



# LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO CATALIZADOR DE LA INCLUSIÓN

## Presentación

La educación financiera es uno de los mecanismos que hoy se utiliza para lograr una mayor inclusión financiera, al permitir a los usuarios entender el sistema económico y financiero que los rodea y, por ende, acceder a él con conocimiento. Quien conoce y aprende a beneficiarse del sistema financiero, logra ahorrar, invertir, endeudarse de manera consciente y transferir sus riesgos, evitando caer en las trampas de la informalidad tales como el sobrecosto y el fraude, y, en consecuencia, contribuye con el desarrollo y la estabilidad económica.

Vale decir que la educación financiera, como todo proceso educativo, es gradual y permanente; no se adquieren conocimientos y se toman decisiones de un día para otro, por ello, expertos en economía y finanzas como Annamaria Lusardi y Kenneth Coates, entre otros, insisten en la importancia de enseñar habilidades financieras desde los primeros años escolares y recomiendan complementarla a lo largo de la vida con otras herramientas alternativas tales como talleres de capacitación, programas radiales educativos y programas de educación a distancia, utilizando tecnologías de la información y comunicación.

La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y el uso de productos financieros, para pasar así a nociones más avanzadas relacionadas con el entendimiento de conceptos financieros o el desarrollo de habilidades para la gestión de las finanzas personales o de emprendimientos y negocios. La educación financiera es, por tanto, una herramienta para empoderar a las personas al permitirles administrar de mejor manera sus recursos y sus finanzas.

En América Latina, esta actividad se viene aplicando, tanto a la creciente clase media, que con certeza podría necesitar manejar de mejor manera sus finanzas, así como a las personas de bajos ingresos que se encuentran financieramente excluidos.

En Bolivia, la temática está siendo impulsada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que establece en el Artículo 79 la "obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros..." y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en el Artículo 3, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, establece que: "el diseño y la organización del Programa de Educación Financiera, presentado por cada entidad financiera debe contener en su estructura un Subprograma de Educación y un Subprograma de Difusión de Información en el cual se determina la estructura de los programas de Educación Financiera, que deben ser desarrollados por las Entidades Financieras discriminando los subprogramas de educación versus difusión de información financiera. Por su parte, el Banco Central de Bolivia (BCB) en 2013 firmó un convenio con el Ministerio de Educación para implementar educación financiera en la currícula del Sistema Educativo Plurinacional para niños de 1ro. de secundaria en las áreas de Ciencias Sociales, como materia técnica, tecnológica y productiva.

**BOLETÍN INSTITUCIONAL  
AGOSTO 2016**

### CONTENIDO

Hoy la Educación Financiera no es una opción sino una obligación para las entidades financieras .....	2
Entrevista exclusiva: La Educación Financiera según la ASFI .....	6

## Hoy la Educación Financiera no es una opción sino una obligación para las entidades financieras

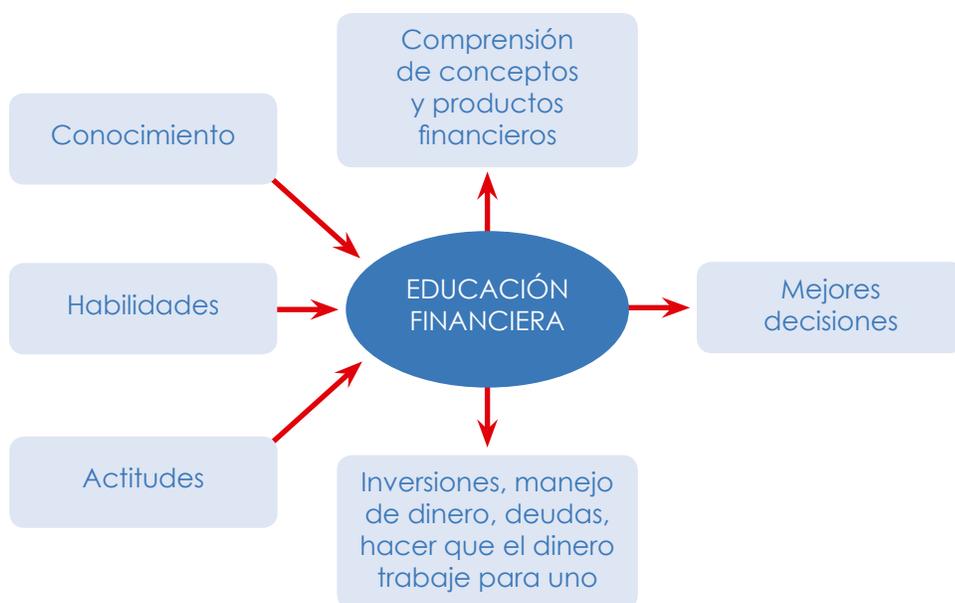
Hablar de Educación Financiera en nuestro entorno para la gran mayoría es un tema desconocido pero en la práctica son conceptos con los que lidiamos todos los días, en ese sentido, la Educación Financiera, no es otra cosa que “la capacidad de los individuos de obtener, entender y evaluar información relevante, necesaria para tomar decisiones conscientes de las posibles consecuencias financieras” (Marriot y Mellett 1996).

La Educación Financiera beneficia a los individuos en todas las etapas de la vida. A los niños y jóvenes les hace comprender el valor del dinero y el ahorro; a los adultos les ayuda a planificar y tomar decisiones. Asimismo, contribuye a que las familias y los individuos puedan ajustar sus decisiones de inversión y de consumo de productos financieros a su perfil de riesgo y a sus necesidades y expectativas.

De acuerdo a la OCDE<sup>1</sup>, se entiende por Educación Financiera “al proceso por el cual los inversores y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza precisas para

adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero”. La Educación Financiera contribuye, por tanto, a que los individuos adopten decisiones financieras ajustadas a sus características personales y familiares, necesidades y expectativas, a una mejor gestión de los riesgos y una mayor estabilidad del sistema financiero.

Hay evidencia que demuestra que la Educación Financiera nace a partir de la carencia de habilidades y destrezas de las personas, especialmente las de menores ingresos y menor nivel de escolaridad que les permita tomar decisiones correctas en relación con el manejo de sus ahorros, la adopción de



1. La OCDE es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, fue fundada en 1961 con la misión de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.



planes de retiro, el cálculo de tasas de interés o la adopción de medidas para transferir los riesgos.

La Educación Financiera adquiere cada vez mayor importancia como consecuencia de tres factores, que además exigen su mejora continua en el sector financiero:

- Dificultad para comprender la utilidad de los productos financieros y de los mercados de capitales.
- Los servicios y productos financieros hoy son parte de la globalización y los avances tecnológicos. Los nuevos canales de distribución electrónica y la integración de los mercados exige un mayor conocimiento sobre conceptos, mecanismos e instrumentos financieros por parte del consumidor.
- La oferta de productos financieros novedosos e inclusivos hace que los consumidores tengan a su alcance nuevos instrumentos financieros con diversidad de comisiones, gastos, rendimientos, plazos de vencimiento, etc., que plantean notables dificultades de comprensión, lo que puede traducirse en expectativas

inadecuadas sobre el producto y dificultades para evaluar los riesgos y rendimientos futuros.

Ante esta realidad, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), viene enfocando todos sus esfuerzos para incorporar conocimientos y habilidades en los consumidores financieros a través de la Educación Financiera, considerando que esta acción permitirá a los consumidores financieros tomar decisiones para evitar a corto, mediano o largo plazo situaciones desfavorables que pueden derivar en un endeudamiento excesivo o encontrarse en posiciones innecesarias de riesgo financiero.

Es así que, cumpliendo disposiciones establecidas en la Ley 393 de Servicios Financieros, la Educación Financiera se convierte en una obligación de las Entidades Financieras y, por ende, la ASFI tiene la alta responsabilidad de dar lineamientos sobre los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones y los beneficios y riesgos que representan su contratación.

Puntualmente en el Artículo 79 de dicha Ley, se estipula que es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de Educación Financiera para los consumidores financieros en procura de lograr los siguientes objetivos:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios.



ción de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, así como constituirse en la segunda instancia de atención de reclamos interpuestos por los consumidores financieros.

Además de esa importante misión la DCF tiene la función de gestionar

- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

Las entidades financieras al ejecutar el contenido de sus programas de Educación Financiera deben lograr que los consumidores conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Para supervisar y promover el cumplimiento de estas medidas contempladas en la Normativa y de acuerdo al Artículo 73 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros se crea, dentro la estructura de ASFI, la Defensoría del Consumidor Financiero para la defensa y protec-

programas de Educación Financiera. En ese marco normativo, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la DCF elaboró el Programa de Educación Financiera "ASFI EDUCA", que contempla una estructura educativa definida. Su enfoque integral permite orientar cada eje temático a distintos grupos, tomando en cuenta su actividad económica, edad promedio, grado de formación y número de participantes, desarrollándose acciones a través de cuatro proyectos:

#### PROYECTO: DEFENSORÍA MOVIL

Que tiene como objetivo llegar a los consumidores financieros a través de una unidad móvil para promover un espacio de consulta, atención de reclamos y emisión de certificados de endeudamiento, desarrollando una cultura financiera en la población boliviana de diferentes regiones y municipios a nivel nacional.

#### PROYECTO: JORNADA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Su propósito es acercar a las Entidades Financieras a la población con fines netamente



educativos, propiciando espacios de aprendizaje e interacción, permitiendo al consumidor financiero beneficiarse con alternativas innovadoras sobre educación financiera, desarrollando acciones que respondan a necesidades y características particulares de cada segmento poblacional, en una interacción directa entre los consumidores financieros y las entidades financieras (a través de stands educativos, juegos, escenario teatral educativo entre otros) en las jornadas que se realizarán en las nueve capitales de departamento.

### PROYECTO: PAN COMIDO

Tiene como propósito informar y educar financieramente de manera clara y precisa a los consumidores financieros y potenciales consumidores financieros, a través de videos y cápsulas educativas, a ser difundidas en medios televisivos, radiales, circuito cerrado y presentaciones, simplificando además temáticas que para el común denominador de la sociedad aparentan ser difíciles y con la finalidad de que diversos sectores sociales mejoren su participación en el sistema financiero.



Entrevista exclusiva

## La Educación Financiera según la ASFI

Yatiqaña: ¿Qué es la educación financiera para la ASFI?

ASFI: Es el proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.

Yatiqaña: ¿Por qué la ASFI norma los programas de educación financiera en las instituciones financieras?

ASFI: Porque la Ley N°393 de Servicios Financieros, establece que las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obliga-

ciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Yatiqaña: ¿Cuál es la diferencia entre el Subprograma de Educación y el Subprograma de Difusión de Información al que hace referencia la ASFI en su normativa?

ASFI: La diferencia sustancial consiste en que el primero está orientado al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los Consumidores Financieros adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, lo cual requiere interacción entre el consumidor financiero y un capacitador o facilitador.

Por otro lado, el subprograma de difusión de información limita su campo de acción como su nombre lo indica a difundir información sobre los derechos y obligaciones inherentes a productos financieros, para lo cual las entidades financieras pueden emplear diversos medios.

Yatiqaña: ¿Cuál es la evaluación que hace la ASFI del cumplimiento de la normativa en relación a la educación financiera?

ASFI: Las Entidades Financieras deben reportar semestralmente y de forma anual a ASFI la ejecución de sus Programas de Educación Financiera, la información presentada debe estar de acuerdo a formatos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

En este contexto, a la fecha las entidades financieras se encuentran ejecutando programas de Educación Financiera en cumplimiento a lo establecido en la normativa;



asimismo la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero se encuentra en etapa de revisión de los informes semestrales de ejecución de los programas de educación financiera, aspecto que suministrará información sobre el grado de ejecución de los mismos.

Yatiquaña: ¿Considera la ASFI que la Educación Financiera es importante para promover la inclusión financiera?

ASFI: La Educación Financiera es un uno de los factores importantes que promueve el acceso a servicios financieros de grupos excluidos y profundiza el uso de otros servicios financieros en las personas que ya los utilizan, con el propósito de mejorar la comprensión de conceptos y productos financieros, prevenir delitos financieros, orientar la toma de decisiones adecuadas a circunstancias y necesidades financieras, evitar situaciones indeseables derivadas de un endeudamiento excesivo o de decisiones erróneas en el tema financiero; en procura de promover la inclusión financiera para personas, familias y comunidades más desfavorecidas y vulnera-

bles de la población, de conformidad a sus necesidades y enfocado principalmente al vivir bien de la población, dentro del marco del acceso, educación, protección y uso responsable de los servicios financieros.

Yatiquaña: La Protección del Consumidor Financiero ¿Qué relación tiene con la educación financiera?

ASFI: La educación financiera busca la inclusión financiera y protección del consumidor financiero, ya que durante el proceso de la relación del consumidor financiero con las entidades financieras, se requiere establecer mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros y la operatividad de presentación de reclamos, dentro del marco de sus derechos y obligaciones incluidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Cuanto mayor conocimiento se tenga, mayor será la capacidad de interactuar con las Entidades de Intermediación Financiera en el marco de sus derechos y obligaciones.



Oficina Central: La Paz, Bolivia  
Av. Sánchez Lima N° 2600, Edif. Tango Mezzanine  
Sopocachi  
Teléfonos: (591-2) 2430850 - 2430854 / Fax: (591-2) 2112199  
Casilla 1002  
[www.fundacion-profin.org](http://www.fundacion-profin.org)

y a t i q a ñ a