

Educación Financiera: Un Desafío País

El nivel de Educación Financiera es bajo en Chile.

El sector público y la banca han implementado varias iniciativas en esta materia.

Es necesario continuar avanzando de manera sistemática y con una mirada de largo plazo.

I. Marco General

De acuerdo a la OCDE (2012), Educación Financiera se define como el proceso mediante el cual los consumidores/depositantes financieros **mejoran su comprensión** respecto de los productos y conceptos financieros, a través de información, instrucción o propaganda objetiva **desarrollando las habilidades y confianza para tomar conciencia de los riesgos y oportunidades**, tomando decisiones informadas y sabiendo cuando acudir por ayuda o tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero y protección. Así, la OCDE vincula Educación Financiera con el concepto de capacidad financiera ⁽¹⁾.

Bajo este marco, la Educación Financiera ha adquirido cada vez mayor relevancia a nivel de ejecutores de políticas públicas y sector privado, vinculándose este interés al mayor acceso de las familias y empresas a servicios financieros, y a la mayor diversidad y sofisticación de éstos. Así, en términos prácticos, más y mejor Educación Financiera se reflejaría en que los usuarios del sistema financiero tomen sus

decisiones informadamente, lo que junto con reportarles **mayor bienestar contribuiría la estabilidad del sistema financiero en términos agregados**.

La relevancia del tema, entre otras cosas, se materializa en el creciente rol asignado a la implementación de **estrategias de Educación Financiera a nivel nacional**⁽²⁾. De hecho, la OCDE (2012) establece los principios y lineamientos para estas estrategias que involucran a más de cien economías, incluyendo todos los países miembros del G-20 y organismos internacionales relevantes. Tales estrategias se definen como un **esfuerzo coordinado a nivel nacional, que incluye la participación de los diferentes agentes involucrados** –tanto del sector público como privado - que **establecen acciones para alcanzar objetivos específicos, proveyendo lineamientos para programas individuales**.

Lo anterior pone de manifiesto la relevancia de al menos tres aspectos: coordinación, orientación de mediano y largo plazo e involucramiento tanto del sector público como privado. En Chile, si bien existen cada

vez más iniciativas orientadas a mejorar la Educación Financiera no existe una estrategia nacional en Educación Financiera, constituyendo así una tarea pendiente avanzar en esta dirección.

No obstante, es importante señalar que el gobierno anunció la creación de un Consejo Asesor en Educación financiera para abordar de manera global el tema y que estará integrado por los ministerios afines, el Banco Central y las Superintendencias de Bancos, Pensiones y Valores y Seguros. Al respecto, cabe mencionar que la agenda de la SBIF contempla a la Educación Financiera como un eje central de sus actividades⁽³⁾. Por su parte, el Banco Central de Chile cuenta con un programa denominado “Economía más Cerca”⁽⁴⁾. En tanto, **el sector privado también ha realizado avances en la materia** (sección III para más detalles respecto de la banca). En este sentido, los esfuerzos del sector público y privado se encuentran avanzando en la dirección correcta, pudiendo en un futuro próximo converger a una estrategia de acción nacional como la descrita previamente.

(1) Reporte preparado por la OCDE y el Banco Mundial para la reunión de Ministros de Hacienda del G20 en julio de 2013.

(2) Para más detalles ver OECD (2012), “High –Level Principles on National Strategies for Financial Education” y OECD (2013), “Evaluating Financial Educational Programmes: Survey, Evidence, Policy Instruments and Guidance” .

(3) Esto se materializa en una serie de iniciativas tales como Programa de Educación Financiera Aprende\$, intervenciones en colegios, www.bancafacil.cl, etc. Para más detalles ver www.sbif.cl.
(4) www.economiamascerca.cl.

II. Diagnóstico en Chile

Existe un importante déficit en el nivel de Educación Financiera en Chile. En efecto, sobre la base de encuestas disponibles, Chile exhibe un bajo porcentaje de la población que responde correctamente preguntas de conceptos financieros básicos (**Gráfico N°1**). A modo de ejemplo, menos del 20% de los encuestados en Chile respondió correctamente la pregunta sobre la tasa de interés, mientras que en Holanda dicho porcentaje es cercano al 90%. Más aún, si

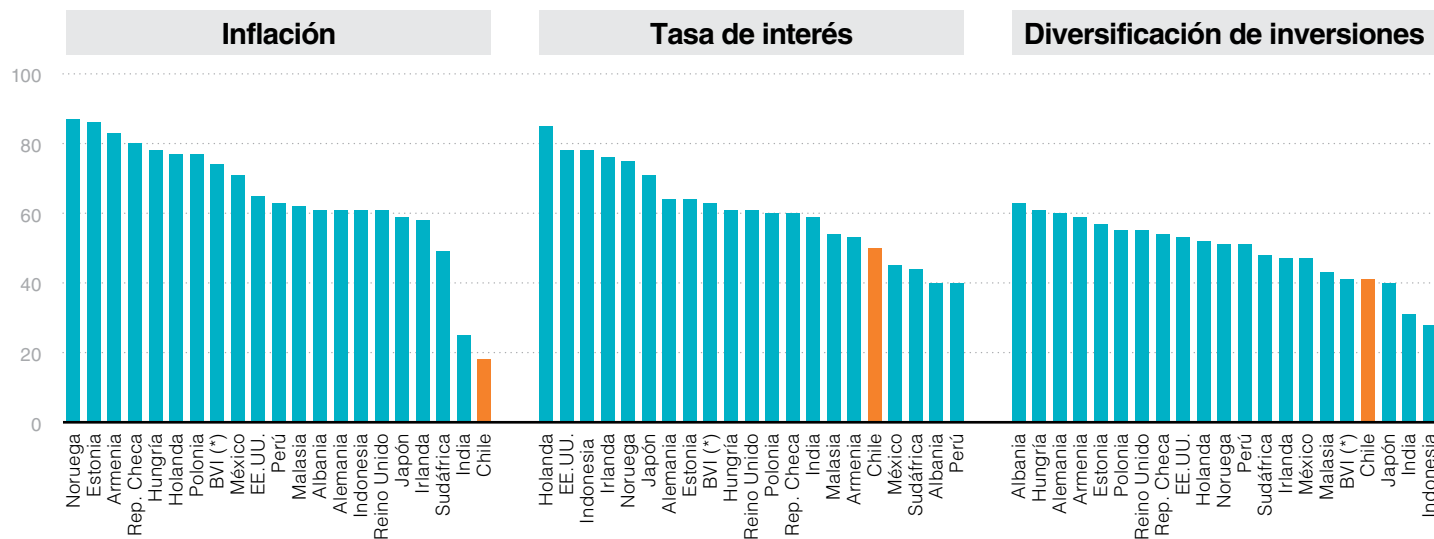
se compara el porcentaje de encuestados que responde correctamente acerca de inflación, tasas de interés y diversificación de riesgo, en Chile este porcentaje alcanza a sólo 8%, cifra que está muy por debajo del 53% observado en Alemania, 45% en Holanda y 39% en EE.UU.

Estas comparaciones y evaluaciones no sólo aportan información sobre el desafío pendiente, sino que en la medida que

se sistematicen contribuirán a evaluar en términos agregados las iniciativas en Educación Financiera. En esta línea, el 2012 la ODCE incorporó en su Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (PISA) una prueba especial de Educación Financiera, en la que chilenos participarán a partir del 2015, ayudando así a una mejor evaluación del nivel de Educación Financiera, ratificando la importancia que este tema ha adquirido a nivel nacional.

GRÁFICO N°1

Comparación internacional: porcentaje de respuestas correctas en conceptos financieros básicos



(*) BVI= Islas Vírgenes Británicas

Fuente: Adele Atkinson, F. Messy, "Measuring Financial Literacy". OECD Working Paper on Finance, Insurance and Private Pensions N°15 y Justine S. Hasting, Madrian B. y Skimmyhorn W. "Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes". National Bureau of Economic Research (NBER) Working paper series N° 18412.

Notas: (1) Las cifras tomados del estudio de la OCDE se refieren a una encuesta levantada en 2011 a los siguientes países: Albania, Armenia, Rep. Checa, Estonia, Alemania, Hungría, Irlanda, Malasia, Noruega, Perú, Polonia, Sudáfrica, Reino Unido e Islas Vírgenes Británicas. El resto de las respuestas provienen del estudio publicado por NBER y se refieren a los años 2006 a 2010 dependiendo del país. (2) Las preguntas que se describen son: **a) Inflación:** Suponga que la tasa de interés de su cuenta de ahorros fue de 1% por año y la inflación fue de 2% por año, cuanto podrá comparar después de un año?, **b) Intereses:** Suponga que usted tiene \$ 100 en una cuenta de ahorro y la tasa de interés es de 2% por año. Después de 5 años cuánto tendrá? y **c) Diversificación de inversiones:** La siguiente frase es ¿verdadera o falsa? "Comprar una acción de una empresa es menor riesgoso que comprar con el mismo dinero varias acciones de distintas empresas".

III. El aporte de la Banca

• ¿Qué programas de Educación Financiera lleva a cabo la banca?

La información respecto a los programas de Educación Financiera de la banca en Chile fue recopilada por la Asociación de Bancos mediante una encuesta enviada en septiembre de 2014 a las instituciones bancarias que operan en el país. La mayoría de los planes han sido implementados por los bancos en

el último tiempo y la mayor parte de ellos lo ha realizado de manera autónoma ⁽⁵⁾.

Tales programas abarcan una amplia gama de modalidades, yendo desde aulas de enseñanza básica hasta programas de televisión, pasando por portales web especializados, cursos presenciales a microempresarios, educación a distancia, folletería distribuida en sucursales, desarrollo de material docente y otros. A continuación se provee una descripción esquemática de estos programas.

(5) Las alianzas que se han realizado hasta ahora son con el sector público. Estas han sido entre el Banco Itaú y el Consejo Nacional de Televisión para su programa para jóvenes transmitido por Novasur y con el Ministerio de educación para su aporte en el portal (<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/economia>). Asimismo, BBVA tuvo un convenio con el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv) para educación on line para jóvenes el 2013, que no se renovó este año.

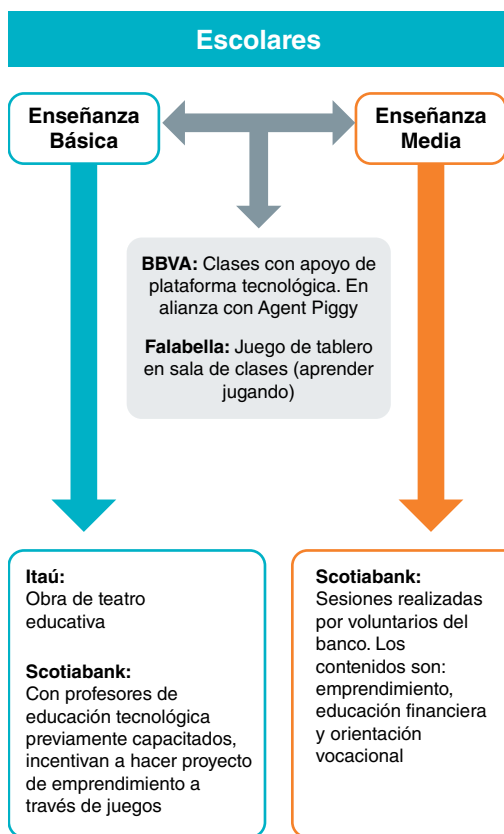
• EDUCACIÓN PRESENCIAL

Los bancos han dirigido sus programas de educación presencial principalmente a colegios, empresas de menor tamaño y a trabajadores de empresas (**Figura N° 1**). En el caso de educación escolar, se identificaron iniciativas de cuatro bancos—BBVA, Scotiabank, Falabella e Itaú. Parte importante de estos esfuerzos están enfocados a estudiantes de enseñanza básica, con programas que contemplan elementos lúdicos como obras de teatro y juegos. Las actividades dirigidas a la enseñanza media son provistas por los tres primeros bancos antes mencionados y también apuntan en su mayoría a aprender haciendo, agregando además orientación vocacional.

Mediante la capacitación ofrecida a microempresarios y Pymes, la banca entrega herramientas de gestión en general y en relación con el uso de los productos y servicios bancarios. Esto se realiza por la vía de talleres de dos horas de duración (Banco CrediChile), programas más largos diseñados en conjunto con la Universidad Adolfo Ibañez (BBVA) y seminarios (Scotiabank).

Respecto a los programas orientados a trabajadores, BBVA ofrece desde 2011 talleres de finanzas para trabajadores de empresas diseñados en conjunto con la Universidad Católica. Por su parte, Banco Falabella ofrece charlas a trabajadores de empresas ⁽⁶⁾ con el objeto de entregarles herramientas básicas relacionadas con presupuestos familiares y uso de productos bancarios.

FIGURA N° 1
Educación presencial



Fuente: Bancos y portales web.

Micro y Pequeñas Empresas

BBVA: Programa diseñado con U. Adolfo Ibañez para ejecutivos y profesionales de Pymes con el objetivo de entregar herramientas de gestión.

Banco CrediChile: Sesiones de dos horas de duración en total. Tres objetivos definidos: alfabetizar, enseñar temas relevantes para el funcionamiento del negocio y enseñar buen uso de productos bancarios. Se complementa con educación a distancia (e-learning).

Scotiabank: 1) Sesiones realizadas por ejecutivos voluntarios del banco previamente capacitados dirigido a microempresarias de los dos quintiles más bajos 2) Seminario a microempresarios con elementos de gestión. Tiene un carácter motivacional y se complementan con sesiones on line.

Trabajadores de Empresas

BBVA: Talleres de finanzas en conjunto con UC. Se dirige a trabajadores de empresas en convenio y tiene por objetivo contribuir a la toma de decisiones informada y responsable. Se complementa con sesiones on line.

Banco Falabella: Charlas de capacitación financiera para el hogar, dirigida a trabajadores de empresas que suscriban convenios con el Banco.

(6) Estas charlas se ofrecen a los trabajadores de empresas que firman convenios con el Banco Falabella.

• EDUCACIÓN A DISTANCIA

Este medio es empleado por algunos bancos, principalmente como un complemento a los programas de educación presencial brindada a empresas y trabajadores de empresas en convenio. Sólo el Banco CrediChile tiene un programa donde utiliza la educación a distancia de manera exclusiva, con un programa dirigido a todo público que consta de distintos módulos y entrega un certificado de aprobación (**Figura N° 2**).

FIGURA N° 2

Educación a distancia (e-learning)	
Banco	Dirigido a
BBVA	Trabajadores de empresas en convenio, complementario a talleres de finanzas
CrediChile	Trabajadores de empresas en convenio y público en general. Para los primeros es complementario a capacitación presencial
Scotiabank	Microempresarios como complemento a seminario presencial

• PORTALES WEB ESPECIALIZADOS

Existen ocho iniciativas de Educación Financiera bajo esta modalidad (**Figura N° 3**), a saber:

- 1 www.educacionfinancierabbva.cl (BBVA),
- 2 www.conletragrande.cl (BCI),
- 3 www.aclaratusdudas.cl (Corpbanca),
- 4 www.enfacilyenchileno.cl (Estado),
- 5 www.juntosaprendemos.cl (Falabella),
- 6 www.sanodelucas.cl (Santander),
- 7 Subportal educativo para docentes y alumnos que Itaú implementó en alianza con Fundación Chile y el MINEDUC (<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/economia>),
- 8 Link de Educación Financiera, al que se puede acceder desde la página web de Scotiabank, denominado "invierte en ti" (http://www.scotiabankchile.cl/campanas/educ_financiera).

Estos se encuentran orientados principalmente hacia personas naturales, con la excepción de www.sanodelucas.cl que también contempla información para las PyMEs, www.educacionfinancierabbva.cl que también se dirige a docentes y alumnos y el portal de www.educarchile.cl utilizada por docentes y alumnos de manera exclusiva.

La mayoría de los portales abordan distintos temas a través de preguntas y

respuestas específicas, diferenciándose por la vía de utilizar distintos caminos, herramientas y niveles de profundidad para comunicar los mensajes. Así, estos portales entregan en su conjunto más de 100 videos, de los cuales 46 han sido en formato de entrevistas tipo programa de televisión en vivo, diccionario económico-financiero que abarca más de 50 conceptos, y aplicaciones interactivas como por ejemplo una para elaborar

un presupuesto mensual detallado, además de fichas didácticas y material pedagógico.

Complementario a la información entregada en el portal web, BancoEstado ha distribuido folletería respecto de los temas allí tratados en 12 sucursales piloto con la intención de ampliarlo la red completa de sucursales a partir de enero de 2015.

• PORTALES WEB ESPECIALIZADOS (Continuación)

FIGURA N° 3

Banco Sitio web	BBVA educacionfinanciera.bbva.cl	BCI conletraquente.cl	Corpbanca aclara tus dudas.cl	Estado enfacilychileno.cl	Falabella juntosaprendemos.cl	Itaú educarchile.cl/ech/ pro/app/economia	Santander sano delucas.cl	Scotiabank scotiabankchile.cl/ campañas/ educ_financiera
¿A quién va dirigido?	Personas y colegios	Personas: distingue entre adultos, jóvenes, familias, universitarios	Personas	Personas	Personas: distingue entre las distintas etapas de la vida	Docentes y alumnos de Enseñanza Básica y Media	Personas, Pymes	Personas
TEMA TRATADOS	Productos Bancarios Medios de pago	Productos Bancarios Medios de pago Seguridad y resguardos Endeudamiento responsable Pensiones Financiamiento	Productos Bancarios Medios de pago Derechos y deberes del consumidor Seguridad	Productos Bancarios Endeudamiento responsable Ahorro	Productos Bancarios Endeudamiento responsable Medios de pago	Dinero Ahorro Rentabilidad Créditos Tasa de interés	Financiamiento Seguros Orden Ahorro Emprendimiento Comercio exterior Gestión Emprendimiento Financiamiento Seguros	Ahorro e Inversión
HERRAMIENTAS UTILIZADAS	Preguntas frecuentes Videos: (13) 7 para todo público y 5 para colegios	Programas de TV en formato de entrevistas (46) Presentación de apoyo a prog. TV (46) Series de TV (78) Diccionario (49 conceptos) Chat interactivo	Preguntas frecuentes Consejos de seguridad Diccionario	Videos (4) Explicativos en word (6)	Preguntas frecuentes Consejos Herramientas (1)	Fichas para docentes Videos	Video introductorio (21) Consejos (23) Preguntas frecuentes (119) Diccionario (54 conceptos) Planillas (32) Herramientas (2 para personas)	Videos (3)

Fuente: Bancos y portales web al 21 de noviembre de 2014.

• PROGRAMAS DE TELEVISIÓN ⁽⁷⁾

El canal CNN Chile se encuentra transmitiendo tres veces por día microprogramas de Educación Financiera durante el periodo septiembre –diciembre de 2014, ofrecidos por el banco BBVA. Por su parte, el banco Itaú y la red educativa de televisión Novasur⁽⁸⁾ crearon una serie dirigida a jóvenes que promueve el uso responsable del dinero. Hasta el momento

se han transmitido dos temporadas de tres capítulos que también han sido presentados en colegios **(Figura N° 4)**.

A esto se agregan las transmisiones semanales en vivo via *streaming* de cerca de 40 minutos de duración provistas por el portal www.conletragrande.cl, mencionadas en la sección de portales web especializados.

(7) Se refiere a programas transmitidos por un canal de televisión o vía *streaming*.

(8) Novasur pertenece al Consejo Nacional de Televisión.

FIGURA N° 4

Programas de Televisión (*)				
Banco	Dirigido a	Objetivos	Canal	Frecuencia
BBVA	Mayores de 18 años	Mejorar la salud financiera y sacar más partido a productos y servicios bancarios	CNN Chile	3 cápsulas a día durante cuatro meses
Itaú	Jóvenes	Fomentar emprendimiento y uso responsable del dinero	Novasur	Se han transmitido dos temporadas de tres capítulos de 12 minutos de duración

(*) Excluye programas que se ven sólo vía *streaming*, descritos en la Figura N° 3

Nota: el programa transmitido por Novasur también ha sido mostrado en colegios.

• ¿Cuál es el alcance de estos programas?

La encuesta realizada por la Asociación preguntó a los bancos sobre el número de personas al que se pretende llegar con cada uno de sus programas. En lo que respecta a portales financieros, las cifras auto-reportadas por los bancos apuntan a una cifra en torno a las 2 millones de personas que los visitaron durante 2014. En tanto que en educación escolar entregada directamente por profesores, los bancos informaron una cobertura que alcanza en

su conjunto a más de 5.000 alumnos en dicho periodo, incluyendo enseñanza básica y media. A esto se agrega un reporte de 12.500 alumnos que verían una obra de teatro en vivo este año.

En programas dirigidos a empresas, los bancos señalaron que las sesiones únicas de dos horas de duración pretenden abarcar este año a 10.000 microempresarios este año, mientras que el programa dirigido a PyMEs realizado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibañez capacita entre 100 y 150 microempresarios al año, a lo que se agregan 15 microempresarios de la

Región Metropolitana que asisten a sesiones dictadas por profesionales de un banco.

Respecto de la educación a distancia, la instituciones reportaron que llegarían a 26.000 usuarios este año, de los cuales 6.000 usuarios (1.000 microempresarios este año y 5.000 trabajadores de empresas en convenio), usa esta modalidad como un complemento de la educación presencial.

Por último, el alcance potencial de los programas de televisión superaría las 1,5 millones de personas al año ⁽⁹⁾, lo que incluye las presentaciones en colegios.

(9) No considera las transmisiones vía *streaming* reportadas en la sección portales.

IV. ¿Cuál ha sido el rol y los aportes de la Asociación de Bancos?

La Asociación de Bancos también ha estado impulsando iniciativas en Educación Financiera. En efecto, la Asociación creó el Comité de Satisfacción al Cliente y Transparencia a fines de 2013, con el objetivo de colaborar en la promoción de endeudamiento responsable y buen uso de productos por la vía de entregar mayor información a la personas, lo cual, implicaría áreas de acción directas en materia de Educación Financiera.

En efecto, se crearon cartillas que entregan información detallada y clara sobre los productos que ofrece la banca, buscando facilitar la

contratación y el buen uso de ellos, motivando a los consumidores a comparar entre distintos oferentes. Hasta el momento, se encuentran disponibles cartillas referidas al uso de Cuenta Corriente y Crédito Hipotecario, encontrándose en desarrollo una para Tarjetas de Crédito. Estos informativos se encuentran disponibles en papel y en formato electrónico en los portales web de todos los bancos que ofrecen estas categorías de productos.

Complementariamente, la Asociación está desarrollando herramientas para ayudar a pensar

financieramente a la comunidad. Para esto ha creado un video de 10 minutos de duración con el objetivo de ser difundido tanto en establecimientos educacionales y otras instituciones que lo soliciten, así como en redes virtuales. A la fecha, se ha realizado una experiencia piloto en tres escuelas, verificando que tras ver el video el porcentaje de respuestas correctas en un test simple de Educación Financiera mejoró sustancialmente. Este video espera ser difundido de manera masiva el próximo año, una vez que se encuentren definidos los canales más eficientes para ello, los que contemplan acuerdos con el sector público y/o educacional.

V. Síntesis

1	2	3	4	5
IMPORTANCIA CRECIENTE	DIAGNÓSTICO ACTUAL	INICIATIVAS IMPLEMENTADAS	EVALUACIÓN	ESTRATEGIA NACIONAL
La Educación Financiera es un tópico de creciente interés. Esto se vincula al mayor acceso de las familias y empresas a servicios financieros, y a la mayor diversidad y sofisticación de éstos, donde un consumidor informado es una condición necesaria para el correcto funcionamiento de los mercados.	El diagnóstico del nivel de Educación Financiera en el país revela un importante desafío, ya sea que se comparen los antecedentes disponibles en términos absolutos como en relación con otras economías.	El sector público y la banca han impulsado un importante número de iniciativas de Educación Financiera, reflejando así la preocupación y relevancia de avanzar en esta materia.	La evaluación de las iniciativas ya implementadas, y aquellas en curso, está pendiente. Esto es un requisito para contar con un diagnóstico preciso del alcance e impacto de los distintos programas, pudiendo así realizarse una asignación más eficiente de los recursos.	Es importante sistematizar estos aportes hacia un enfoque más integral que busque coordinar tanto los esfuerzos públicos como privados bajo un esquema de una estrategia nacional de Educación Financiera.