

6 ECONOMÍA

EDICIÓN 865/ del 05 de junio al 11 de julio 2025



GRAVE CRISIS DE ENDEUDAMIENTO: La mediación financiera como una solución Ágil y eficiente

Expertos analizaron en la Universidad Católica de Temuco alternativas no judiciales para resolver conflictos entre consumidores e instituciones financieras

En Chile, el endeudamiento de los hogares alcanza niveles significativos. Según el Informe de Endeudamiento 2024 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la mediana de la deuda por persona es de \$1.900.000. Este panorama es especialmente complejo en La Araucanía, donde el Censo 2024 identificó que un 15,2% de los hogares está compuesto exclusivamente por personas mayores de 65 años, lo que plantea desafíos adicionales para la gestión de obligaciones financieras. En este contexto, la Universidad Católica de Temuco (UCT) organizó un seminario enfocado en la mediación financiera como mecanismo de resolución de conflictos. La actividad fue impulsada por el Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (CREA) de la casa de estudios, junto al Centro de Mediación y Arbitraje de la Araucanía (C-MEDYAR) y el Colegio de Abogados de la región. El encuentro reunió a especialistas nacionales y autoridades regionales

para analizar la mediación como una opción frente a los procesos judiciales tradicionales. Juan Pablo Beca, decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Administrativas UCT (FCJE), puntualizó que "la mediación representa una alternativa que involucra distintas disciplinas, dado que el tema financiero es relevante para la vida de las personas y que el índice de endeudamiento en Chile es alto, lo que genera problemas".

Desde el sector financiero, Alejandro Arriagada, secretario general de la Asociación Gremial del Retail Financiero, explicó que "la mediación resulta más económica para las partes, evita la demora de los litigios, facilita acuerdos sostenibles y fomenta la participación activa del consumidor".

DESCONOCIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Uno de los temas abordados en el seminario fue la preferencia de las instituciones financieras por la vía



judicial, lo que limita la incorporación de la mediación como alternativa inicial. Además, se expuso el desbalance entre quienes ofrecen servicios financieros y quienes los contratan, dado que las diferencias de información y poder pueden afectar el desarrollo equitativo del proceso. El vicedecano de la FCJE, Gerardo Márquez afirmó que la mediación permite abordar casos de sobreendeudamiento, cláusulas contractuales o incumplimientos de forma más rápida y colaborativa. A su juicio, "para que estas instancias tengan proyección es necesario institucionalizarlas y fortalecer la cultura de resolución alternativa de conflictos dentro de la sociedad". Sylvia Saavedra, directora ejecutiva de CREA, sostuvo que "es importante disponer de herramientas distintas al juicio para enfrentar los conflictos y que el objetivo es generar otras iniciativas en vínculo con C-MEDYAR y abrir la mediación para otras áreas

distintas a la mediación familiar, como los conflictos comerciales en el ámbito financiero".

También fueron abordados los desafíos normativos que requiere este tipo de mediación, especialmente la necesidad de marcos regulatorios específicos y coordinación entre actores del sistema financiero. En este sentido, fue relevada la importancia de una formación especializada para mediadores, que combine conocimientos técnicos, habilidades de mediación y comprensión del comportamiento del consumidor.

Manuel Morales, presidente de C-MEDYAR y consejero del Colegio de Abogados de la región, indicó que durante mucho tiempo "estos métodos fueron considerados como opciones alternativas, pero que hoy la mediación es un mecanismo que puede servir, en particular en situaciones relacionadas con fraudes financieros". **T2**