de 65 años o más son las que tienen probabilidades menores, mientras que quienes reciben los pagos de mayor monto son los que presentan mayor probabilidad. Bajo la condición de haber utilizado esta modalidad, son nuevamente los más jóvenes, los que reciben mayores pagos; pero también aquellos con ingresos más bajos, los que tienden a utilizarla con mayor frecuencia. En general, las categorías que más y menos intensamente la utilizan son, respectivamente, los que reciben mayores y menores montos del aporte.

Tabla 10: Porcentaje de receptores que han utilizado el aporte al 100% y porcentaje de transacciones con aporte al 100%, según características del receptor

	% de receptores	% de transacciones
Género		
Femenino	97,5%	56,6%
Masculino	91,7%	41,8%
Edad		
De 13 a 24	98,4%	68,6%
De 25 a 44	98,0%	59,7%
De 45 a 64	94,5%	42,8%
De 65 y más	87,8%	35,6%
Educación		
Sin instrucción o básica	95,6%	56,9%
Secundaria	96,9%	55,2%
Técnico profesional	97,2%	50,7%
Universitaria o postgrado	97,1%	50,7%
Clasificación socioeconómica		
Decil 2 a 4	97,2%	58,3%
Decil 5 a 7	95,6%	45,5%
Decil 8 a 10	94,4%	43,4%
Tipo de comuna		
Urbana	96,7%	53,8%
Mixta	97,0%	57,2%
Rural	96,2%	56,5%
Monto bono CLP		
\$13.500	93,4%	39,8%
\$27.000	97,4%	54,2%
\$40.500	98,7%	64,1%
\$54.000+	99,1%	71,7%

Fuente: elaboración propia a partir de información provista por BancoEstado e IPS.

Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

4.2. Canales de uso³⁰

El aplicativo de BancoEstado que incluye al BFE es el canal utilizado con mayor frecuencia por los receptores para encender, apagar y seleccionar la modalidad de aporte (al 20% o 100%) del BFE.

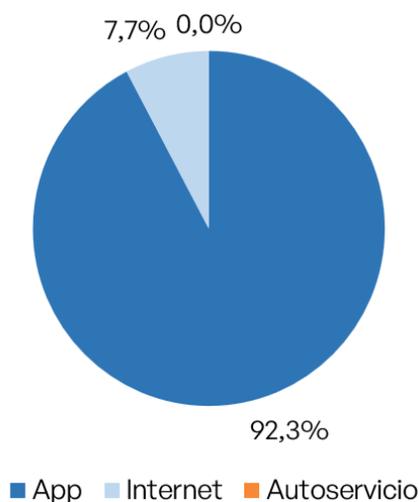
La aplicación móvil de BancoEstado es el canal que se utiliza más, cubriendo el 92% de los cambios de estado que se registraron entre el 10 de julio y el 9 de agosto.³¹ Internet es el segundo canal más utilizado y supone entrar a la web de BancoEstado, banca por internet, para poder realizar las modificaciones. Los autoservicios tienen un porcentaje casi nulo (ver Figura 27).

Si bien los receptores pueden tener la opción de usar distintos canales, casi la totalidad, 99%, utiliza un único canal. Solo el 1% de los receptores combina canales distintos y estos son la aplicación e internet (ver Tabla 11). Asimismo, en el periodo de referencia, la preferencia por el uso de la aplicación es siempre mayoritaria y ligeramente superior en agosto a comparación de julio, pasando de 91% a 93%, a diferencia del uso de internet que se reduce de 9% a 7%.

³⁰ Los canales de uso se medirán a través del medio utilizado para hacer el último cambio del día del Estado del BFE (0, 20, 100%).

³¹ Este tipo de información fue relevado a partir del 10 de julio de 2023, por lo que la información puede resultar incompleta.

Figura 27: Distribución de la frecuencia de uso por canal³²



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran los cambios de estado entre el 10-07-2023 y el 09-08-2023.

Tabla 11: Distribución del uso de combinación de canales por los receptores

Combinación de uso de canales	Frec.	%
Receptores que utilizaron 1 tipo de canal	1.007.503	99%
Aplicación	927.187	92%
Internet	80.302	8%
Autoservicio	14	0%
Receptores que utilizaron 2 tipos de canales	6.095	1%
Aplicación e internet	6.077	1%
Aplicación y autoservicio	10	0%
Autoservicio e internet	8	0%

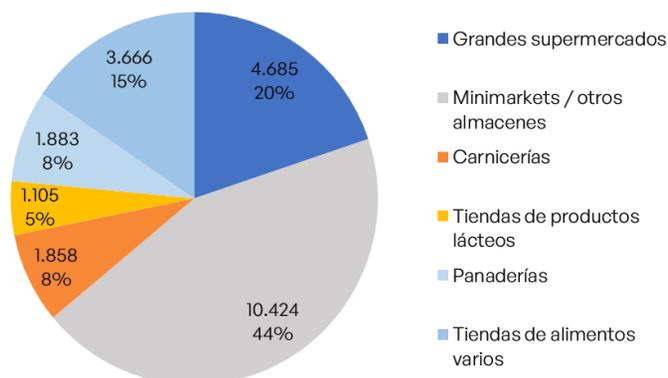
Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran los cambios de estado entre el 10-07-2023 y el 09-08-2023.

³² El call center es un canal adicional habilitado para realizar modificaciones en la configuración, no obstante, no se recoge información sobre el mismo.

4.3. Tipos de comercio frecuentados

Los minimarkets y almacenes son los comercios del rubro de alimentación más frecuentados para hacer uso del BFE. El 44% de las compras realizadas desde el lanzamiento del BFE han sido efectuadas en los minimarkets. Los grandes supermercados representan también una proporción importante, el 20% de la muestra total de las transacciones. En menor proporción, las tiendas de alimentos varios ocupan el tercer lugar con el 15%. Al final de la distribución se encuentran las carnicerías, panaderías y tiendas de productos lácteos que representan 8%, 8% y 5% respectivamente (ver Figura 28). Esta distribución se mantiene constante en el tiempo. Es de notar que, el BFE permite asegurar el uso de los fondos del subsidio a nivel de comercios del rubro alimenticio, aunque no a nivel de producto.

Figura 28: Distribución de transacciones (en miles) según el tipo de comercio del rubro alimenticio

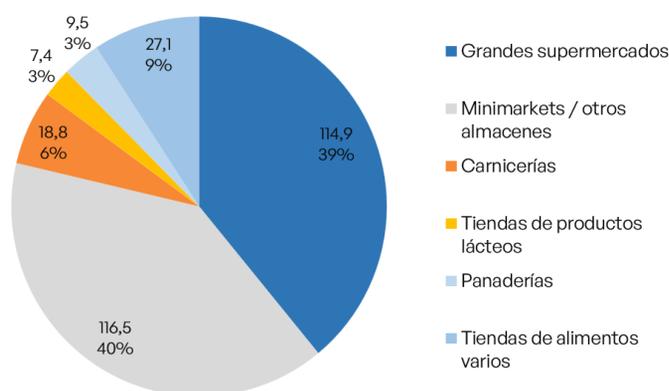


Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

En términos de la distribución del valor total de los montos de las compras, los supermercados se posicionan a la par que los minimarkets por ser los establecimientos en donde se registra el mayor valor en transacciones.

Los minimarkets y los grandes supermercados representan similares proporciones y en conjunto suman el 79% del monto total de las compras realizadas con el BFE. De esta manera los supermercados y almacenes registran CLP \$114,9 MM y CLP \$116,5 MM en compras realizadas con el BFE entre mayo y agosto, los cuales representan 39% y 40%, en la distribución por valor total de los montos. Los montos relacionados a los demás establecimientos se encuentran muy por debajo, registrando sumas entre los CLP \$7,4 MM y CLP \$27,1 MM.(ver Figura 29).

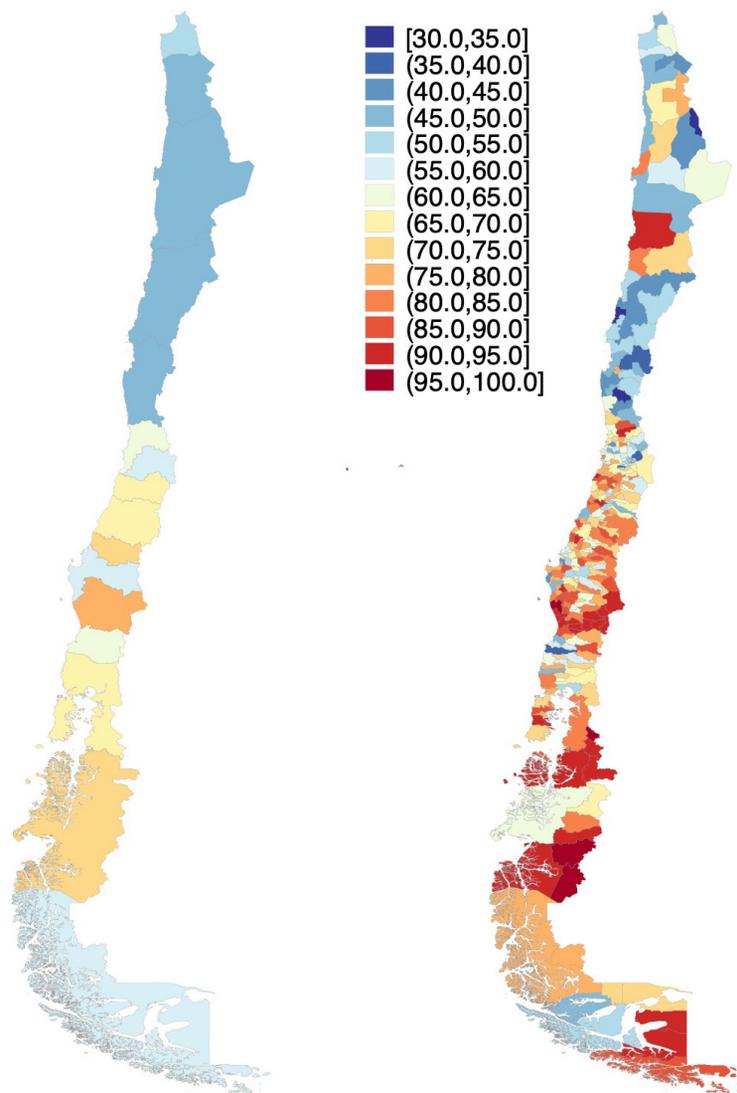
Figura 29: Distribución del valor de los montos de las transacciones (en CLP \$ MM) según el tipo de comercio del rubro alimenticio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Los receptores en áreas rurales tienden a gastar mayores porcentajes del monto del BFE en pequeños comercios del rubro alimenticio (otros comercios que no son grandes supermercados). En este sentido, los resultados muestran que, en las comunas rurales, el porcentaje gastado en los pequeños comercios es de 73%, mientras que en las comunas mixtas y urbanas este porcentaje disminuye a 68% y 55%, respectivamente. Asimismo, existen grandes diferencias según las regiones y comunas. En relación con las regiones con menor porcentaje, destacan Atacama (46%), Antofagasta, Coquimbo y Tarapacá (49%), mientras que las de mayor porcentaje son Ñuble (71%), Aysén (72%) y La Araucanía (77%) (ver Mapas 8 y Anexo 3).

Mapas 8: Porcentaje del valor total de las transacciones en pequeños comercios, a nivel de región y comuna del receptor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.

Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023. Se definen como pequeños comercios todos aquellos establecimientos de comercios que no son grandes supermercados. Se considera la región / comuna de residencia del receptor.



“Solo he comprado en supermercado, porque he escuchado en lugares que les complica en los almacenes porque no saben o no tienen la maquinita (POS)”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, METROPOLITANA.

“En la feria no lo puedo ocupar porque hay que pagar en efectivo, son pocos los lugares en la feria con maquinita (POS)”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, METROPOLITANA.

En base a la información recabada a través de grupos de enfoque y entrevistas, el Bolsillo Familiar Electrónico parece ser usado principalmente para realizar compras en alimentos. Los resultados del componente cualitativo muestran que de manera mayoritaria el aporte se utiliza para compras de alimentos y de manera muy ocasional en productos no alimenticios, como son los artículos de aseo. Sin embargo, esto no se puede confirmar con la información cuantitativa ya que no existe este nivel de detalle. Adicionalmente, las entrevistas revelan que los tipos de alimentos consumidos a través del BFE representan un adicional al consumo regular de la canasta, enfocadas en compras específicas como pueden ser los refrigerios de los niños durante el horario escolar, o la compra de carnes, que constituye un gasto atípico en el presupuesto regular del hogar y que pueden contribuir a una mayor diversidad nutricional. Se mencionan también el uso del aporte para la compra de alimentos regulares como verduras o abarrotes.



“Compramos pollo, arroz, aceite y colaciones, y a fin de mes, compramos carnes si están en oferta”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, VALPARAÍSO Y COQUIMBO.

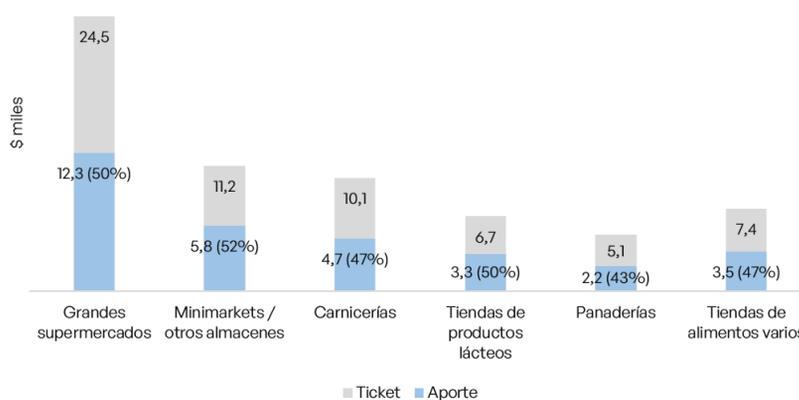
“Compramos las colaciones de los niños del día a día”.

MUJERES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

El aporte del BFE es similar en los distintos establecimientos de comercio aun cuando los montos en las compras difieren.

Los hallazgos mostrados en la Figura 30 muestran que el monto del ticket promedio en los grandes supermercados es muy superior a los demás. En este sentido, representa más del doble que el ticket promedio gastado en los minimarkets y más del triple que el de los establecimientos varios. A pesar de estas diferencias, el porcentaje del aporte seleccionado por los receptores es similar, representando alrededor del 50% del ticket.

Figura 30: Ticket promedio de la compra y aporte promedio del BFE



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Los adultos de más de 65 años, aquellos con mayores niveles de educación y aquellos viviendo en áreas urbanas tienden a realizar mayores gastos en los grandes supermercados. Los adultos mayores gastan en promedio 42,3% del aporte del BFE en los supermercados, mientras que los jóvenes y adultos gastan en promedio 39% (ver Tabla 12). De la misma manera, en el área urbana los porcentajes de gasto utilizados en los supermercados son mayores, el 44,9%; en contraste a un área rural, con el 25,4%. Esto puede deberse a una mayor presencia de los supermercados en áreas urbanas. A través del análisis multivariado (ver Cuadro 5 y Anexo 4), observamos que, manteniendo todo lo demás constante, los receptores de 65 o más, aquellos con mayores niveles de educación y aquellos en áreas urbanas tienden a gastar una mayor proporción del BFE en grandes supermercados y una menor proporción en minimarkets u otros almacenes. Las diferencias más marcadas se encuentran en el tipo de comuna. En cambio, las diferencias en la proporción gastada en tiendas de alimentos varios no son significativas entre las categorías, con la excepción de que son mayores cuando el monto del aporte es menor.

Tabla 12: Porcentaje del gasto del aporte BFE por tipo de comercio en rubro alimenticio, según características socioeconómicas

	% utilizado en grandes supermercados	% utilizado en minimarkets / otros almacenes	% utilizado en tiendas de alimentos varios
Género			
Femenino	38,7%	41,5%	19,8%
Masculino	42,8%	37,2%	20,0%
Edad			
De 13 a 24	36,5%	43,0%	20,5%
De 25 a 44	38,9%	41,3%	19,8%
De 45 a 64	39,8%	40,3%	19,9%
De 65 y más	42,3%	37,8%	20,0%
Educación			
Sin instrucción o básica	34,8%	45,9%	19,4%
Secundaria	39,4%	40,7%	19,9%
Técnico profesional	43,6%	36,5%	19,9%
Universitaria o postgrado	44,7%	36,1%	19,2%
Clasificación socioeconómica			
Decil 2 a 4	38,1%	42,3%	19,7%
Decil 5 a 7	42,3%	37,2%	20,5%
Decil 8 a 10	45,1%	34,2%	20,7%
Tipo de comuna			
Urbana	44,9%	34,4%	20,7%
Mixta	33,0%	49,1%	17,9%
Rural	25,4%	55,5%	19,1%
Monto bono CLP			
\$13.500	40,2%	36,6%	23,2%
\$27.000	38,9%	41,0%	20,1%
\$40.500	39,0%	42,2%	18,8%
\$54.000+	38,9%	42,6%	18,5%
Promedio	39,1%	41,1%	19,9%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023.

Información cualitativa proveniente del discurso de los receptores muestra que existe una percepción de que los supermercados ofrecen un entorno más seguro y certero para utilizar el BFE, con disponibilidad de máquinas y sistemas estables para las compras utilizando tarjetas de pago.

El componente cualitativo recoge información comparativa sobre los distintos tipos de comercio resaltando las razones que los receptores mencionan respecto a las ventajas y desventajas de cada tipo. En este sentido, se constata una preferencia por los supermercados debido a la seguridad que tienen los receptores en poder utilizarlo (disponibilidad de POS), percepción de seguridad y que existe certeza de que es un comercio que está categorizado en el rubro de alimentación (ver Tabla 13). No obstante, para personas beneficiarias de áreas rurales, la lejanía es un obstáculo. Por el lado de los almacenes, estos transmiten confianza para realizar las compras, sin embargo, se percibe que venden los productos más caros, no tienen certeza que estén clasificados como rubros de alimentación y tampoco que se pueda hacer uso de la tarjeta y por consiguiente del BFE. Adicionalmente, aun cuando se realizan compras con el BFE asociado a la tarjeta, destaca desconfianza en el uso de la tarjeta por temor a ser estafado. Además, en situaciones aisladas, se menciona que existen comercios que distribuyen el costo del uso del POS con los que compran, generando un cobro adicional por el uso de tarjetas.

Tabla 13: Razones de preferencia de uso del BFE por tipo de comercio

	Supermercados	Ferías	Almacenes/ Carnicería
Productos	Abarrotes no perecibles, lácteos, carne o derivados	Frutas y verduras	Pan, jugos, alimentos de consumo diario.
Frecuencia de compra	Quincenal o mensual	Semanal	Diariamente, o solo ante situaciones de escasez de alimentos puntuales.
Tipo de pago preferente	Tarjeta	- Efectivo - Transferencia - Tarjeta	- Tarjeta - Efectivo
Elementos que favorecen el uso del BFE	- Disponibilidad universal de máquinas. - Oferente promueve uso de tarjeta. - Percepción de seguridad. - Certeza de que comercio es del rubro alimentación. - Diversidad de productos.		Confianza en este tipo de comercios.
Elementos que desfavorecen el uso del BFE	Para personas beneficiarias de zonas rurales, un obstáculo es la lejanía	- Riesgo de uso de tarjeta. - Oferentes que promueven uso de efectivo o transferencia. - Menor disponibilidad de máquinas.	- Percepción de menor conveniencia de precios. - Baja certeza del rubro alimentación. - Oferentes no promueven el uso de tarjeta.

Fuente: Laboratorio de Gobierno de Chile. 2023. “Evaluación de la experiencia usuaria del Bolsillo Familiar Electrónico”

Respecto a las redes de adquirencia, Transbank concentra la gran parte del mercado con alrededor del 70% de las compras y 80% de los montos asociados a las mismas. En la distribución de transacciones como de montos asociados, Transbank ocupa el primer lugar, seguido de Klap, red de adquirencia de Multicaja, con 14% y 7% respectivamente (ver Tabla 14). En tercer lugar, se encuentra Getnet, de Banco Santander, con 11% y 7%. Solo en cuarto lugar está la red de BancoEstado, Compraquí, la cual concentra solo 4% de las transacciones realizadas con el BFE

por un monto total correspondiente a 2% del mercado total. Cabe mencionar que los POS son interoperables y no existen comisiones para los receptores por las compras que se realizan.

Tabla 14: Distribución del número de transacciones y montos asociados según adquirente en comercios del rubro alimenticio

Adquirente	% de transacciones	% del monto total
Transbank	69%	82%
Klap (Multicaja)	14%	7%
Getnet (Santander)	11%	7%
Compraquí (BancoEstado)	4%	2%
BCI	2%	1%
Otro	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.
Nota: se consideran las transacciones de BFE desde el 01-05-2023 al 22-08-2023

4.4. Consultas y reclamos

El IPS es la entidad responsable de consolidar los reclamos relacionados con el Aporte Mensual, identificar el motivo del reclamo y su clasificación.³³ Por consiguiente, si el motivo del reclamo está relacionado con el Aporte Mensual, incluyendo dificultades con el depósito, la disconformidad del monto pagado, el no otorgamiento, entre otras, la gestión de este debe de ser resuelta o derivada por el IPS a la entidad del beneficio habilitante cuando se trate de las causales de exclusión del aporte. Si se trata de algún motivo relacionado con el uso del BFE, como tener la CuentaRUT inhabilitada para realizar compras con el BFE o por cobros duplicados, el IPS lo identifica como “reclamo bancario” y lo carga en la plataforma dispuesta para dicho fin, indicando la tipología específica del reclamo. Posteriormente, el proveedor contratado, en este caso BancoEstado, descarga la solicitud de información, realiza la gestión y le da respuesta a la solicitud dentro de los 5 días hábiles contados desde la fecha de carga de la solicitud por parte del Instituto.

Aproximadamente 0,13% de los receptores ha realizado un reclamo bancario. Se registran aproximadamente 9 mil reclamos bancarios y cerca de 8 mil reclamantes desde el lanzamiento del BFE. Esta cifra representa el 8% del total de reclamos de los receptores del BFE registrados por IPS. Si vemos la evolución de los reclamos y reclamantes en los últimos 4 meses, la tendencia es decreciente, en donde en el mes de mayo, inicio del aporte, se concentra 60% de los reclamos, representando 0,35% de los receptores con BFE. Esta proporción ha disminuido considerablemente, reportando 0,05% en agosto (ver Tabla 15). Si observamos la Figura 31, respecto a la evolución de los reclamos semanalmente, se observa el pico de reclamos del inicio de la implementación, y ligeros picos a inicios de mes, cuando se recibe el aporte. Estos picos se ven reducidos con el tiempo.

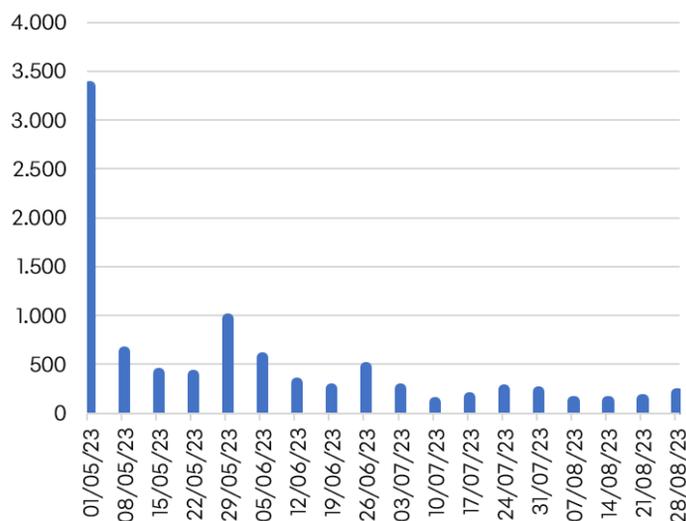
33 Según la Circular N° 3743 / 27-04-2023 - Correlativo Interno N° 5378, emitida por SUSESO.

Tabla 15: Evolución mensual de los reclamos bancarios

Mes	Reclamos	Reclamantes	% receptores con reclamos
Mayo	5.104	4.783	0,35%
Junio	2.042	1.852	0,13%
Julio	1.017	949	0,06%
Agosto	745	703	0,05%
Total	8.908	7.834	0,13%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por IPS y BancoEstado.
Nota: se consideran los reclamos bancarios desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Una misma persona puede realizar varios reclamos por lo que se construye la variable “reclamantes”, los cuales son contabilizados solo una vez, independientemente de los reclamos efectuados. Asimismo, se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga.

Figura 31: Evolución semanal del número de reclamos bancarios



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por IPS.
Nota: se consideran los reclamos bancarios desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga.

Los reclamos bancarios están principalmente relacionados con el depósito del aporte. El 61% de los motivos por los que reclaman los receptores es que no han recibido el aporte pese a que IPS ya indicó que se le otorgó el beneficio. Existen pocos reclamos relacionados con problemas en la CuentaRUT, 9%, y reclamos relacionados a la configuración del BFE. Por ejemplo, 3% menciona que la compra realizada se la cobraron de la CuentaRUT y no del BFE, o que deshabilitaron el BFE a la cuenta, pero la compra fue cargada al BFE, o compras no reconocidas (2%). Un porcentaje mucho menor, de 1%, menciona prácticas desleales en los corresponsales de Caja Vecina por el cobro de una comisión adicional a la compra que se realizó con el BFE. En términos de evolución, observamos, desde junio, una tendencia a la disminución de los reclamos relacionados con el no abono del beneficio mientras que aumentan los reclamos relacionados con dificultades en la CuentaRUT para realizar compras. Estos últimos se han triplicado desde el mes de mayo (ver Tabla 16).

Tabla 16: Distribución de los reclamos bancarios según motivos registrados

	Mayo (N=5.104)	Junio (N=2.042)	Julio (N=1.017)	Agosto (N=745)	Total (N=8.908)
IPS indica que otorgaron el beneficio y no está abonado	50%	78%	76%	68%	61%
Fusionada	36%	0%	0%	0%	21%
Mi CuentaRUT está con problemas, no puedo comprar	6%	11%	12%	18%	9%
Me cobraron la totalidad de la compra en mi CuentaRUT y no en el BFE	3%	3%	4%	4%	3%
Deshabilité el BFE de mi CuentaRUT pero la compra fue cargada al saldo del BFE	2%	3%	4%	2%	3%
En el BFE, inserto en mi CuentaRUT y aparece una compra que no efectué	2%	2%	3%	3%	2%
La Caja Vecina me cobró una comisión adicional por la compra realizada con el BFE	1%	1%	1%	2%	1%
Hice una sola compra con cargo al BFE, inserto en mi CuentaRUT y aparece duplicada	1%	1%	1%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por IPS.

Nota: se consideran los reclamos bancarios desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga.

El 92% del total de los reclamos consolidados por el IPS se encuentran relacionados al Aporte Mensual.

Esto representa un número de más de 106 mil reclamos acumulados desde mayo y más de 82 mil reclamantes (ver Tabla 17). Si bien los reclamos tienen una tendencia decreciente, estos son mucho mayor que para los relacionados con el BFE. Al igual que para los reclamos bancarios, los reclamos ligados al Aporte Mensual tienen picos en los primeros días del mes cuando se realiza el desembolso

(ver Figura 32). Vemos que estos picos tienden a disminuir los 3 primeros meses, pero el pico de agosto superó al mes anterior, alcanzando los 2 mil reclamos al 1.º de agosto.

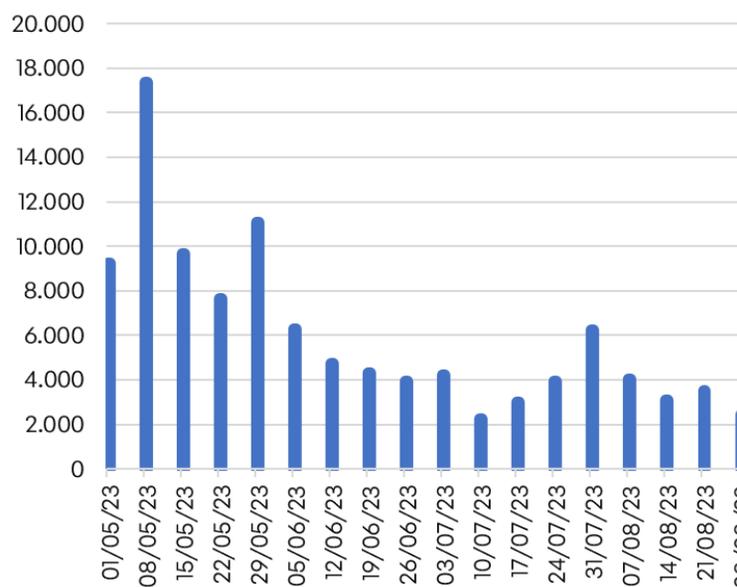
Tabla 17: Evolución mensual de los reclamos relacionados con el Aporte Mensual

Mes	Reclamos	Reclamantes	% receptores con reclamos
Mayo	5.104	4.783	0,35%
Junio	2.042	1.852	0,13%
Julio	1.017	949	0,06%
Agosto	745	703	0,05%
Total	8.908	7.834	0,13%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por IPS.

Nota: se consideran los reclamos relacionados con el Aporte Mensual desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga

Figura 32: Evolución semanal del número de reclamos relacionados con el Aporte Mensual



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por IPS.

Nota: se consideran los reclamos relacionados con el Aporte Mensual desde el 01-05-2023 al 31-08-2023. Se cuenta como reclamo único aquel presentado por una persona en una fecha dada, independientemente de cuantas cargas o motivos de reclamo tenga

5

Experiencia usuaria

La presente sección tiene por objetivo analizar las percepciones de los receptores respecto a la implementación del BFE y su experiencia de uso en base a información recogida a través de 11 grupos focales y 8 entrevistas en profundidad con personas usuarias, que tenían previamente o solicitaron una CuentaRUT como resultado de la implementación del BFE. Se busca identificar las percepciones de los receptores respecto a la información recibida sobre el programa, información brindada para conocer el funcionamiento del BFE y la comprensión y percepciones en cuanto a la facilidad de su uso y funcionalidades. Asimismo, se identifican los principales retos y percepciones del proceso de uso de los fondos, y eventuales cambios en las decisiones y hábitos de compra y consumo en relación con el BFE. Se abordan las percepciones sobre las ventajas y desventajas del uso del BFE. El análisis abarca una muestra de 92 personas beneficiarias de seis regiones del país. El componente cualitativo fue desarrollado y liderado por el equipo del Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda, en colaboración con BancoEstado.³⁴ El equipo del Banco Mundial brindó su apoyo técnico en la revisión de la metodología incluyendo los criterios de segmentación, así como la revisión de las guías de entrevistas en profundidad y de los grupos focales (para mayor detalle de la metodología referirse al Cuadro 6).

³⁴ Para mayor información refiérase al informe de resultados: "Evaluación de la experiencia usuaria del Bolsillo Familiar Electrónico" desarrollado por Laboratorio de Gobierno. 2023.

Cuadro 6: Metodología del componente cualitativo

El componente cualitativo considera población objetivo a las personas beneficiarias del BFE (1.490.369 receptores) a través de distintas regiones del país, específicamente aquellas con mayor cantidad de personas beneficiarias. El levantamiento de información se realizó a través de grupos focales y entrevistas en profundidad, las cuales fueron realizados de manera presencial o digital.

- **Grupos focales:** Se realizaron 11 grupos focales con 84 personas participantes que contaban anteriormente con una CuentaRUT, con el objetivo de comprender las percepciones asociadas al acceso y uso del BFE así como identificar a los facilitadores y obstaculizadores asociados. La definición de muestra consideró como variables principales la **intensidad de uso del beneficio y la región de residencia**. Por su parte, existen otras variables secundarias que también fueron consideradas en la conformación de los grupos, como son: sexo, edad y monto del beneficio que es percibido por cada persona.

a. Intensidad de uso del Bolsillo Familiar Electrónico

Intensidad de uso	Descripción
Configuración estándar	Personas que han utilizado el BFE en tres o más compras durante el periodo exclusivamente de acuerdo con las configuraciones de base, es decir siempre encendido y como aporte de 20% en cada compra hasta consumir el saldo disponible del BFE.
Configuración variable	Personas que han utilizado el BFE combinando las diversas opciones de configuración del BFE en sus compras. Se consideran como receptores de configuración variable quienes han utilizado el BFE en cinco o más compras durante el período, y donde dos o más de esas compras hayan sido con la configuración de 100%.
Configuración de bajo uso	Personas que han utilizado el BFE en dos o menos compras durante el período, ya sea porque lo han mantenido apagado, porque lo han utilizado con la modalidad encendido y aporte completo 100% a la compra, o porque no han utilizado la tarjeta en pagos en el rubro de alimentación.

b. Región de residencia

- Región Metropolitana
- Regiones de Valparaíso y Coquimbo.
- Regiones del Biobío, La Araucanía y Los Lagos. Por su parte, los conjuntos de regiones priorizadas consideran población urbana y rural.

- **Entrevistas en profundidad:** Se realizaron 8 entrevistas dirigidas a las personas que obtuvieron una CuentaRUT como consecuencia de la implementación del BFE y explorar las posibles dificultades enfrentadas debido a una situación de baja bancarización. Las variables más relevantes para la selección de la muestra fueron: **acceso y adopción de uso de productos financieros y región de residencia**. Por su parte, fueron consideradas en la conformación de la muestra otras variables sociodemográficas, tales como: sexo y edad.

a. **Acceso y adopción de uso de productos financieros**

Intensidad de uso	Descripción
Bancarización reciente	Personas beneficiarias que activaron su CuentaRUT a partir de abril de 2023, es decir con posterioridad a la implementación del BFE.
Digitalización reciente	Personas beneficiarias que teniendo su CuentaRUT activada previo al 01 de abril de 2023, no habían realizado compras utilizando la tarjeta, es decir solo la utilizaban para el retiro en efectivo y/o transferencias bancarias.

b. **Región de residencia**

- Región Metropolitana
- Región de Valparaíso
- Región de Biobío

La información generada fue analizada considerando 8 dimensiones: (i) Experiencia global personas usuarias, (ii) Uso del BFE, (iii) Hábito de compra, (iv) Modalidades de uso y no uso, (v) Aprendizaje y adopción, (vi) Efectos bancarización, (vii) Efectos digitalización y (viii) Propuestas de mejoras por parte de las personas usuarias.

Fuente: Laboratorio de Gobierno de Chile, 2023. "Evaluación de la experiencia usuaria del Bolsillo Familiar Electrónico".

Existe un claro entendimiento de las características del Aporte Mensual incluyendo el monto, los criterios de elegibilidad y el uso dirigido al consumo de productos de alimentos. De manera general, los receptores perciben el Aporte Mensual como un recurso adicional provisto por el Estado, que depende del número de causantes en el hogar, y que contribuye al presupuesto de la familia a través de la posibilidad de realizar compras en alimentos. Si bien, en general, el aporte es bien percibido, su bajo monto ha sido un aspecto frecuentemente mencionado. Por otro lado, existe comprensión respecto de que los recursos del aporte deben de ser destinados a la compra de bienes alimenticios. Este alto nivel de comprensión sobre el aporte puede explicarse en parte dado que el BFE fue presentado como la continuación del aporte CBA con lo cual la mayoría de los receptores del aporte recibían el ACB, correspondiente a un beneficio del mismo monto que también contemplaba contribuir a los gastos en alimentos, aunque sin restricción explícita de uso.



“En este caso (referencia a BFE) se restringe un poquito y obviamente se le entrega la información a cada familia que es para gastos en alimentos. No voy a destinar este beneficio a comprar la mitad de comida y la mitad de alcohol”.

HOMBRE MAYOR DE 41 AÑOS, VALPARAÍSO.

Los receptores no presentan cuestionamientos significativos sobre el uso restringido del Aporte en la compra de alimentos. Los entrevistados se encuentran de acuerdo con la necesidad de asegurar el buen uso de los recursos que entrega el Gobierno, con lo cual se encuentran alineados a la idea de dirigirlos a los bienes de primera necesidad como los alimentos. Se menciona también la existencia de otro tipo de productos necesarios para el hogar y que deberían de permitirse, como el gas, medicinas y productos de aseo. De manera esporádica, algunos mencionan que otro tipo de bienes de primera necesidad deberían de ser incorporados. Cabe anotar que el alcance del reporte está limitado al funcionamiento del BFE y no se aborda un análisis respecto al diseño del Aporte Mensual, como la conveniencia de las restricciones del uso exclusivo en comercios de alimentos. Por lo cual, se sugiere considerar una evaluación complementaria.



“Es super limitado (BFE), para alimentos, o artículos de aseo, pero no se puede comprar gas que es algo super importante”.

HOMBRES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, METROPOLITANA.

“Prefiero que me lo entreguen en efectivo (BFE), y lo puedo utilizar en lo que necesite, como por ejemplo un remedio para mi hijo”.

MUJER, MAYOR DE 41 AÑOS, DIGITALIZADA, VALPARAÍSO.

No se observan cambios significativos en las decisiones y hábitos de compra y consumo de alimentos como consecuencia del BFE. Se identificó a las mujeres como las principales administradoras del presupuesto del hogar en relación con la alimentación, las cuales realizan compras de manera frecuente y combinan distintos tipos de comercios buscando precios convenientes, con el objetivo de hacer el uso más eficiente posible de los recursos disponibles. El uso del BFE no ha tenido ningún impacto en la estrategia de consumo y compras de alimentos del hogar las cuales siguen siendo realizadas en los distintos comercios incluyendo supermercados, almacenes y ferias.

Si bien hubo un entendimiento sobre el Aporte Mensual, no fue el caso para su mecanismo de pago, a través del Bolsillo Familiar Electrónico. La información sobre el BFE como mecanismo de pago, sus características y su funcionamiento no fue considerada suficiente o útil. Los receptores del aporte CBA supieron sobre la continuidad del aporte que cambiaba su mecanismo de pago al BFE, sin embargo, no tomaron en consideración los cambios respecto a su formato y funcionamiento. Nuevos receptores señalaron no haber recibido una notificación oportuna que les permitiera informarse sobre el BFE. Incluso algunos receptores, en particular mujeres de sectores rurales, mencionan que tardaron en conocer que tenían acceso a este beneficio, y comúnmente indican que lo supieron a partir de conversaciones con personas cercanas que también lo eran. Independiente de su condición, todos los entrevistados mencionaron que la comunicación debió haber sido más completa, de modo de habilitar a las personas usuarias para hacer uso del beneficio considerando sus características específicas, esto incluye aspectos como los comercios en los que se podía utilizar, modalidades de uso, entre otros.



“Yo estaba super desinformada, me enteré hace un mes cuando me llamaron por una encuesta”.

MUJERES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, VALPARAÍSO Y COQUIMBO.

“Al principio era difícil utilizarlo, pero después de que llegó el banner (en la aplicación del BancoEstado) y recibí la información de cómo usarlo al 20% o 100% fue más comprensible (...) Debería haber más información sobre el beneficio, desde un principio encontré que fue muy baja”.

HOMBRES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, METROPOLITANA.

Los canales de comunicación masiva del Gobierno no resultaron ser efectivos mostrando la captación de mensajes parciales, así como la necesidad de llegar a la población por canales mixtos y de acuerdo con perfil del segmento poblacional. Los receptores utilizan canales alternativos distintos a aquellos dispuestos por el Gobierno para recabar información sobre el funcionamiento del BFE. Se constata una tendencia a no consultar o utilizar escasamente los canales de información oficiales. Las personas con mayor nivel de digitalización residentes de zonas urbanas recurriendo a las redes sociales (Facebook - Meta o TikTok) para buscar información sobre el funcionamiento del BFE. Por otro lado, la población en zonas rurales o adultos en edad avanzada encuentran orientación en su entorno cercano, ya sea en su familia, en particular en los más jóvenes con mayores capacidades digitales, o en sus pares en el vecindario con más experiencia sobre el uso del BFE. Se observa una colaboración para apoyar a quienes no tienen una completa comprensión. Un aspecto interesante a notar es la expectativa de los receptores de poder recibir orientación directamente de los comercios. No obstante, se menciona que muchos de los comercios no estaban capacitados para brindar orientación, salvo el personal de los supermercados.



“En Facebook salía qué cosas uno no puede comprar con el 20% o cómo configurar la tarjeta al 100%, la misma gente te ayudaba”.

MUJER, MENOR DE 41 AÑOS, VALPARAÍSO.

“Una amiga mía me explicó todo. (...) Es muy poca la información, o cómo usarlo. Me enteré por otra persona que lo tenía. (...) No sabía si era beneficiaria, pero en la app me apareció bolsillo y lo ví de casualidad, le pregunté a mi familia cómo funciona, porque no veo noticias”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR, VALPARAÍSO Y COQUIMBO.

“Fui con mi hijo a comprar, y él me hizo todo el asunto ya que igual se me complica (utilizar la aplicación)”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, BÍO BÍO, ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

Destaca la percepción de complejidad del funcionamiento del BFE entre los receptores, en particular la interacción del BFE con la CuentaRUT. La existencia de cuentas bancarias en donde coexistan subdivisiones de fondos fue el concepto más difícil de entender entre este segmento de la población. La preocupación más significativa corresponde a gastar el BFE y a su vez gastar saldo de la CuentaRUT. Esto es percibido en algunos casos como una pérdida más que una ganancia del monto recibido en el BFE.



“Complicado para una que es dueña de casa y no trabaja hace muchos años. Mi hija me maneja mucho el teléfono y fui sola a comprar y le tuve que pedir ayuda a la niña. Mi gran duda era cómo no tocar mi plata, esa era mi gran duda. (...) Me preocupo de que no me saque plata de mi CuentaRUT entonces calculo (antes de comprar) porque mi marido paga lo otro (otras cuentas de la casa)”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, METROPOLITANA.

Asimismo, existe dificultad para comprender el mecanismo de uso del BFE a través de las opciones de activar y desactivar y, de la modalidad de aporte al 20%, en particular la reconfiguración del BFE cada mes al estado por default. Las funcionalidades de “apagado” y “encendido” no eran conocidas a inicios del bono, con lo cual, al momento de realizar las compras, se pagaba el 20% de la compra con el BFE, pero sin conocimiento de esto. Respecto de las modalidades del aporte al 20% y 100%, se perciben aún más complicadas. En particular, el hecho que el BFE se vuelva a configurar cada mes a modo encendido al 20% no es bien percibido pues crea una sensación de inseguridad, incertidumbre y poco control de la herramienta.



“Encontrar la plata fue tremenda alegría, pero no sabía que cosa era. Me entere ahora cuando me llamaron para participar (al grupo focal)”.

MUJERES MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

“Cuando yo fui al supermercado, yo, personalmente no pude configurarlo, cambiarlo al 100%, y tampoco sabía. No había información previa a cómo usarlo, uno no sabía qué hacer para configurarlo al 20% o 100%”.

MUJERES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

“Es que cuando te llega por primera vez, viene activado automáticamente, entonces, se descuenta automáticamente, y uno no se da cuenta que está corriendo el beneficio. (...) Entonces hubo una compra, no sé el pan, se hizo el descuento automáticamente desde el bolsillo, pero yo nunca me había enterado”

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, METROPOLITANA.

En general, se observa una curva de aprendizaje entre los receptores para operar con el BFE, facilitada por el elevado nivel de bancarización y digitalización. Según el análisis del componente cualitativo, en promedio se requirieron 2 meses para comprender cómo utilizar el BFE de manera adecuada. Este tiempo de práctica generó un mayor conocimiento y confianza, logrando manejarlo de mejor manera según las preferencias de los receptores. Esto se refleja en los resultados del componente cuantitativo cuando, a agosto, vemos mayores cambios en el estado y configuración del BFE. Se muestra que más de la mitad de los receptores modifican la configuración del BFE en los primeros días del mes luego de haber recibido el aporte, muchos de ellos lo realizan a favor de la modalidad de aporte al 100%, con lo cual se puede suponer que ya conocen la modalidad establecida por default y configuran el BFE según sus preferencias. Cabe también destacar que en muchos casos la experiencia previa de bancarización, el uso de la tarjeta y, sobre todo, el uso de la aplicación de BancoEstado agilizó este proceso de aprendizaje. En esos casos, los entrevistados destacaron que la navegación es relativamente sencilla e intuitiva además de ser una herramienta práctica por encontrarse en el teléfono celular que se tiene constantemente en uso. Estos resultados se observan en los perfiles de usuarios identificados, y de manera particular con el perfil “Competente” el cual muestra mayor comprensión y satisfacción respecto al BFE (ver Cuadro 7).



**“¿Qué le aparece el mecanismo actual para configurar el uso del bolsillo, este botón de 20% o 100%?
“Es simple, lo puede usar cualquier persona”.**

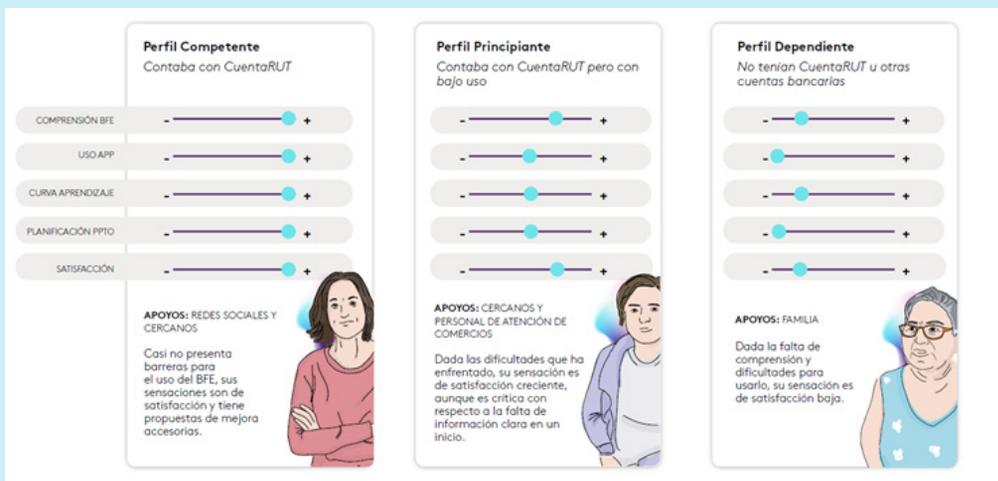
HOMBRE, MAYOR DE 41 AÑOS, METROPOLITANA.

“Conociendo la app es fácil (...) A mí se me ha hecho fácil la app”.

MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR, VALPARAÍSO Y COQUIMBO.

Cuadro 7: Perfiles de usuarios en relación con la experiencia del BFE

El estudio cualitativo permitió identificar tres perfiles usuarios en relación con la experiencia de servicio del BFE: competente, principiante y dependiente. La identificación de perfiles permite distinguir la intensidad de las percepciones y experiencias asociadas al BFE durante su primer trimestre de implementación



Fuente: Laboratorio de Gobierno de Chile, 2023.

“Evaluación de la experiencia usuaria del Bolsillo Familiar Electrónico”.

Sin embargo, aún queda una proporción de receptores que aún no tienen una comprensión completa del funcionamiento del BFE, pese a recibirlo hace algunos meses. Se constata que aún algunos receptores saben que deben de recibir el BFE todos los meses, sin embargo, no saben cómo configurar las modalidades de uso para activarlo o apagarlo, ni tampoco cómo seleccionar el monto de los aportes (20% y 100%). Estos siguen manteniendo un nivel de dependencia de su entorno, como sus hijos. En general, estos receptores se caracterizan por ser adultos mayores de más de 41 años, que viven en zonas menos densas, con niveles educativos bajos y que no han tenido una cuenta bancaria previamente o que no utilizaban aplicaciones bancarias para la gestión de sus transacciones o revisión de saldos, ni tampoco están familiarizados con las notificaciones o correos electrónicos.



“Me costó mucho entender cómo funcionaba la internet, me superó la tecnología, me daba miedo que se iba a perder la plata (...) Con el miedo de apretar un botón y perder el beneficio o tirar el dinero a otro lado”

MUJERES MAYORES DE 41 AÑOS, CON CONFIGURACIÓN BAJO USO, REGIÓN BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

Desde la perspectiva usuaria se menciona que la mayoría de los pequeños comercios carecen de conocimiento acerca del BFE por lo cual no han fomentado su uso. Incluso, señalan que muchos de este tipo de comercios no tienen conocimiento sobre el BFE. Esta es una de las razones por las cuales algunos receptores tienen cierta preferencia a realizar compras en los supermercados en donde pueden incluso recibir apoyo para usarlo. Destaca también el rol de los trabajadores del supermercado y el apoyo que han brindado a los receptores respecto al uso del BFE.



“Cuando empecé a utilizarlo fue en un supermercado, la misma cajera me explicó los pasos a seguir”.

MUJERES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

Si bien gran parte de la satisfacción de los receptores respecto al BFE se relaciona a su nivel de comprensión, bancarización y nivel de digitalización, se pueden identificar fortalezas y debilidades expuestas por la mayoría de los entrevistados. Entre las ventajas se puede mencionar la asociación con la transferencia bancaria la cual es cómoda, práctica y segura; la cobertura de la CuentaRUT facilita su uso debido a la familiaridad que muchos tienen con ella y en menor proporción con la aplicación, la configuración para activar el BFE permite decidir cuándo usarla. De manera contraria, las debilidades identificadas van más relacionadas con la complejidad y poca comprensión de la asociación de la cuenta RUT con el BFE, en particular con el aporte del 20% y su reconfiguración todos los meses al default. Esto se vuelve más desafiante con aquellas personas que no estuvieron bancarizadas previamente y tienen niveles bajos de digitalización (ver Tabla 18).

Tabla 18: Fortalezas y debilidades del BFE desde la experiencia usuaria

Componentes	Fortalezas	Debilidades
Monto del beneficio	Monto fijo por carga. Entendido por los receptores	Monto es percibido como bajo.
Vigencia del monto	Permite acumularlo mes a mes y conseguir un monto mayor para compras más grandes	
Uso en alimentación	Aseguro el adecuado uso de los recursos del Estado.	Elimina la posibilidad de destinar el aporte a otros bienes de primera necesidad (gas, medicinas, bienes de aseo) – mencionado de manera esporádica.
Restricción de comercios	Asegura el consumo de productos alimenticios.	No se puede utilizar en comercios de alimentos sin POS y que son altamente concurridos (ferias).
Transferencia bancaria	Es cómodo. Es puntual y llega sin atrasos los primeros días del mes.	Proporción menor de receptores no se encuentra bancarizado.
CuentaRUT – Único proveedor	Cobertura extensa entre los receptores. Familiaridad de la CuentaRUT, usada también para recibir otros pagos.	Receptores que tienen cuentas en otros bancos no pueden usarlo con esas cuentas ya existentes.
Pago con POS	Compras con tarjeta de débito son habituales entre los receptores.	Receptores de zonas rurales están más restringidos a encontrar comercios con POS para realizar sus compras.
Configuración para la activación	Permite a los receptores decidir cuándo usar el BFE.	No todos saben operar la configuración de activar y desactivar. En aún más confusa la configuración por defecto (activado) y que esta se reconfigure cada mes.
Configuración aporte 20%/100%		Genera mayor complejidad al BFE. Se percibe la preferencia por utilizar el aporte al 100% además de acumularlo para realizar compras más grandes.
Uso de la aplicación	El celular es el dispositivo más frecuente y está “a la mano” todo el tiempo.	En algunos casos, no se tiene conexión a internet para manejar el BFE a través de la aplicación. Aquellos con bajas capacidades digitales tienden a depender de terceros para manejar sus recursos propios.
Notificación de uso	Mantiene a los receptores informados y genera mayor transparencia.	No todos los receptores tienen activadas las notificaciones, y aquellos que las tienen no siempre las reciben o desconfían de ellas.
Sello identificar de comercios	Permite identificar a los comercios del rubro de alimentos con POS que por lo tanto aceptan el BFE.	No es de uso masivo.

Fuente: elaboración propia basada en gran medida por “Evaluación de la experiencia usuaria del BFE. Laboratorio de Gobierno, 2023”

6

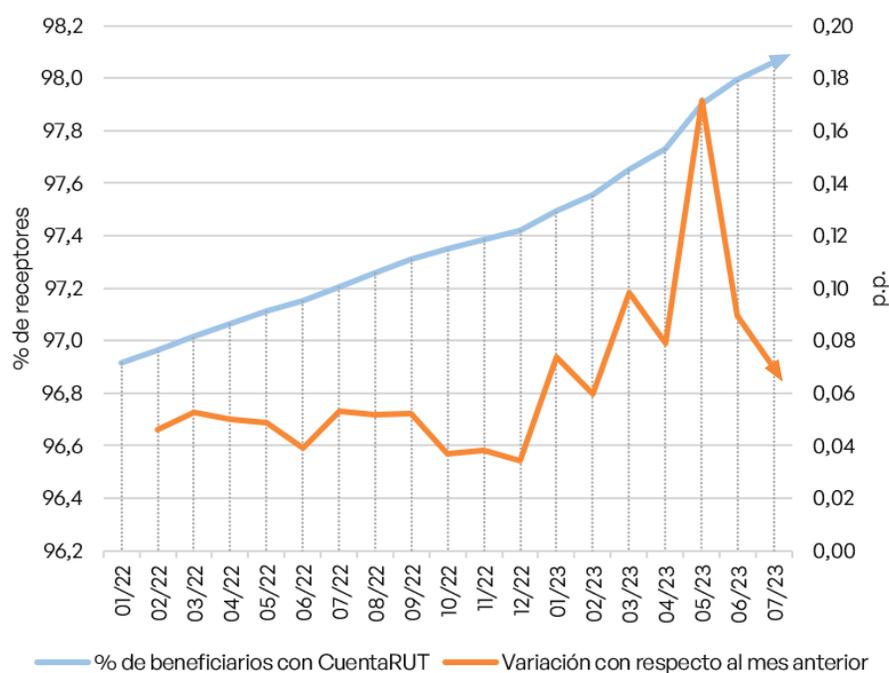
Posibles efectos del BFE en diversos aspectos de la inclusión financiera

6.1. Acceso a la tenencia de cuentas

La extensa cobertura de la CuentaRUT entre los receptores permitió de manera significativa reducir las barreras de acceso al BFE. En el lanzamiento del BFE, aproximadamente el 97% de la población receptora contaba con una CuentaRUT operativa. Esto permitió que a los receptores elegibles y con una CuentaRUT activa se les abriera el BFE de manera automática sin requerir ningún tipo de gestión administrativa que pudiera generar costos para ellos. Estos costos pueden implicar costos de comisión, de desplazamiento o de oportunidad para realizar cualquier procedimiento necesario para su obtención. Además, cerca de 1,2 millones de personas receptores del aporte de la CBA recibían este subsidio como un depósito directo a la CuentaRUT, el cual se traduce en 81% de la población beneficiaria total.

Si bien los niveles de bancarización entre los receptores han tenido una tendencia creciente, la implementación del BFE aceleró este crecimiento que se traduce en el aumento de más de 5 mil nuevas cuentas desde mayo de 2023. La Figura 33 muestra la evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT desde enero de 2022 hasta julio de 2023. Durante este periodo, existe una tendencia creciente y constante de la tenencia de cuentas y una ligera aceleración en abril de 2023, explicada probablemente por el lanzamiento del BFE. En mayo se observó un incremento de 0,17 p.p., crecimiento 3 veces más importante que en los últimos 12 meses, de 0,06 p.p. A nivel regional, el aumento en la tenencia de cuentas oscila entre 0,1 p.p. y 0,4 p.p. Las regiones que destacan por tener un mayor aumento en la tenencia de cuentas (+0,4 p.p.) entre abril y julio son Biobío, la Región Metropolitana de Santiago, Arica y Parinacota y Valparaíso (ver Anexo 5).

Figura 33: Evolución del porcentaje de receptores con CuentaRUT



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.
Nota: se excluyen aquellos receptores que siempre recibieron los pagos en efectivo a través de transportadora de caudales, ya que no se cuenta de información sobre sus tenencias de CuentaRUT

Los hallazgos del componente cualitativo no encontraron un efecto del BFE en la bancarización debido al alto nivel preexistente. Se constata que incluso aquellas personas que no contaban con una CuentaRUT para recibir el BFE se encontraban bancarizadas en otras entidades financieras. Este resultado se da tanto en mujeres como en hombres. Adicionalmente, el uso de tarjetas bancarias como medio de pago en compras es también frecuente entre los receptores entrevistados.

6.2. Uso de medios de pago digitales

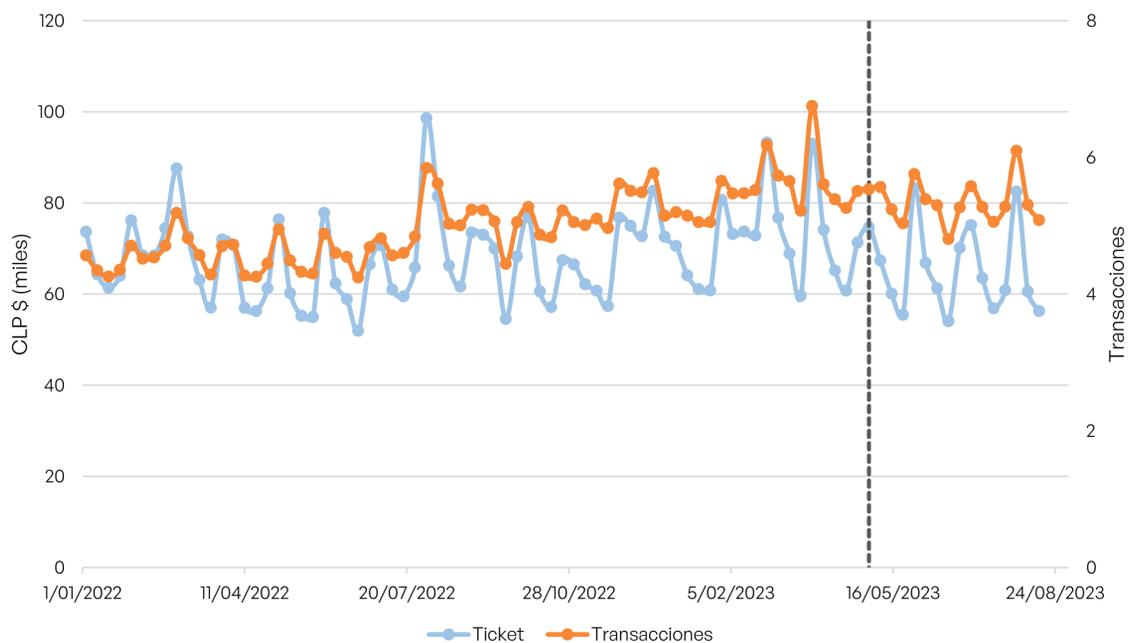
Resultados preliminares sugieren que la implementación del BFE podría no haber tenido efectos en el aumento de los pagos digitales realizados por los receptores. Una de las hipótesis exploratorias se encontraba relacionada al posible cambio de hábitos para realizar los pagos en los receptores luego de haber integrado el BFE en sus rutinas. En este sentido, analizamos el promedio de las compras semanales, tanto en montos como en número de transacciones, realizados a través de las cuentas RUT de los receptores en las semanas comprendidas entre el 3 de enero de 2022 y el 20 de agosto de 2023. La Figura 34 muestra que el nivel de compras se ha mantenido relativamente estable en dicho periodo, no obstante, excepto que muestra una interesante tendencia de compras que alcanza su punto máximo cada mes a principios de mes.



“Usar más la tarjeta se debe al uso de la CuentaRUT que es más masivo, pero no por la entrega del beneficio electrónico (BFE)”.

-MUJERES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

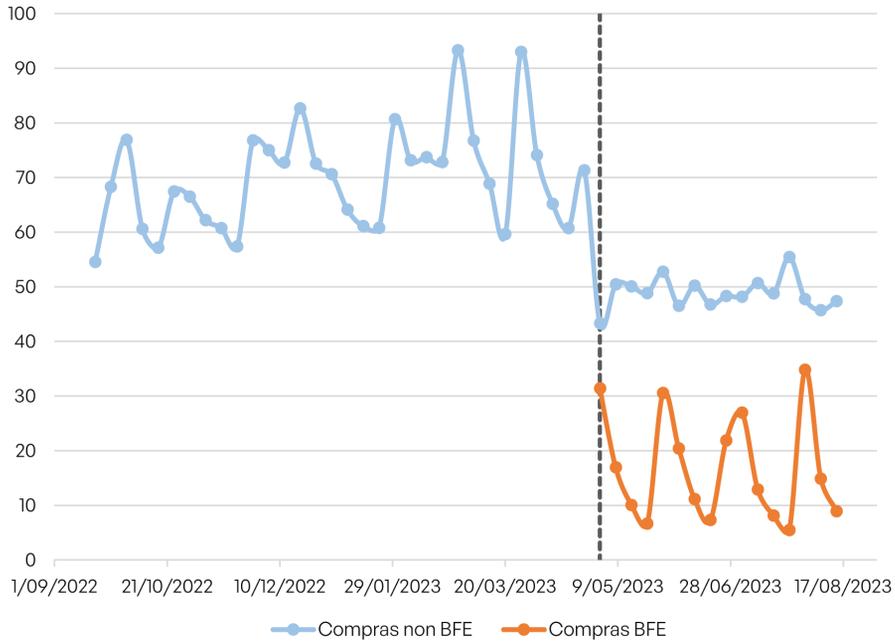
Figura 34: Promedio compras (CLP \$ miles) y transacciones, por semana (3 enero 2022 a 20 agosto 2023)



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.

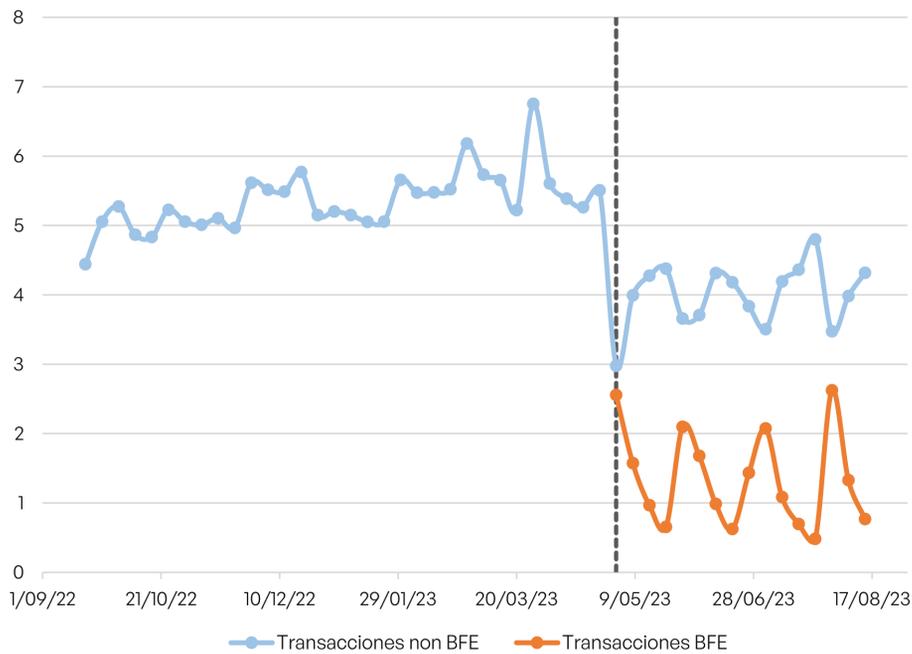
De la misma manera, los resultados preliminares podrían sugerir una sustitución de las compras del BFE por aquellas que se realizaban sin este medio de pago. El análisis siguiente considera un periodo más restringido, del 19 de septiembre de 2022 al 20 de agosto de 2023, y se enfoca en el monto promedio y el número de transacciones realizadas por los receptores, esta vez diferenciándolas entre aquellas realizadas a través del BFE y aquellas que no. En línea con los resultados anteriores, la Figura 35 y la Figura 36 sugieren que las compras realizadas con el BFE han sustituido a las compras realizadas fuera del ámbito del BFE. Cabe indicar que, si bien no vemos efectos en el comportamiento transaccional de los receptores en sus Cuentas RUT, no se dispone de información sobre las transacciones realizadas a partir de otras posibles cuentas que puedan tener. Siendo estos, resultados preliminares, deben de ser analizados con mayor detalle en una investigación posterior.

Figura 35: Monto promedio de compras (CLP \$ miles), según tipo de compra (9 septiembre 2022 a 20 agosto 2023)



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.

Figura 36: Número promedio de transacciones por semana, según tipo de transacción (9 septiembre 2022 a 20 agosto 2023)



Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado.

6.3. Capacidades digitales y financieras de los receptores³⁵

Los resultados de las entrevistas indican que existen efectos positivos del uso del BFE en la mejora de las capacidades financieras de los receptores familiarizados con la herramienta. La presente subsección se enfoca en los resultados obtenidos del componente cualitativo. En general, se constata entre los receptores, la necesidad de comprender el BFE, su operación e incluso la administración de subcuentas con saldos diferenciados para que estos puedan aprovechar al máximo el beneficio otorgado por el Gobierno. Es así como se dan indicios de que el uso y práctica han contribuido a los conocimientos, actitudes y comportamiento de receptores, como por ejemplo la planificación presupuestal y actitudes hacia el ahorro. De igual manera, vemos que la práctica regular de las herramientas digitales como la aplicación genera en el tiempo mayor agilidad, destreza y confianza para su uso.



“Sí, yo voy al súper y pago todo ahí con tarjeta. Antes ocupaba más efectivo, iba al almacén y como esto es para supermercado prefiero ir al tiro y comprar todo para el mes. Me motivó ir al supermercado porque podía encontrarlo todo ahí. Versus un minimarket que podría encontrar unas pocas cosas. Incluso pude hacer una lista y ver cuánto me saldría mensual con este bolsillo, calculo todo lo que ocupo, fideos arroz y sale tanto”.

-MUJERES, MENORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, VALPARAÍSO Y COQUIMBO.

La necesidad de entendimiento por parte de los receptores para aprovechar de manera eficiente el BFE los empuja a aprender su funcionamiento. Los receptores prestan así mayor atención a la herramienta y buscan información en redes y en personas de su entorno para poder manejar ellos mismos sus recursos. Asimismo, dada la expectativa de manejarlo de manera óptima, los receptores se mantienen informados constantemente de los saldos y transacciones a través de la aplicación, con lo cual esto genera mayor destreza y confianza en el BFE y en los medios digitales.



“Creo que me rinde más cuando gasto al 100%. (...) Yo junté 3 meses y el mes pasado hice un pedido de \$71.000 y ocupé el 100%”.

-MUJERES MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN BAJO USO, BIOBÍO, LA ARAUCANÍA Y LOS LAGOS.

Los receptores planifican a futuro ahorrando varios ciclos de pago para realizar una compra más significativa. Debido a la no caducidad y a la baja cuantía del aporte, se observan comportamientos de planificación a corto y mediano plazo para el uso eficiente del BFE. Con esto las personas establecen metas reales de compra y actúan en función a ello. Es así que vemos como ahorran estos recursos para situaciones específicas de mayor necesidad y/o que permitan percibir de manera más tangible el valor del aporte del Estado.



“Cuando nos quedamos sin plata uso el bolsillo, lo activo para los desayunos o en las colaciones de mi hijo. (...) Lo que me llega lo gasto en colaciones, los \$40.500 lo gasto en 2 tandas, colaciones para 2 semanas y después para las otras 2 semanas, siempre compro en el mismo lugar, un minimarket que vende de todo. (...) Lo divido en colaciones y carne porque los precios estuvieron muy altos en un momento”.

-HOMBRES, MAYORES DE 41 AÑOS, CONFIGURACIÓN VARIABLE, METROPOLITANA.

³⁵ Esta subsección se basa en los resultados del Informe de Resultados de la Evaluación de la Experiencia Usaria del BFE realizada por el Laboratorio de Gobierno.

7

Análisis comparativo entre el mecanismo de entrega del Bolsa Familiar Electrónico y otros mecanismos similares a nivel internacional

El modelo de distribución de programas de asistencia social puede influir sobre la eficiencia, la efectividad y fungibilidad del apoyo. Existen tres principales modelos de distribución de asistencia social enfocados en apoyar a la compra de alimentos: en especie; vía cupones físicos o e-vouchers; o como una transferencia monetaria en efectivo o electrónica. Cada modelo representa beneficios y retos, y la elección del enfoque óptimo para cada programa depende de los objetivos, las necesidades de la población beneficiaria y las circunstancias específicas tanto geográficas, sociales y económicas.³⁶ Por un lado, los programas de transferencia en especie aseguran que los beneficiarios reciban los servicios esenciales que el programa ha identificado y satisface estas necesidades básicas directamente; sin embargo, pueden resultar inflexibles y su operación requiere gran capacidad de infraestructura y logística. Por otro lado, los programas que distribuyen cupones ofrecen mayor flexibilidad a los beneficiarios y representan menor costo operativo que los programas en especie; sin embargo, su efectividad depende de la disponibilidad de infraestructura en la que se pueda canjear los vouchers fácilmente y en ciertos contextos puede llevar a la estigmatización de los beneficiarios. Finalmente, las transferencias monetarias en general representan el modelo más efectivo y que provee mayor flexibilidad al beneficiario, pero esto también conlleva la posibilidad de que el beneficiario emplee el apoyo para un fin distinto a la prioridad identificada por el programa. El analizar cual modelo de distribución sería el más adecuado para los objetivos del Gobierno chileno está fuera del alcance de este reporte. Sin embargo, esta sección analiza como otros países han diseñado sus programas bajo objetivos similares de distribuir o contribuir a la compra de alimentos para contrastar el diseño del BFE. Asimismo, se consideran los principios de diseño de una arquitectura de pagos de G2P moderna (ver Cuadro 8) y otras buenas prácticas para destacar áreas de oportunidad del BFE.

³⁶ Brookings, Why does in-kind assistance persist when evidence favors cash transfers?, <https://www.brookings.edu/articles/why-does-in-kind-assistance-persist-when-evidence-favors-cash-transfers/>

Cuadro 8: Los principios de diseño de una arquitectura de pagos G2P moderna

Infraestructura

1. La misma infraestructura es utilizada por varios programas y fuentes de pagos
2. Se limitan las soluciones ad-hoc, se construye infraestructura duradera
3. Se reduce al mínimo la intervención manual
4. Los sistemas pueden ampliarse y son seguros

Productos y mercados

5. La cuenta utilizada para efectuar los pagos de G2P es una cuenta transaccional
6. Los receptores tienen la opción de elegir su proveedor de preferencia
7. La apertura de cuenta es un proceso simple
8. Los receptores no están sujetos a cláusulas de recuperación
9. Una amplia red de sitios donde efectuar retiros y una red de aceptación de pagos electrónicos extensa facilita el acceso a los fondos y su uso digital
10. Los pagos de G2P representan un negocio sostenible y fomentan la competencia entre proveedores de servicios financieros

Inclusión y empoderamiento

11. Se desagrega la información por género en los sistemas
12. La arquitectura de pagos de G2P está diseñada con los receptores en mente, y en ella se da prioridad a las mujeres
13. Los receptores están bien informados, protegidos y tienen acceso a mecanismos de resolución de reclamaciones

Fuente: World Bank. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

7.1. Ejemplos de programas sociales que distribuyen o contribuyen a la compra de alimentos

Los sistemas digitales pueden ayudar a reducir el fraude, agilizar la distribución, ampliar el alcance de los programas y permitir a los beneficiarios acceder a la ayuda nutricional que necesitan de forma más conveniente y segura.^{37 38} Muchos países han realizado importantes esfuerzos de digitalización para mejorar la eficacia, la eficiencia y la transparencia de los programas de asistencia social destinados a distribuir o contribuir a la compra de alimentos. Desde la integración de sistemas de identificación digitales, a la digitalización de cupones o transferencia monetarias electrónicas, estos esfuerzos de digitalización por parte de los Gobiernos responden a la intención de que los beneficios se utilicen efectivamente para la obtención de alimentos, que estos lleguen a los beneficiarios deseados, que la distribución sea eficiente y costo-efectiva para el programa, y se avance a objetivos más amplios de desarrollo como la inclusión financiera o el empoderamiento de las mujeres.³⁹ A continuación se muestran algunos ejemplos internacionales relevantes para el caso chileno, no obstante, la lista siguiente no es exhaustiva.

37 Beazley, R., Marzi, M., & Steller, R. (2021). Drivers of Timely and Large-Scale Cash Responses to COVID-19: What does the data say. Social Protection Approaches to COVID-19 Expert Advice Service (SPACE), 35.

38 World Bank (2023). Delivering Digital G2P Payments to Urban Informal Populations: Lessons and Future Policy Implications from COVID-19 Responses.

39 World Bank. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

Cuadro 9: El Sistema de Distribución Pública de la India

El Sistema de Distribución Pública de la India (India's Public Distribution System, PDS) utiliza smart cards e identificación biométrica para reducir fuga de recursos e incrementar la eficacia del programa; sin embargo, el programa no ofrece flexibilidad en los alimentos cubiertos y depende de una red de tiendas administrada por el mismo programa lo que limita al beneficiario e incrementa la complejidad y costo de operación.

El PDS es uno de los mayores programas de seguridad alimentaria del mundo llegando a aproximadamente 800 millones de beneficiarios,⁴⁰ actúa como un sistema de gestión de la escasez mediante la distribución de cereales alimentarios a precios asequibles. En el marco del PDS, los productos básicos como trigo, arroz y azúcar se asignan a los estados para su distribución a un precio subvencionado. Los Gobiernos estatales son los responsables de la identificación de las familias beneficiarias, la emisión de las cartillas de racionamiento y la supervisión del funcionamiento de las 545.000 Tiendas de Precio Justo (Fair Price Shops, FPS) de todo el país--comercios dedicados exclusivamente al programa donde los beneficiarios pueden adquirir los alimentos subvencionados. Existe un número específico de licencias para estas tiendas. Las FPS reciben los alimentos que son adquiridos por el Gobierno y deben venderlo al precio subsidiado controlado.⁴¹

Este programa se ha enfrentado a problemas como la ineficacia, la fuga de recursos, y la identificación de los auténticos beneficiarios. Por ello, a lo largo de los años se han introducido diversas reformas y realizado importantes esfuerzos de digitalización para mejorar su funcionamiento. Esto incluye la integración del sistema de identificación biométrica Aadhaar para mejorar la transparencia y focalización del programa. Han existido también pilotos para digitalizar la distribución de la asistencia empleando punto de venta electrónico ePOS y smart cards. Estas tarjetas operan como cuentas de canal cerrado, siendo su aceptación restringida a solo aquellos establecimientos que son parte del programa. En estos pilotos las FPS utilizan los ePOS para verificar la identidad de los beneficiarios utilizando la tarjeta asociada o su huella digital y actualizar el inventario en tiempo real; de este modo, los beneficiarios reciben notificaciones de los alimentos que les han sido asignados y sus derechos se deducen de sus vouchers electrónicos, a la vez que pueden hacer seguimiento de transacciones pasadas.⁴²

Fuente: World Bank. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

40 India Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution, (2023). 80.10 Crore beneficiaries availing benefits of Public Distribution System through 5.45 lakh Fair Price Shops across the country, <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1941387>

41 National Food Security Portal, Public Distribution System (PDS), https://nfsa.gov.in/portal/PDS_page

42 Kumar, R., Ganapathy, L., Gokhale, R., & Tiwari, M. K. (2022). Scaling up the Digitalization of the Public Distribution System: A COVID-19 Pandemic Impetus. *Ifac-papersonline*, 55(10), 55-60.

Cuadro 10: Estados Unidos: El Programa Suplementario de Asistencia Nutricional

El Programa Suplementario de Asistencia Nutricional de Estados Unidos (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) distribuye el beneficio monetario en tarjetas de débito que se pueden utilizar para categorías de productos específicos en comercios que optan en participar. El diseño da flexibilidad a los beneficiarios, pero requiere administración y supervisión de la red de comercios la cual no es universal.

SNAP es el principal programa de ayuda alimentaria a los estadounidenses con rentas más bajas administrado por el Gobierno de Estados Unidos, sirviendo a más de 46 millones de individuos. En promedio, los participantes del SNAP recibieron un estimado de USD 127 mensuales por persona en beneficios regulares del SNAP en el año fiscal 2021.⁴³

Originalmente, la entrega de los beneficios se realizaba presentando “cupones de alimentos” en papel. Actualmente, las prestaciones del SNAP se distribuyen a través de un sistema digital de tarjetas de Transferencia Electrónica de Prestaciones (Electronic Benefit Transfer, EBT), que son similares a las tarjetas de débito. Estas tarjetas pueden utilizarse en comercios minoristas autorizados para comprar alimentos dentro de ciertas categorías autorizadas por el programa.⁴⁴ Cualquier comercio que cumpla los requisitos puede aplicar para aceptar SNAP y deberá tener una terminal de punto de venta que acepte pagos de EBT.⁴⁵ La adherencia a los productos autorizados es responsabilidad del beneficiario y comercio, para lo cual se emplean esfuerzos de supervisión por parte del Gobierno.⁴⁶

Tras la introducción de EBT como método de distribución de los beneficios, se estimó que las familias que utilizaban EBT eran más propensas a consumir alimentos que aquellas que utilizaban los cupones tradicionales: un aumento de USD 1 en las prestaciones del SNAP para un hogar que utiliza EBT se traduciría en un aumento de 0,13 dólares adicionales de gasto en alimentos en comparación con un hogar que utiliza cupones en papel.⁴⁷ Esto puede ser causado en parte porque la introducción de tarjetas define más claramente los derechos de propiedad sobre las prestaciones del SNAP, dando al beneficiario más influencia en la adquisición de alimentos.⁴⁸

Fuente: World Bank. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

43 Center on Budget and Policy Priorities, The Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP), <https://www.cbpp.org/sites/default/files/policybasics-SNAP-6-9-22.pdf>

44 USDA (2023). Supplemental Nutrition Assistance Program, <https://www.fns.usda.gov/snap/supplemental-nutrition-assistance-program>

45 No todas las terminales punto de venta en el mercado aceptan pagos de EBT, aunque la mayoría de los adquirentes que ofrecen estas terminales también ofrecen el servicio de aceptación de otros pagos con tarjeta.

46 <https://www.fns.usda.gov/snap/fraud>

47 https://chase-eck.github.io/files/ebt_snap_eck_1119.pdf

48 Ibid.

Cuadro 11: Indonesia: Sembako

El programa Sembako de Indonesia, a través de la introducción de una billetera electrónica asociada a una tarjeta de débito y una red de tiendas contratadas las familias tienen flexibilidad en la combinación de productos que adquirir. Sin embargo, la mayoría de los beneficiarios no utilizan su cuenta de ahorro asociada y el tipo de productos al que tienen acceso es limitada.

Sembako fue diseñado para proporcionar alimentos básicos subsidiados a los hogares con rentas bajas con los objetivos de reducir la carga de gastos para los beneficiarios en el cumplimiento de sus necesidades alimenticias y proporcionarles una nutrición más equilibrada.⁴⁹ En 2020 asistió a más de 15,5 millones de beneficiarios en todo el país.

Sembako proporciona 200.000 rupias indonesias (aproximadamente USD 13,3) mensuales a las familias beneficiarias a través de un Aporte Mensual en una billetera electrónica asociada a una tarjeta de débito emitida por Himbara—grupo conformado por los 4 bancos estatales. Los beneficiarios pueden utilizar su aporte para comprar alimentos en e-Warongs, comercios locales privados (la mayoría de ellos agentes bancarios) designados para suministrar los alimentos del programa. Los e-Warongs requieren tener una POS especial para aceptar los pagos para este programa.

Tras el análisis de los resultados de los programas con distribución en especie y a través de cupones electrónicos, se concluyó que los cupones electrónicos tuvieron un impacto en la reducción de la pobreza más efectivo con menores costes que la distribución en especie, al facilitar al Gobierno nacional la implementación del programa y prescindir así de los funcionarios locales que mantenían el control de la distribución dentro del programa en especie.⁵⁰ La introducción de los cupones electrónicos permitió al Gobierno mejorar la focalización y el alcance del programa: en anteriores programas en especie, las comunidades habían repartido la ayuda en especie a muchos hogares, con lo que la mayoría de la gente recibía algo, pero las poblaciones de menores ingresos recibían comparativamente menos. Así, se apreció un aumento de los subsidios recibidos por los hogares que cumplían los requisitos del programa. Como resultado, la pobreza se redujo en un 20% entre los hogares más pobres. Los vales electrónicos también permitieron a los hogares comprar arroz de mayor calidad, al proporcionar mayor flexibilidad para elegir el origen del grano, y aumentaron el consumo de proteínas a base de huevo.⁵¹ La distribución a través de cupones electrónicos fomentó la economía local incentivando a los comercios minoristas a conseguir mayores ingresos y clientes atendiendo a beneficiarios, y promovió la inclusión financiera tanto de beneficiarios como de comerciantes minoristas.⁵²

Fuente: World Bank. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

49 <https://www.tnp2k.go.id/download/30855sembakoENGFIN.pdf>

50 <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/aer.20210461>

51 <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/impacts-kind-food-transfers-versus-electronic-vouchers-poverty-reduction-indonesia>

52 Ibid.

El Bolsillo Familiar Electrónico combina digitalización, flexibilidad en los productos específicos que prefiera el receptor y acceso a un amplio número de puntos de compra—una importante innovación en materia de distribución de programas sociales enfocados en la distribución o contribución de compra de alimentos. Al igual que en el BFE, los tres casos presentados emplean métodos digitales para apoyar la distribución de los beneficios desde smart cards con asignaciones de alimentos para incrementar la transparencia y reducir la corrupción, hasta tarjetas de débito de circuito cerrado que operan como cuentas restringidas para el beneficiario. En todos los casos, existen beneficios para los programas en términos de eficiencia vis a vis la distribución de alimentos en especie gracias a la digitalización. Asimismo, todos los programas ofrecen cierta flexibilidad al beneficiario: en el caso de India los beneficiarios pueden elegir el establecimiento que les sea más conveniente aún si estos son limitados. En el caso de Indonesia se puede elegir la combinación de productos permitidos y utilizar un comercio afiliado de preferencia. Y en el caso de Estados Unidos, se puede elegir cualquier producto alimenticio dentro de una amplia red de comercios afiliados. Chile ha ido más lejos con el BFE, efectivamente ofreciendo la flexibilidad de realizar compras en cualquier establecimiento del rubro de alimentos que cuente con un POS, sin necesidad de que este se afilie, y dando libertad de comprar cualquier producto dentro del mismo. Desde el punto de vista operativo, la innovación del BFE también representa menor costo de implementación y supervisión para el Gobierno ya que no es necesario aprobar comercios de manera individual ni supervisar a los mismos como en los casos descritos, permitiendo llegar desde comercios minoristas a comercios mayoristas en el rubro alimentación.

Tabla 19: Comparativo de programas dirigidos a la distribución o contribución de compra de alimentos

	India PSD	EEUU SNAP	Indonesia Sembako	Chile BFE
Producto financiero	Tarjeta pre-pagada.	Tarjeta pre-pagada.	Billetera electrónica ligada a cuenta transaccional.	Billetera electrónica ligada a cuenta transaccional.
Proveedor financiero	NA	NA	4 bancos.	1 banco.
Instrumento de pago	Smart card (canal cerrado).	Smart card (canal cerrado).	Tarjeta de débito (canal cerrado).	Tarjeta de débito (canal abierto).
Productos	Lista de productos y cantidades específicas.	Categorías amplias de productos.	Lista específica de productos.	Cualquier producto en comercios elegibles.
Flexibilidad	✗	✓✓	✓	✓✓✓
Comercios	Tiendas específicas con número de licencias limitadas.	Cualquier comercio que aplique y cumpla los requisitos.	Agentes bancarios o tiendas con permiso especial.	Todos los comercios del rubro alimenticio en POS.
Opciones de puntos de acceso	✗	✓✓	✓	✓✓✓
Inversión requerida por comercios	POS especial / Disponer de productos específicos (provistos por el Gobierno).	POS especial.	POS especial (provista por el banco) / Disponer de productos específicos para el programa.	Ninguna.

7.2. El uso de cuentas por parte de los beneficiarios

El diseño del BFE, aunado al nivel de desarrollo del ecosistema financiero de Chile, lo diferencian de otros programas de asistencia social digitalizados que enfrentan el reto de bajo uso de cuentas.

Digitalizar los pagos de Gobierno a personas, por ejemplo, las transferencias de asistencia social, representan una gran oportunidad para avanzar en la inclusión financiera. Globalmente, recibir pagos de Gobierno digitales ha sido la razón por la cual más de 865 millones de adultos han abierto su primera cuenta.⁵³ Sin embargo, ofrecer la opción de recibir los pagos de programas sociales a través de medios digitales no es suficiente para que estos medios efectivamente se utilicen. En la mayoría de los casos, los beneficiarios aún retiran la mayor parte de estas transferencias, limitando su impacto en la economía digital y la posibilidad de utilizar otros servicios financieros (como ahorros y pagos digitales) que podrían mejorar su vida financiera. En Filipinas, por ejemplo, solo el 6% de los beneficiarios del subsidio de emergencia COVID-19 Social Amelioration Program (SAP) encuestados utilizaron sus cuentas más allá del retiro de efectivo. En Brasil, sin embargo, el 75% del valor transferido en el programa Auxilio Emergencial se utilizó digitalmente y solo el 25% se retiró en efectivo. Estas diferencias responden a una multitud de variables incluyendo el nivel de desarrollo del ecosistema de pagos digitales y a políticas explícitas para fomentar el uso de pagos digitales (en el caso de Brasil los recursos solo podían ser utilizados digitalmente durante los primeros días). Si bien, en el caso de Chile ya existe un nivel de inclusión financiera alta y la mayoría de los receptores ya utilizan sus cuentas bancarias para ahorrar y realizar pagos digitales, el diseño del BFE que requiere transaccionar digitalmente podría contribuir al uso más activo de sus cuentas más allá de la billetera. Algunas variables que se han identificado como clave en la promoción del uso de cuentas entre beneficiarios incluyen:

- **Programas de comunicación.** Es necesario que las opciones de recibir pagos sociales digitalmente vayan acompañadas de programas de comunicación que informen de manera directa y eficaz a los beneficiarios de sus opciones de pago, y cuáles son los beneficios asociados. Por ejemplo, en Laos, se ofreció la opción de recibir en monederos móviles, pero la comunicación fue mínima y solo aproximadamente un 5% de beneficiarios la aceptaron. Entrevistas realizadas tras el programa Inua Jamii en Kenya identificaron que los beneficiarios no comprenden las funcionalidades de las cuentas en las que reciben los fondos del programa: desconocían que podían utilizar sus cuentas para ahorrar y que podían utilizarlas para acceder a otros productos financieros si lo desean.⁵⁴ En el caso del BFE, el ejercicio cualitativo identificó en algunos casos falta de uso por desconocimiento del programa y/o una curva de aprendizaje en la operación del mismo, subrayando la importancia de diseñar una estrategia de comunicación multicanal que llegue a todos los beneficiarios.
- **Diseño de producto.** Diseñar los instrumentos de pago considerando el fomento de la confianza y transparencia en los beneficiarios. Por ejemplo, el Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas en México (Programa Oportunidades) emitió tarjetas de débito para recibir los pagos que permitía revisar el balance de los fondos y mantener un control de los gastos, aumentando la confianza en el sistema y reduciendo la tendencia al cobro íntegro en efectivo.⁵⁵ En el BFE, el receptor puede revisar su saldo en el aplicativo en el momento que lo desee contribuyendo a la confianza en el producto.

53 Global Findex 2022, Banco Mundial.

54 CGAP, The Future of Government-to-Person (G2P) Payments: Innovating for Customer Choice in Kenya, https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/2020/G2P3.0_Kenya%20Case%20Study_FINAL.pdf

55 CGAP, Financial Inclusion-Friendly G2P: Recommendations for Stakeholders, <https://www.cgap.org/blog/financial-inclusion-friendly-g2p-recommendations-for-stakeholders>

- **Cláusulas de recuperación.** En el contexto de los pagos de Gobierno, se trata de cláusulas o políticas de los programas de asistencia social en virtud de las cuales el programa revierte o “recupera” pagos ya realizados a una cuenta en determinadas condiciones. Por ejemplo, si el beneficiario no retira los fondos dentro de un plazo determinado. Es importante que las cuentas en las que el beneficiario decida recibir sus pagos ofrezcan la posibilidad de almacenar (ahorrar) su saldo, sin obligación de retirarlo o sin la posibilidad de cerrar la cuenta a causa de inactividad, ya sea para realizar operaciones electrónicas o ahorrar si así lo desea. En el caso del BFE, se ha observado la importancia de esta práctica, ya que muchos beneficiarios deciden acumular múltiples pagos antes de realizar sus compras.

7.3. La posibilidad de elección por parte de los beneficiarios

En otros países se ha observado que distribuir transferencias monetarias dando elección de proveedor de servicios financieros al beneficiario puede traer beneficios. Ofrecer a los destinatarios la posibilidad de elegir un proveedor de servicios de pago es una forma de dar libertad y autonomía a los beneficiarios, permitiéndoles hacer una elección basada en lo que les resulte más cómodo o cercano. De este modo, se reduce el tiempo y el dinero que gastan en desplazarse o esperar para cobrar sus pagos. En el caso de las mujeres y otros grupos vulnerables que tienen más probabilidades de sufrir un trato discriminatorio, pueden tener la posibilidad de elegir un proveedor que les trate bien, les preste un buen servicio y ofrezca un horario de atención cómodo. Según evidencia internacional, la calidad del servicio y la satisfacción del beneficiario aumentan cuando los destinatarios tienen la posibilidad de elegir a su proveedor.

- En Indonesia se incluyeron, además de bancos, proveedores de monederos electrónicos en el programa Kartu Prakerja durante la pandemia.⁵⁶ Alrededor del 87% de los receptores eligieron los monederos electrónicos para sus transferencias, citando factores como: “los monederos electrónicos son más fáciles de acceder a través del smartphone” (47%); “los bancos estaban demasiado lejos” (22%), y “la apertura de una cuenta de monedero electrónico no requiere un primer depósito” (10%).
- En Zambia, se observó que no había un solo proveedor que tuviera una red de acceso suficientemente amplia para cubrir a todos los beneficiarios. Asimismo, se quería evitar un proceso de licitación complejo y el Gobierno no quería depender de un solo proveedor. Con esto en mente, el programa GEWEL introdujo la posibilidad de elección entre seis proveedores de servicios financieros a partir de 2017, sin contratos para los proveedores (solo memorandos de entendimiento) y en lugar de pagarles una comisión se compensaba a los beneficiarios con un incremento en la transferencia equivalente al monto promedio de retiro de efectivo en el mercado. Los beneficiarios eligieron a su proveedor en base a quien estaba más cerca de su hogar (62%), los proveedores que sus conocidos utilizaban (28%) y aquellos que consideraban dar mejor servicio (5%). En promedio, el tiempo de traslado para beneficiarios bajó de 6 a 2 horas. La medida también fomentó la competencia entre los proveedores y llevó a una reducción en los precios de mercado pasando el costo de retiro de USD 2,35 a USD 2,34. Para el programa GEWEL, que pasó de contratar a un proveedor a solamente compensar el costo de retiro para los beneficiarios, disminuyó efectivamente el coste de entrega de pagos del 4% al 2,8% del valor de la asistencia.⁵⁷

⁵⁶ T20 Indonesia, Driving Inclusion and Resilience Through Multichannel Government-To-Person

Payment: Lessons Learned From Indonesia’s Kartu Prakerja, https://www.t20indonesia.org/wp-content/uploads/2022/11/TF5_Driving-Inclusion-and-Resilience-Through-Multichannel-Government-to-Person-Payment.pdf

⁵⁷ <https://www.cgap.org/blog/benefits-of-g2p-choice-zambia-leads-way>

El BFE solo utiliza a BancoEstado como proveedor; los posibles beneficios de introducir elección en el programa deben ser considerados en base al contexto del país. En los casos donde se considera la introducción de elección suelen existir múltiples proveedores de servicios financieros en una misma región y/o un solo proveedor de servicios financieros no tiene suficiente cobertura para cubrir a todos los beneficiarios. En Chile, BancoEstado es la institución financiera con mayor presencia en el país teniendo al menos una Caja Vecina en todo el territorio así como una alta penetración de cuentahabientes en el país. Por otro lado, el proceso de obtener una CuentaRUT es simple y libre de costo para los individuos, haciéndolo una buena opción para beneficiarios de programas sociales. Asimismo, la existencia de interoperabilidad en los sistemas de pago permite a los beneficiarios utilizar su billetera electrónica en cualquier comercio que acepte pagos electrónicos, sin importar el adquirente, eliminando cualquier preocupación de posible limitación de puntos de compra por no ofrecer elección de proveedor. Sin embargo, debe considerarse que la introducción de elección podría promover la competencia y la innovación en el mercado, en especial para el segmento de beneficiarios de programas sociales. También podría ser atractivo para beneficiarios que tienen o desean una relación financiera existente con algún otro proveedor, en especial instituciones no bancarias. Estos beneficios deben analizarse vis a vis con cualquier cambio en el costo operativo y complejidad logística de ofrecer elección.

7.4. La simplificación de procesos para los beneficiarios

Facilitar el análisis y la interpretación de la información favorece la toma de decisiones y la acción. Los programas sociales deben ser creados y diseñados teniendo en cuenta las necesidades, dificultades, y preferencias de los beneficiarios. Ser beneficiario de programas sociales generalmente está fuertemente relacionado con el nivel de alfabetización básica, tanto digital como financiera. Para muchos, recibir una transferencia monetaria del Gobierno a través de medios digitales es su primer contacto con el sistema financiero. En Bangladesh, por ejemplo, según evidencia cualitativa se observó que la habilidad de aprendizaje de los beneficiarios es elevada, y la barrera principal que limita el uso activo de productos financieros digitales en programas sociales es el miedo al error.⁵⁸ Por ello, la claridad y la sencillez en los productos financieros digitales—tanto procesos como sistemas—son clave para fomentar la inclusión y el uso por parte de beneficiarios. Según estudios de economía del comportamiento enfocados a productos digitales financieros, cuando llega el momento de que el beneficiario tome acción, es importante estructurar la decisión de modo que las opciones no resulten abrumadoras y sean claramente comparables.⁵⁹ En el caso del BFE, si bien la mayoría de los beneficiarios ya eran usuarios de las cuentas bancarias donde recibían los pagos de otros programas sociales, las modalidades disponibles de pago y la diferenciación entre la CuentaRUT y los fondos del BFE conllevan un nivel de complejidad, llevando a confusiones, particularmente de aquellos beneficiarios que no tenían experiencia previa operando aplicaciones móviles.

58 Ideo, A Mobile Money App for Millions of Bangladeshis, <https://www.ideo.org/project/bkash>

59 Ideas42, Behavioral design for Digital Financial Services, <https://www.ideas42.org/dfsplaybook/>

8

Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presenta los resultados de la evaluación la cual tiene por objetivo determinar si el Borsillo Familiar Electrónico, como mecanismo de pago, realiza los pagos de Gobierno de manera eficiente. Del mismo modo, se presentan un conjunto de recomendaciones para contribuir a mejorar dicha efectividad.

El diseño del Borsillo Familiar Electrónico cumple con efectividad la entrega de recursos monetarios a los hogares para la adquisición de productos en el contexto del alza en el precio de los alimentos.

En este sentido, distintos componentes analizados en el presente reporte muestran su cumplimiento y anotamos a continuación:

- **Altos niveles de uso de los fondos del BFE.** En primero lugar, los resultados encontrados muestran altos niveles de uso de los fondos por parte de la población beneficiaria. El uso del BFE ha ido incrementando progresivamente desde sus inicios, logrando alcanzar a casi la totalidad de los receptores, llegando a 96% de ellos al 22 de agosto. Adicionalmente, se registran también montos gastados del BFE en donde la gran mayoría, 72%, ha hecho utilización de más del 95% del saldo acumulado del BFE, seguido del 18% que utilizaron entre el 50% y 95% del saldo y, aproximadamente 6% que utilizó menos de la mitad.
- **La distribución geográfica del uso del BFE es significativa y homogénea a través del país.** Las regiones presentan porcentajes elevados de receptores que han utilizado el BFE al menos una vez en el periodo de análisis. Estos porcentajes oscilan entre 92,3% y 96,8%.
- **El aplicativo de BancoEstado, que incluye al BFE y es el medio por el cual se configura, es el canal más utilizado.** La aplicación móvil de BancoEstado es el canal que se utiliza más, cubriendo el 92% de los cambios de estado que se registraron entre el 10 de julio y el 9 de agosto. El sitio web de BancoEstado, que es el canal de acceso por internet de BancoEstado, es el segundo canal más utilizado para poder ajustar el BFE.

- **Información declarada por los receptores revela que mayoritariamente se utiliza el monto del BFE para compras de alimentos.** Por su diseño, el BFE asegura la compra de productos en establecimientos relacionados con el rubro de alimentos. Aun cuando existe esta focalización restringida de los establecimientos, no se puede verificar a nivel de producto si corresponde a un bien alimenticio. No obstante, información identificada en el análisis subjetivo de usuarios revela que mayoritariamente se utiliza el monto del BFE en la compra de alimentos específicos que permitan materializar el Aporte Mensual.
- **Los minimarkets y almacenes son los comercios del rubro de alimentación más frecuentados para hacer uso del BFE, no obstante, los supermercados presentan el monto del ticket promedio muy superior a los demás.** El 44% de las compras realizadas desde el lanzamiento del BFE han sido efectuadas en los minimarkets. Los grandes supermercados representan también una proporción importante, el 20% de la muestra total de las transacciones. Asimismo, el monto del ticket promedio en los grandes supermercados es muy superior a los demás. En este sentido, representa más del doble que el ticket promedio gastado en los minimarkets. A pesar de estas diferencias, el porcentaje del aporte seleccionado por los receptores es similar, representando alrededor del 50% del ticket.
- **En términos de la distribución del valor total de los montos de las compras, los supermercados se posicionan a la par que los minimarkets por ser los establecimientos en donde se registra el mayor valor en transacciones.** Los minimarkets y los grandes supermercados representan similares proporciones y en conjunto suman el 79% del monto total de las compras realizadas con el BFE.
- **Los resultados muestran que en áreas rurales los receptores tienden a gastar mayores porcentajes del monto del BFE en pequeños comercios (otros comercios que no son grandes supermercados).** En este sentido, los resultados muestran que, en las comunas rurales, el porcentaje gastado en los pequeños comercios es de 73%, mientras que en las comunas mixtas y urbanas este porcentaje disminuye a 68% y 55%, respectivamente.
- **Los reclamos bancarios relacionados con el BFE presentan niveles poco significativos y son una proporción menor en el total de reclamos recibidos por el IPS en relación con el Aporte Mensual.** En este sentido, los reclamos bancarios relacionados con el BFE en el total de reclamos presentados por los receptores del BFE presenta niveles muy bajos, que de manera acumulada desde el lanzamiento del BFE, solo representa el 0,13% de los receptores. La mayor parte de los reclamos se realizó en el mes de mayo, en donde 0,35% de los receptores realizaron un reclamo. Esta proporción ha disminuido considerablemente, reportando 0,05% en agosto indicando mejoras en el progreso de la implementación

El Borsillo Familiar Electrónico es un mecanismo de pagos G2P innovador e implementado en un entorno habilitante caracterizado por altos niveles de inclusión financiera y un fuerte alcance de la digitalización de pagos entre sus receptores además de una estrecha coordinación interinstitucional.

El contexto chileno ha permitido sentar las bases para el diseño de una herramienta innovadora como el BFE y permitido su adopción por parte de los receptores. Entre los componentes más importantes del ecosistema de pagos digitales destaca: (i) el alto grado de bancarización de los receptores y en especial de la tenencia de la CuentaRUT activas, alcanzando al 97% de los receptores a inicios del lanzamiento del Aporte Mensual (ii) alta penetración de las tarjetas de débito y uso frecuente entre los receptores como medio de pago para realizar las compras, con lo cual no ha significado un elemento disruptivo en los hábitos de compra (iii) cobertura importante de teléfonos móviles e internet permitiendo el acceso y manejo de los canales de configuración del BFE (iv) interoperabilidad de POS

en los comercios permitiendo a los receptores realizar los pagos con el BFE en cualquier comercio del país que cuente con POS registrados en el rubro de alimentos.

Por su diseño, el BFE es un medio de pago digital que incorpora características como la conveniencia y asequibilidad importantes en el marco de la digitalización de pagos de Gobierno. Por encontrarse asociado a la CuentaRUT, el BFE acumula las ventajas que conllevan los mecanismos de transferencias digitales como una identificación correcta de los receptores, un mecanismo de pago a nombre del receptor, pagos confiables y puntuales, seguridad en relación con no llevar efectivo, perspectivas de practicidad y ahorro de tiempo en comparación con la entrega de efectivo. A ello se adiciona, la apertura remota y automática del BFE al tener una CuentaRUT activa con lo cual el receptor recibe el producto, así como el Aporte sin necesidad de acarrear algún costo para su obtención. Esto es particularmente importante para los receptores que deben desplazarse distancias largas y por tanto deben hacer frente a altos costos de transporte y de oportunidad. Una vez que BancoEstado habilita el BFE, este puede realizar mensualmente los depósitos. El receptor solo requiere tener una CuentaRUT activa y la tarjeta de débito asociada para operar.

El mecanismo del BFE asegura la participación de todos los comercios del país que tengan un POS registrado como rubro de alimentos. Intervenciones como estas requieren no solo de un diseño adecuado del producto y un ecosistema de pagos de G2P habilitante, sino también se hace crucial asegurar la oferta de comercios para que los receptores puedan hacer uso del aporte. De lo contrario, los comercios y las cadenas de suministro pueden frenar la eficacia del dinero en el consumo de los hogares. En el contexto del BFE, no se hace necesario realizar convenios con los comercios o proceso administrativo previo. Todos aquellos comercios con los códigos de POS asignados al rubro de alimentos se encuentran automáticamente adheridos al mecanismo aceptando cualquier compra que se realice con el BFE. Este aspecto es un elemento clave de la infraestructura subyacente que hace posible el funcionamiento del BFE. Las ventas que se realizan y son pagadas a través del BFE siguen las mismas condiciones iniciales de tarifas con el adquirente contratado, con lo cual no existe comisión adicional a pagar por el comercio. No obstante, las entrevistas con los receptores, llevadas a cabo como parte del componente de la investigación cualitativa de esta evaluación, han mencionado el poco conocimiento que tienen los pequeños comercios sobre el BFE y por consiguiente la poca promoción de este a través del sello identificador de comercios, distintivo para identificar a los comercios del rubro de alimentos donde se puede usar el BFE.⁶⁰

Información proveniente del componente cualitativo sugiere efectos positivos del BFE en las capacidades financieras de los receptores familiarizados con la herramienta, en particular la planificación de recursos y el ahorro. La necesidad de entendimiento por parte de los receptores para aprovechar de manera eficiente el BFE los empuja a aprender su funcionamiento. Es así como el uso y práctica han contribuido a generar mayores conocimientos y, mejorar actitudes y comportamiento de receptores, como por ejemplo la elaboración de la planificación de presupuestos mensuales para la alimentación a partir de la gestión del BFE. Asimismo, se han identificado actitudes positivas hacia el ahorro en la cual los receptores planifican a futuro ahorrando varios ciclos de pago para realizar una compra más significativa.

El BFE ha mostrado su capacidad de respuesta a emergencia a través de la implementación de un nuevo bolsillo, el Bolsillo Electrónico de Emergencia. Tras las inundaciones de agosto de 2023, el Gobierno de Chile, diseñó, adaptó e implementó, en base al BFE, un nuevo bolsillo, para recibir el aporte

⁶⁰ Se realizaron grupos focales y entrevistas en profundidad con beneficiarios del Bolsillo Familiar Electrónico en 6 regiones del país. Para mayor detalle de la metodología ver Cuadro 6.

estatal destinado a la compra de bienes para la reparación de las viviendas de las familias afectadas. Si bien no se ha analizado el BEE en detalle, se puede destacar la adaptabilidad y rapidez con la cual se adaptó la herramienta haciendo posible que la entrega del beneficio fuera posible en un plazo inferior a 30 días desde que inició el diseño de nuevo bolsillo.

Es de notar la importancia de la coordinación establecida entre el IPS y el BancoEstado para una efectiva gestión de reclamos sobre el BFE, definiendo claramente y a través de la normativa las responsabilidades de cada entidad, así como implementando una plataforma de reclamos común a ambas entidades. Uno de los desafíos en la digitalización de los pagos de G2P es la coordinación de los mecanismos de quejas y reclamos entre las distintas instituciones involucradas. Esto debido a que cada institución es responsable de un tipo de reclamo específico, relacionado al programa o al mecanismo de pago. Esta categorización no es siempre conocida por el receptor e incluso dentro de las instituciones, haciendo difícil el redireccionamiento. En el caso chileno, es interesante notar la centralización de los reclamos en el IPS y su posterior redireccionamiento, en caso de ser un reclamo bancario, hacia BancoEstado. Además de tener la tipología de los reclamos asociada a la entidad responsable. Un punto por explorar a futuro es la eficiencia de la implementación de la plataforma de reclamos común a ambas entidades.

La implementación del BFE no ha tenido efectos significativos en los niveles de tenencia de cuenta entre los receptores dados los altos niveles ya existentes. No se observan efectos significativos en los niveles de bancarización debido a la implementación del BFE. Este resultado puede explicarse por la extensa cobertura de la CuentaRUT entre los receptores en el lanzamiento del BFE. En efecto, alrededor de 97% de la población beneficiaria contaba con una CuentaRUT operativa. Si se observa la tendencia en la tenencia de cuentas de los receptores, es constantemente creciente y con una ligera aceleración en mayo de 2023, explicada probablemente por el lanzamiento del BFE. En mayo se observó un incremento de 0,17 p.p., crecimiento 3 veces más importante que en los últimos 12 meses, de 0,05 p.p. El impacto del BFE en el uso de pagos digitales debe ser sujeto de investigaciones posteriores.

Aunque los datos cuantitativos muestran una adopción y uso casi universal del BFE, el componente cualitativo refuerza la existencia de una curva de aprendizaje estimando que, en promedio se necesitaron 2 meses para comprender cómo utilizar el BFE de manera adecuada. Los hallazgos muestran una curva de aprendizaje del uso del BFE desde su implementación, en donde actualmente, 93% de aquellos que tiene el BFE y 97% de aquellos que han realizado una compra con él, realizaron un cambio en la configuración. Es de notar que la curva de aprendizaje hace referencia a la habilitación de las personas usuarias para administrar y usar el monto del BFE de manera autónoma y según sus preferencias cambiantes. Los resultados muestran también que en muchos casos la experiencia previa de bancarización, el uso de la tarjeta y, sobre todo, el uso de la aplicación de BancoEstado agilizó este proceso de aprendizaje. En los casos donde se presentaba mayor familiaridad en estos aspectos, los entrevistados destacaron que la navegación es relativamente sencilla e intuitiva además de ser una herramienta práctica por encontrarse en el teléfono celular que se tiene constantemente en uso.

Si bien el BFE ha probado su efectividad, es de notar que existen oportunidades de mejora en relación con la simplificación de la herramienta procurando un acceso y uso similares entre los distintos segmentos de receptores. El BFE logra niveles de acceso y uso relativamente altos luego de sus primeros tres meses de implementación. Sin embargo, se ha notado las dificultades de los receptores en entender distintos de los elementos del BFE, que tomaron un tiempo en poder comprender y posteriormente manejar. Estas dificultades y poco entendimiento se traducen en insatisfacción por parte de algunos receptores. El análisis reveló 3 áreas principales de menor entendimiento por los receptores y las cuales presentaron desafíos para operar plenamente el BFE según su preferencia:

- i. Configuración por defecto a inicios del mes: Estado activado y modalidad de aporte al 20%. Los resultados del componente cualitativo revelan que la configuración que vuelve al estado de default todos los meses como consecuencia de la entrada del aporte genera confusión y desconfianza en la herramienta.
- ii. Modalidad de aporte al 20%: Los grupos focales y entrevistas en profundidad dan cuenta que esta modalidad presenta dificultad de comprensión especialmente sobre el cargo simultáneo al BFE y al saldo regular de la CuentaRUT. Además de ello, el análisis reveló una marcada y creciente preferencia por el estado del BFE al 100%.
- iii. El BFE como una subcuenta en la CuentaRUT: Los receptores tienen dificultades en entender la existencia de subcuentas y como pueden ser administradas de manera diferenciada. En algunos casos esporádicos, existe temor de usar el BFE por miedo a gastar el dinero que se encuentra en la CuentaRUT que han decidido destinar a otros gastos.

Por lo mencionado anteriormente, se identifican oportunidades de mejora respecto al diseño del producto de pago para mejorar la experiencia usuaria. El diseño del mecanismo de pago del BFE responde a su principal objetivo de política pública como expresado en discusiones con las autoridades públicas: ser un mecanismo para compensar el alza en el precio de alimentos. En la consecución de este objetivo el diseño del BFE contiene y prioriza una modalidad (el 20%) donde se compense parte de las compras en alimentos con la flexibilidad de optar por cubrir la totalidad de la compra si el receptor así lo desea.

El costo de este diseño en la experiencia usuaria es una complejidad superior en el uso del mecanismo. Esto se traduce en confusión y fricciones en el uso y una reducción de la utilidad del receptor en su experiencia usuaria. Se observa a partir de la evidencia cuantitativa una preferencia revelada por la modalidad de 100% (la mayoría optan por esta opción y una vez que lo hacen continúan transaccionando en esta modalidad), y a partir de la evidencia cualitativa se ha documentado una percepción de complejidad de la modalidad del 20% creando confusión en su uso y su reversión.

Es necesario reevaluar del diseño vis-à-vis los objetivos de política pública que quiere lograr el programa, y considerar ajustes al diseño que puedan lograr los objetivos y reducir la complejidad para el usuario conjuntamente. Por lo menos, se recomienda no revertir la configuración que seleccionó el receptor cuando se realizan nuevos depósitos cada mes. Asimismo, se sugiere reevaluar el valor de mantener la opción del 20% y considerar su eliminación o reemplazo con una modalidad que resulte más intuitiva para el usuario.

Se recomienda reforzar la estrategia de comunicación y proporcionar intervenciones de educación financiera de manera paralela con el fin de contribuir al mejor entendimiento del manejo del BFE y adecuada administración de los recursos a través de la utilización de la herramienta. Para ello, es importante considerar ciertos aspectos a incorporar en el diseño:

- **Diversificación de los canales de difusión: identificar los medios por los cuales los usuarios adquieren información.** Estos medios varían y pueden incluir videos (por ejemplo, en YouTube), redes sociales, aplicación de chat (por ejemplo, WhatsApp), etc. Deben considerarse otros canales presenciales y no relacionados al Gobierno. Se puede explorar también el rol de los comercios pequeños y medianos como canales para brindar información y orientación.

- **Mensaje cortos, simples, accionables y frecuentes** (los cuales pueden también acompañar a las intervenciones de educación financiera): por su simplicidad, es más fácil que los receptores los retenga y pueden ser difundidos de manera más frecuente. Estos pueden ser difundidos a través de campañas de comunicación o apropiados para ser enviados por canales digitales como los mensajes de texto. Se sugiere también desarrollar folletos que los receptores puedan llevar consigo.
- **Aprovechar los momentos de aprendizaje**, en los cuales los receptores son más receptivos a recibir información y adoptar cambios de conducta.

La identificación de personas que interactúen con los receptores en los momentos clave es también un elemento para considerar. Por ejemplo, el componente cualitativo ha identificado el rol que han asumido las cajeras de cadenas de supermercados apoyando a los receptores en el uso del BFE.

Adicionalmente, se sugiere prestar particular atención a los adultos mayores que usan en menor medida el BFE. Para este segmento poblacional, la adopción de nuevas tecnologías, incluyendo los pagos y los canales digitales por los cuales se debe operar la herramienta, son particularmente desafiantes y pueden requerir de un apoyo continuo. Esto se vuelve aún más crítico, cuando estos deben depender de terceros para poder manejar los fondos de manera privada y confidencial.

Los resultados del reporte identifican temas de importancia que requieren abordar en mayor detalle y que constituyen una propuesta de agenda futura de investigación. Entre estos se han identificado 5 temas principales

- i. Rol de los comercios en la promoción del uso del BFE los cuales representan puntos claves de interacción con las personas beneficiarias, y, por tanto, resulta esencial elevar el nivel de comunicación y conocimiento en este contexto (incluyendo el desarrollo de un componente cualitativo dirigido a los comercios).
- ii. Evaluación del BFE como mecanismo de pago de emergencia.
- iii. Efectos del BFE en la promoción de la digitalización de pagos en un horizonte temporal de mediano y largo plazo.
- iv. Analizar los desafíos y oportunidades del ecosistema de pagos digitales, incluidos los relacionados con la infraestructura, la estructura del mercado y la competencia, que podrían tener un impacto material en la mejora de la disponibilidad y accesibilidad de las transacciones habilitadas por BFE.
- v. Análisis de la elección del proveedor de servicios financieros para la entrega de los pagos de G2P en el contexto chileno.

Anexos

Anexo 1: Características sociodemográficas y económicas de los receptores del BFE por género

	Mujeres	Hombres
Edad		
De 13 a 24	4,70%	0,80%
De 25 a 44	68,40%	31,90%
De 45 a 64	25,90%	48,10%
De 65 y más	0,90%	19,20%
Estado civil		
Soltero	61,20%	24,90%
Casado	29,60%	69,10%
Separado, divorciado, o viudo	9,20%	6,10%
Educación		
Sin instrucción o básica	17,70%	18,60%
Secundaria	69,10%	66,60%
Técnico profesional	9,30%	10,50%
Universitaria o postgrado	3,80%	4,20%
Tipo de comuna		
Urbana	63,70%	67,10%
Mixta	17,70%	16,90%
Rural	18,60%	16,10%
Clasificación socioeconómica		
Decil 2 a 4	76,40%	46,30%
Decil 5 a 7	18,00%	33,80%
Decil 8 a 10	5,70%	19,90%
Monto bono CLP		
\$13.500	24,00%	68,70%
\$27.000	44,80%	21,00%
\$40.500	22,90%	8,10%
\$54.000+	8,30%	2,10%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.

Anexo 2: Estimaciones de perfiles en el uso del BFE

	(1a)	(1b)	(1c)	(1d)	(1e)	(2a)	(2b)
	% prob. de utilizar el BFE	Núm de días desde el abono hasta la 1ra compra	% del monto utilizado	% prob. de utilizar el 95% o más del BFE	Núm de días desde el abono hasta utilizar el 95% o más	Utilización de la modalidad de aporte al 100%	% de compras con modalidad de aporte al 100%
Técnica de regresión	Logit	MCO	MCO	Logit	MCO	Logit	MCO
N	1.254.614	1.201.568	1.201.568	1.201.568	905.176	1.201.568	1.162.700
R2 / Pseudo-R2	0,1154	0,0887	0,0657	0,0621	0,0508	0,0755	0,0784
Género							
Femenino	96,6	6,2	91,4	76,0	7,8	97,2	66,7
Masculino	93,6	8,0	87,5	71,9	7,9	95,3	67,9
Edad							
De 13 a 24	98,1	4,9	94,4	83,7	7,2	98,3	75,7
De 25 a 44	96,6	6,0	92,5	78,7	7,6	97,6	69,0
De 45 a 64	95,5	7,4	87,6	68,9	8,4	95,6	61,0
De 65 y más	90,1	11,4	81,5	60,7	9,7	94,7	62,3
Educación							
Sin instrucción o básica	94,7	7,1	89,8	73,9	7,6	96,0	67,9
Secundaria	96,2	6,3	91,1	75,8	7,8	96,8	66,5
Técnico profesional	95,7	6,8	91,3	75,2	8,2	97,5	67,6
Universitaria o postgrado	94,8	6,9	91,1	74,6	8,3	97,3	67,1
Clasificación socioeconómica							
Decil 2 a 4	96,1	6,1	91,3	76,8	7,6	96,4	69,6
Decil 5 a 7	95,8	7,1	90,3	73,2	8,3	96,9	64,9
Decil 8 a 10	93,8	8,3	88,2	69,4	8,7	96,5	64,4
Tipo de comuna							
Urbana	95,7	6,2	91,1	76,0	7,8	96,9	66,5
Mixta	96,0	6,5	91,1	75,8	7,7	97,0	68,1
Rural	95,8	7,3	89,7	72,4	8,0	96,2	66,9
Monto bono CLP							
\$13.500	93,4	8,7	87,4	67,1	8,7	95,0	58,6
\$27.000	96,8	6,3	91,1	75,6	7,9	97,2	67,5
\$40.500	98,4	4,9	93,7	83,1	7,1	98,5	72,8
\$54.000+	98,7	4,1	94,6	87,1	6,5	98,9	75,8

Fuente: elaboración propia a partir de los datos provistos por BancoEstado e IPS.

Nota: todos los coeficientes son significativos al nivel 0,01.

Anexo 3: Transacciones y utilización del BFE por región

Región	Transacciones (miles)	% de receptores que han utilizado el BFE	% del monto abonado utilizado	Número promedio de transacciones por abono	% del valor total de las transacciones en pequeños comercios
Tarapacá	395	94,5%	84,8%	4,4	49,2%
Antofagasta	534	95,4%	86,5%	5,4	48,5%
Atacama	386	96,4%	90,7%	4,3	46,2%
Coquimbo	1.041	96,1%	90,1%	4,2	48,6%
Valparaíso	2.468	95,7%	90,6%	4,3	60,9%
O'Higgins	1.221	94,5%	88,9%	3,8	69,6%
Maule	1.628	95,4%	90,2%	3,8	68,0%
Bíobío	2.442	96,0%	90,5%	4,2	59,7%
La Araucanía	1.942	96,8%	91,2%	4,3	77,1%
Los Lagos	1.424	96,5%	90,7%	4,4	65,2%
Aysén	187	96,9%	90,9%	5,1	72,2%
Magallanes	167	95,7%	89,2%	4,8	59,4%
RM	8.016	95,1%	89,3%	4,8	55,6%
Los Ríos	718	96,7%	91,6%	4,5	61,4%
Arica y Parinacota	276	92,3%	81,6%	4,2	52,0%
Ñuble	775	95,6%	89,9%	3,8	71,4%
Total	23.621	95,6%	89,8%	4,4	60,9%

Fuente: elaboración propia con información provista por BancoEstado e IPS.

Nota: para las variables "transacciones" y "número promedio de transacciones por mes", se considera la región de residencia del receptor y no la región de compra, las cuales son distintas en 17% de las transacciones. Para la variable "número promedio de transacciones por mes" se consideran además solo aquellos receptores que utilizaron el 95% o más del monto abonado.

Anexo 4: Estimaciones de perfiles en el uso de los establecimientos de comercio

	(3a)	(3b)	(3c)	(4a)	(4b)
	% utilizado en grandes supermercados	% utilizado en minimarkets / otros almacenes	% utilizado en tiendas de alimentos varios	Núm promedio de transacciones por mes	Ticket promedio de la compra
Técnica de regresión	MCO	MCO	MCO	MCO	MCO
N	1.201.568	1.201.568	1.201.568	905.176	1.201.568
R2 / Pseudo-R2	0,0528	0,0737	0,008	0.0192	0.0407
Género					
Femenino	38,9	40	21	4,4	17.920,2
Masculino	38,4	40,4	21,2	4,2	21.369,9
Edad					
De 13 a 24	38,2	40,8	21	4,4	14.428,6
De 25 a 44	38,6	40,2	21,2	4,3	17.570,3
De 45 a 64	39,1	40	20,9	4,6	20.055,2
De 65 y más	43,3	37,6	19	4,2	25.712,7
Educación					
Sin instrucción o básica	36,5	42,6	20,9	4,1	19.343,7
Secundaria	39	39,9	21,2	4,4	18.184,9
Técnico profesional	41,5	37,9	20,7	4,4	18.139,0
Universitaria o postgrado	42,2	37,8	20	4,5	17.932,2
Clasificación Socioeconómica					
Decil 2 a 4	36,6	42,2	21,2	4,4	18.028,8
Decil 5 a 7	41	38,3	20,7	4,4	19.275,1
Decil 8 a 10	42,1	36,8	21,1	4,4	19.342,0
Tipo de comuna					
Urbana	44,3	33,9	21,9	4,6	17.532,8
Mixta	33	48	19,1	4,1	19.023,2
Rural	25,9	53,9	20,2	4	20.658,2
Monto bono CLP					
\$13.500	36,8	39,1	24,1	3,9	14.903,8
\$27.000	39,2	40,3	20,5	4,3	17.978,4
\$40.500	40,3	40,8	18,9	4,6	21.482,4
\$54.000+	40,9	40,6	18,4	5,3	24.431,5

Fuente: elaboración propia con información provista por BancoEstado e IPS.
Nota: para la variable “número promedio de transacciones por mes”, se consideran solo aquellos receptores que utilizaron el 95% o más del monto abonado. Todos los coeficientes son significativos al nivel 0,01.

Anexo 5: Evolución de la tenencia de cuentas RUT entre los receptores por región

	Enero 2022	Abril 2023	Julio 2023	Cambio de enero 2022 a abril 2023	Cambio de abril 2023 a julio 2023
Tarapacá	97,5	98,6	98,8	+1,1	+0,2
Antofagasta	97,0	97,9	98,2	+0,9	+0,3
Atacama	98,3	98,7	98,9	+0,4	+0,2
Coquimbo	97,4	98,1	98,3	+0,7	+0,3
Valparaíso	96,9	97,7	98,0	+0,8	+0,4
O'Higgins	97,3	98,0	98,3	+0,7	+0,3
Maule	97,4	98,0	98,3	+0,7	+0,3
Biobío	97,0	97,8	98,2	+0,8	+0,4
La Araucanía	97,6	98,3	98,6	+0,7	+0,3
Los Lagos	97,5	98,2	98,5	+0,7	+0,3
Aysén	98,7	99,2	99,2	+0,4	+0,1
Magallanes	96,6	97,3	97,8	+0,8	+0,4
RM	96,1	97,1	97,5	+1,0	+0,4
Los Ríos	97,7	98,2	98,5	+0,6	+0,3
Arica y Parinacota	96,9	98,0	98,3	+1,1	+0,4
Ñuble	97,2	98,1	98,4	+0,9	+0,3
Total	96,1	96,9	97,2	+0,8	+0,3

Fuente: elaboración propia con información provista por BancoEstado e IPS.

Referencias

BancoEstado (2021). "Caso de estudio: Análisis y experiencia de la CuentaRUT." Presentación de Pablo Correa. Vicepresidente. Junio 2021.

Banco Mundial (2021). Global Findex. Base de Datos

Banco Mundial. (2023). Delivering Digital G2P Payments to Urban Informal Populations: Lessons and Future Policy Implications from COVID-19 Responses.

Banco Mundial. (2022). Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture. World Bank.

Beazley, R., Marzi, M., & Steller, R. (2021). Drivers of Timely and Large-Scale Cash Responses to COVID-19: What does the data say. Social Protection Approaches to COVID-19 Expert Advice Service (SPACE), 35.

CAF (2016). Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos Chile 2016.

CGAP, The Future of Government-to-Person (G2P) Payments: Innovating for Customer Choice in Kenya, https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/2020/G2P3.0_Kenya%20Case%20Study_FINAL.pdf

CGAP, Financial Inclusion-Friendly G2P: Recommendations for Stakeholders, <https://www.cgap.org/blog/financial-inclusion-friendly-g2p-recommendations-for-stakeholders>

DCV - CADEM (2022). Estudio de Educación Financiera. Para mayor detalle encontrar el informe en el siguiente link: <https://insight-chile.cl/storage/2023/03/Informe-dcv-educacion-financiera.pdf>

Ideo, A Mobile Money App for Millions of Bangladeshis, <https://www.ideo.org/project/bkash>

India Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution, (2023). 80.10 Crore beneficiaries availing benefits of Public Distribution System through 5.45 lakh Fair Price Shops across the country, <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1941387>

Kumar, R., Ganapathy, L., Gokhale, R., & Tiwari, M. K. (2022). Scaling up the Digitalization of the Public Distribution System: A COVID-19 Pandemic Impetus. *Ifac-papersonline*, 55(10), 55-60.

Laboratorio de Gobierno de Chile. 2023. "Evaluación de la experiencia usuaria del Bolsillo Familiar Electrónico"

SBIF (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile.

Timmer, P. C., Hastuti, H., & Sumarto, S. (2016). Evolution and implementation of the Rastra Program in Indonesia.