



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y  
FINANZAS**

**Análisis de los programas de educación y cultura financiera en Ecuador.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTORA:** Alvear Ordoñez, Katherine del Cisne

**DIRECTOR:** Peñarreta Quezada, Miguel Ángel, Ms

**LOJA-ECUADOR**

**2018**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2018

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Miguel Ángel Peñarreta Quezada.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Análisis de los Programas de Educación y Cultura financiera en Ecuador realizado por Katherine del Cisne Alvear Ordoñez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre del 2018

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Katherine del Cisne Alvear Ordóñez declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Análisis de los Programas de educación y cultura financiera en Ecuador, de la Titulación de Banca y Finanzas, siendo Ms. Miguel Ángel Peñarreta Quezada director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estado Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte de patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad"

f) .....

Autor: Katherine del Cisne Alvear O.

Cédula: 1105230674

## DEDICATORIA

El presente trabajo de Fin de Titulación va dedicado a Dios mi padre del cielo quien me da la fuerza para seguir adelante cada día, realmente es todo para mí y sin él esto no sería posible. Gracias Padre porque a pesar de mis errores tú siempre cuidas de mí este logro es para tu gloria y honra amado Dios.

“Digno eres tú, Jehová, nuestro Dios mismo, de recibir la gloria y la honra y el poder, porque tú creaste todas las cosas, y a causa de tu voluntad existieron y fueron creadas”.  
Apocalipsis 4:11

“El da esfuerzo al cansado, y multiplica las fuerzas al que no tiene ningunas. Los muchachos se fatigan y se cansan, los jóvenes flaquean y caen; pero los que esperan a Jehová tendrán nuevas fuerzas: levantarán alas como las águilas; correrán, y no se cansarán; caminarán y no se fatigarán.” Isaías 40:29-31.

Gracias Padre Celestial

.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis padres por su apoyo e incondicional amor son los mejores del mundo, los amo con mi vida y le doy gracias a Dios por ustedes son mi bendición.

A mi padre Carlos Alvear que siempre está pendiente de mi brindándome su apoyo, especialmente a mi madre Jenny Ordoñez, que es un ejemplo para mí por su esfuerzo y lucha constante es una guerrera de Dios a quien admiro, le agradezco por ser mi amiga, mi confidente este logro no sería posible sin su apoyo.

Gracias a la Universidad Técnica Particular de Loja y a todo su personal docente por permitirme cumplir mis metas e inculcarme conocimientos que me permitirán alcanzar el éxito a lo largo de mi vida profesional.

Gracias Ms. Miguel Ángel Peñarreta, por sus conocimientos, esfuerzo y dedicación, orientada fundamentalmente a la dirección de mi trabajo de titulación y en el éxito del mismo.

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
<b>CAPÍTULO I MARCO DE REFERENCIA DE LOS PROGRAMAS EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA.....</b>	<b>5</b>
1.1 Una aproximación teórica sobre la educación financiera.....	6
1.3 ¿Qué está pasando con la educación y Cultura financiera?.....	15
1.4 La Educación y cultura financiera como reto para la banca y sistema financiero.....	18
<b>CAPITULO II PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA.....</b>	<b>22</b>
2.1 ¿Qué son los programas de educación y cultura financiera?.....	23
2.2 Importancia de los programas de educación y cultura financiera.....	26
2.3 ¿Qué está pasando con los programas y su impacto en la población?.....	32
<b>CAPITULO III DESCRIPCION DE LA OFERTA DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA.....</b>	<b>38</b>
3.1 Análisis del sistema de la banca y contexto legal PEF en Ecuador.....	39
3.2 Datos y metodología.....	47
3.3 Análisis de resultados oferta de programas de educación financiera de los bancos privados y públicos.....	48
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFIA.....	69
ANEXOS.....	73

## INDICE DE TABLAS

Tabla.1 Estudios realizados sobre la educación financiera 2000-2013 .....	11
Tabla 2 Porcentaje total de créditos y depósitos en América latina y Caribe .....	32
Tabla 3 Comparativo de la planeación de educación financiera en América latina y Caribe .....	34
Tabla 4 Principios del usuario financiero.....	42
Tabla 5 Derechos del usuario financiero.....	43
Tabla 6 Variables y definiciones PEF en base a la normativa legal.....	47
Tabla 7 Nombre del programa de cada banco privado y público.....	49
Tabla 8. Resultado de capacitaciones PEF de los bancos grandes 2016-2017 .....	57
Tabla 9 Resultado de capacitaciones PEF de los bancos medianos 2016-2017.....	58
Tabla 10 Resultado de capacitaciones PEF de los bancos pequeños 2016-2017.....	60
A1. Tabla 11. Base de datos de los programas de educación financiera de bancos privados de segmentación grande 2017 .....	74
A1.Tabla 12 Base de datos de los programas de educación financiera de bancos privados de segmentación mediana 2017 .....	75
A1Tabla 13 Base de datos de los programas de Educación financiera de Bancos privados de segmentación pequeña 2017 .....	76
A1.Tabla 14 Base de datos de los programas de Educación financiera de Bancos públicos 2017 .....	78



## RESUMEN

Este trabajo de manera exploratoria y descriptiva plantea el análisis de la oferta de programas de educación financiera de 24 instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos en Ecuador. Los resultados preliminares indican que la banca privada correspondiente al “sector banca grande por tamaño de activos” obtiene mejores niveles de cumplimiento de la normativa vigente para este ámbito. El estudio determinó además que durante los años 2016 y 2017 el número de capacitados en temas financieros fue 365932 ecuatorianos. Se evidencia un auge en el empleo de canales electrónicos y no tradicionales como medios para desarrollar programas de educación financiera.

**Palabras claves:** Programas de educación financiera; educación financiera; bancos; Ecuador.

## **ABSTRACT**

This exploratory and descriptive work proposes an analysis of the financial education programs offered by 24 financial institutions regulated by the Superintendency of Banks in Ecuador. The preliminary results indicate that the private banking corresponding to the "large banking sector by size of assets" obtains better levels of compliance with current regulations for this area. The study also determined that during the years 2016 and 2017 the number of trained in financial subjects was 365932 Ecuadorians. There is evidence of a boom in the use of electronic and non-traditional channels as means to develop financial education programs.

**Keywords:** Financial education programs; financial education; banks; Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación permite la caracterización de la oferta de programas de educación y cultura financiera por parte de la banca privada y pública en Ecuador. Para abordar este tema se inicia con la revisión bibliográfica sobre la importancia de la educación financiera, el desarrollo de los programas a través de teorías y estudios a nivel mundial que determinan la importancia de los programas de educación financiera en el sistema bancario. En Ecuador se encuentra en vigencia la Resolución No. JB-2013-2393 de 22 de febrero de 2013 y su reforma contenida en Resolución SB-2015-665 de 17 de agosto de 2015, normativa legal que obliga a las entidades financieras a elaborar programas bajo los lineamientos establecidos en la misma, partiendo de esta premisa se investiga los programas que ha realizado cada entidad bancaria, para elaborar matrices que permitan identificar el desarrollo del programa con los lineamientos que exige la normativa legal para determinar el cumplimiento, desarrollo y alcance del programa a través de las personas que se ha capacitado en los dos últimos años.

La problemática surge en el nivel de compromiso parcial respecto al desarrollo de los programas por parte de la banca ecuatoriana, el estudio realizado así lo determina al generar una base datos recopilando la información del portal web e informe anual de accionistas y socios 2016 - 2017 de cada entidad en el cual se detalla el desarrollo del programa. La información que las entidades otorgan es limitada por lo tanto se justifica el desarrollo parcial y no satisfactorio de los programas a través de la evidencia empírica obtenida.

El contenido de este trabajo consta básicamente de tres capítulos: En el primer capítulo aborda el marco teórico relacionado con conceptos, importancia y base literaria de la educación financiera a nivel mundial, situación de la educación financiera y finalmente el reto de la educación financiera para la Banca y Sistema financiero en general. El segundo capítulo se basa en los Programas de educación financiera en América latina y el mundo, la importancia de su desarrollo para abordar la situación en los programas de educación financiera en Ecuador.

Finalmente el tercer capítulo se realiza un análisis de los datos más relevantes de la banca en el sistema financiero y el contexto legal de los programas de educación financiera; Así como la metodología a seguir a través de una base de datos generada por la investigación de los sitios web de las entidades amparados por la base legal art.10.3 de la normativa; con respecto a los programas de educación financiera se realiza el análisis de la oferta de cada programa a través de la caracterización al elaborar una base de datos que permite identificar el cumplimiento de los

mismos bajo la normativa legal del país e internacional además se compara el alcance del programa por la cantidad de personas capacitadas y se establece la relación de la banca privada con la pública en el desarrollo de los programas de educación financiera.

La importancia del desarrollo de programas en las entidades financieras contribuye a evitar los problemas de sobreendeudamiento por falta de conocimiento sobre los servicios bancarios, así como también a adquirir habilidades y capacidades para tomar decisiones sobre el manejo del dinero. (Carpena, Cole, Shapiro, & Zia, 2011) (Atkinson & Messy, 2012) (Mitchell & Lusardi, 2013) (Bay, Catasús, & Johed, 2014) (Mejia, Pallotta, & Egùsquiza, 2015)

El aporte de esta investigación contribuye a identificar buenas prácticas de los programas en todos los elementos establecidos en la normativa legal. Pretende orientar las acciones especialmente hacia los sectores rurales y con menor cobertura de productos y servicios financieros.

**CAPÍTULO I MARCO DE REFERENCIA DE LOS PROGRAMAS EDUCACIÓN Y CULTURA  
FINANCIERA**

## 1.1 Una aproximación teórica sobre la educación financiera

Al realizar una revisión literaria en la base de datos Scopus, siendo esta data la más grande en el ámbito de las ciencias sociales con el término “finance education” se establece un rango desde las primeras publicaciones las mismas que indican el año 1924 hasta el año 2018, los resultados son alrededor de 280 documentos sobre la importancia, los retos, contribuciones, estudios y programas de educación financiera (Ver figura 1).

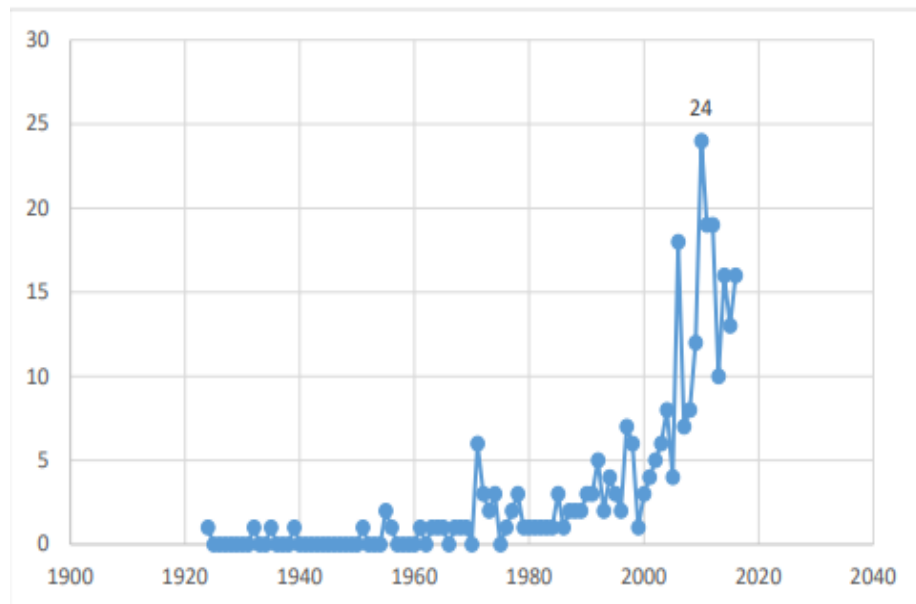


Figura 1. Distribución por año de las publicaciones referidas en Scopus.  
Termino de búsqueda “finance education”  
Fuente: Revista index Publicando  
Elaboración: Revista index Publicando

Los documentos y artículos de educación financiera involucrando a través de sus resultados la necesidad de adquirir conocimientos financieros a través de una alfabetización financiera King y Levine (1993); Demirgü, Kunt y Maksimovic, (1998); Levine, Loayza y Beck (2000); Berheim, Garret y Maki (2000). Posterior a ello se expresa la importancia del desarrollo de una cultura financiera a través de la educación en niños, jóvenes y jubilados. Parkin, (2004); García Santillán, Atkinson, McKay, Kempson y Collard. (2006); Lusardi y Mitchell, (2006); Gnan, Silgoner y Weber (2007); Hastings, y Tejeda Ashton, (2008); Mandell, (2008); Mandell, (2009); Pinar, Heimann y Mylenko, (2011); Lusardi y Mitchell, (2011); Ruiz, (2011); Miller, (2012); Trías Pintó, Castelló, Staffan y Smyth (2012); Garcia, Grifoni, López y Mejía, (2013); García et al. (2014). Estos trabajos coinciden todos en señalar que el conocimiento y la información son primordiales para las

habilidades y decisiones de los usuarios financieros; en el año 2003 la OCDE (2009, pág. 09), iniciara un proyecto de educación financiera, el mismo que adquiere importancia debido a la crisis internacional que se desencadeno en el año 2008, partiendo de esta premisa surgen importantes referencias de principios estratégicos y enfoques analíticos que a continuación se expresan.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2005a), señala que “la educación financiera, así como la educación en general es uno de los motores del desarrollo social que permite la generación del capital humano, pero especialmente ofrece mejores alternativas de vida al tomar decisiones financieras”, con respecto a esta aseveración la educación financiera es considerada como parte clave de una cultura de ahorro y conocimiento financiero.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; señala que es el proceso por el que 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. (OCDE, 2005b)

Esta definición se basa en la importancia de los consumidores al momento de informarse sobre temas financieros adquiriendo no solo conocimiento sino también habilidades, generando en ellos oportunidades, opciones y consecuencias financieras favorables.

La educación financiera por lo tanto permite garantizar que tanto inversor como consumidor adquieran las habilidades y la capacidad de entender los términos y conceptos financieros; a través de la necesidad de elaborar charlas, talleres, programas, capacitaciones; y el asesoramiento debido para proporcionar a los consumidores consejos sobre asuntos financieros y de productos a fines, para que puedan hacer el mejor uso de la información financiera.

Ahora desde un punto de vista global la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos. (FDIC, 2006) se refiere a que la educación financiera consiste en “proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras”. Esta teoría fortalece la importancia de la Educación financiera para generar cambios positivos y la implementación a nivel global para que exista un cambio radical.

Algunas definiciones de distintas organizaciones coinciden con la OCDE, por lo cual en los últimos años se observa estudios relacionados con la importancia de impulsar la educación

financiera; convirtiéndose en una base fundamental para iniciar la construcción de una sociedad más culta frente a temas financieros y de esta forma obtener un mejor desempeño económico, tanto individual como grupal y lograr superar la crisis económica.

En representación de la banca el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Bansefi (2016) define a “la educación financiera como un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes; que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos”. Con este aporte pretende ayudar a los usuarios y clientes a tomar las decisiones personales y sociales correctas de carácter económico en su vida, utilizando los productos y servicios financieros que ofrece como institución financiera para mejorar la calidad de vida bajo condiciones de certeza.

El consumo de varios servicios bancarios que ofrecen dinero rápido sin la información debida de los riesgos al asumir tasas de interés altas por parte de las instituciones bancarias ha generado problemas de endeudamiento y esto causa problemas económicos que desencadenan en consecuencias graves como perder bienes o caer en insolvencia. El crédito es un arma útil para salir de apuros o para lograr invertir en proyectos que generen dinero, pero muy peligrosa cuando se usa de manera irresponsable por parte de aquellas personas sin cultura financiera que asumen obligaciones financieras de cualquier tipo sin tener la capacidad financiera para respaldarlos.

Algunos países y autores usan el término educación financiera como sinónimo de alfabetización financiera, o a su vez también es definida como “la habilidad de hacer juicios informados y tomar decisiones eficaces con relación a la administración actual y futura del dinero. Incluye la habilidad de entender las diferentes opciones financieras, planear para el futuro, gastar sabiamente, y saber manejar los retos asociados con las situaciones cotidianas de la vida como la posible pérdida del empleo, ahorrar para el retiro o pagar la educación de los hijos” (U.S. Government accountability office, 2011).

La Comisión de Comunidades Europeas, define que la educación financiera permite a los individuos mejorar su comprensión de los conceptos y productos financieros y adquirir las competencias necesarias para mejorar su cultura financiera, es decir, para ser consciente de los riesgos y oportunidades; para tomar decisiones con conocimiento de causa a la hora de elegir servicios financieros. (CESE, 2011)



“La alfabetización financiera está referida a la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones sensatas sobre asuntos que pueden afectar la situación y el bienestar financiero “Atkinson y Messy (2012) esta teoría señala la importancia de obtener conocimientos básicos para luego ir comprendiendo los paradigmas financieros que aquejan la economía en estos tiempos.

Enfatiza la importancia de generar en las personas conocimientos financieros tomando en cuenta que los primeros que deben formar parte del cambio son las entidades financieras.

La educación financiera es también un complemento de las medidas destinadas a asegurar los derechos y obligaciones del consumidor, la protección y el asesoramiento eficiente. Recalcando que la suma de estas políticas contribuye a capacitar a los consumidores para cumplir con el objetivo planteado de la educación financieras.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador, define que la educación financiera permitirá al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el Rol de la SBS, del sistema financiero; que le permita tomar decisiones informadas y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable. (SB, 2015).

## 1.2 Importancia de la educación y cultura financiera

En la figura. 2 a continuación se indica la relación que existe entre la educación financiera y la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes financieras; debido a que permite a las personas desarrollar capacidades para tomar decisiones al momento de acceder a las herramientas que ofrece el sistema financiero especialmente el sector bancario, así como en adquirir una cultura de ahorro, también la importancia de saber invertir el dinero y el uso razonable el crédito para evitar caer en el sobreendeudamiento financiero.

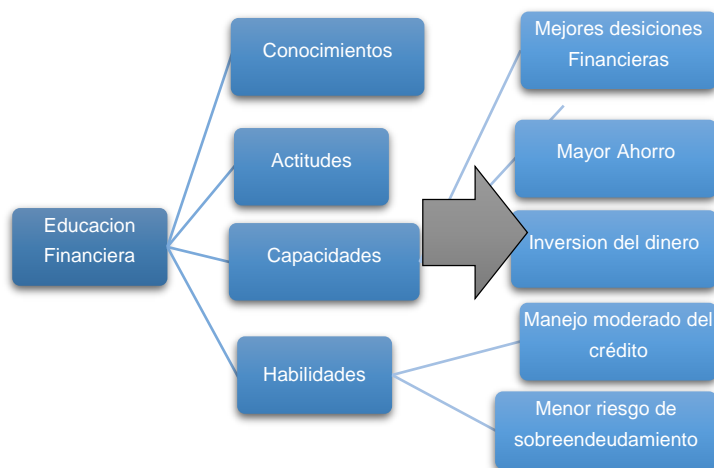


Figura 2 Importancia de la educación financiera  
Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)  
Elaboración: La Autora

Alrededor del mundo existe una importante investigación teórica y empírica sobre temas económicos, pero con respecto a la educación y cultura financiera, se ha dedicado muy poca atención sobre todo en los países bajos, casi ignorando una problemática que se refiere a cómo las personas adquieren y despliegan la educación financiera. Sin embargo, en los últimos años, existen estudios y teorías que a continuación se mencionan en la tabla 1, los cuales potencian la importancia de establecer una cultura financiera en las personas desde una edad temprana hasta su vejez promoviendo la importancia de ahorrar para cuando llegue la jubilación; de esta forma en sus estudios establecen vínculos entre el conocimiento financiero, el ahorro, comportamiento de la inversión, el nivel de deuda, acceso a las herramientas financieras de forma responsable y el sobreendeudamiento; indicando la importante relación que existe entre la educación financiera y el sistema financiero. Existen teorías que avalan la importancia de la Educación financiera, después de realizar varias investigaciones los siguientes autores expresan los siguientes aportes.

Tabla. 1 Estudios realizados sobre la educación financiera 2000-2013

Autores	Estudios realizados sobre la educación financiera
<b>Bernheim, Garret, y Maki (2000)</b>	Durante las décadas 70 y 80 fueron cobijados por legislaciones que fomentaban la EF en la secundaria estadounidense tendieron en el largo plazo de 20 años a ahorrar una mayor proporción de su ingreso y a tener un mayor nivel de acumulación de capital frente a quienes no fueron cubiertos por dichos mandatos. Se encuentra relación entre los resultados del impacto de la EF sobre los comportamientos financieros encontrados en este trabajo frente a los presentados por Bernheim
<b>Hogarth et al. (2003)</b>	Se obtiene resultados sobre un impacto mayor en el comportamiento financiero de los hogares cuando se analizan tópicos específicos de interés para los alfabetizados y además, las técnicas y materiales pedagógicos son particulares para el nivel de conocimiento de cada audiencia.
<b>Lusardi y Mitchell (2007)</b>	Comparan la cohorte a través de una evaluación de los baby boomers en 2004 con una en el mismo rango de edad (51 a 56 años) en otro período de tiempo (1992), Las autoras encuentran que los niveles de riqueza están relacionados positivamente con los conocimientos económicos que las personas asocian con su planeación pensional, jubilación e importancia en los adultos mayores.
<b>Lusardi y Mitchell (2008)</b>	Las autoras concluyen que en los Estados Unidos las mujeres que tienen algún tipo de alfabetización financiera tienen más probabilidades de planear con éxito su pensión, las mujeres mayores tienen muy bajos niveles de alfabetización financiera y gran mayoría de ellas no planea su jubilación.
<b>Mandell (2009)</b>	Examina el efecto de un curso de finanzas personales en los últimos cuatro años con una muestra de 79 estudiantes. Los resultados indican que quienes tomaron el curso no se consideran a sí mismos más orientados al ahorro ni parecen tener mejores comportamientos financieros que quienes no toman el curso.
<b>M. S. Sherraden et al. (2010)</b>	Evalúan el impacto del programa de educación financiera y ahorro escolar; los resultados obtenidos por los autores indican que la educación financiera en niños se potencia cuando está acompañada del uso de servicios financieros, como una cuenta de ahorros.
<b>Cole et al. (2011)</b>	Encuentran que el uso de los seguros en la India y las cuentas bancarias en Indonesia están vinculados a niveles más altos de alfabetización financiera. Utilizando datos de Finscope en África, Honohan y King (2009) también encuentran una relación positiva entre el conocimiento financiero y el uso de productos y servicios financieros.
<b>Hung y Yoong (2010)</b>	Estudio de los comportamientos de ahorro de jubilación de poblaciones de adultos en los Estados Unidos, determino que si no existe asesoramiento financiero no tiene ningún impacto en decisiones de ahorro e inversión.
<b>Gine y Mansuri (2011)</b>	Este estudio determina la importancia de los clientes de microfinanzas en cursos de formación ECF y luego la aplicación del aprendizaje directamente a sus microempresas y comportamiento crediticio.
<b>Sarr et al. (2012)</b>	Encuentran que la educación financiera aumenta el uso de una cuenta de ahorros sin lujos, FDIC (2007) considera que los participantes están más propensos a abrir las cuentas de depósito, ahorrar dinero, y adherirse a un presupuesto.
<b>Bruhn, Ibarra y McKenzie (2012)</b>	Estudiaron los efectos de los programas de educación financiera que abarca una amplia gama de temas financieros en que la población no aplica su aprendizaje.
<b>Cole et al. (2013)</b>	Evalúan el mandato cursos de finanzas personales en las escuelas secundarias y se encuentran con que no tienen ningún efecto sobre los resultados financiero.
<b>Lusardi y Mitchell 2013</b>	Proporcionan la más completa y reciente de la literatura narrativa comentarios con casi 200 referencias. Se refieren a las cuestiones de la endogenidad y variables omitidas, "Investigación sobre los esfuerzos para mejorar la alfabetización financiera sugieren que algunas intervenciones funcionan bien, pero otros 10 trabajo experimental es necesario explorar la endogenidad y establecer la causalidad."

Fuente: Grupo de Investigación de Desarrollo del Banco Mundial, las finanzas y el Desarrollo del Sector Privado del año 2014

Elaboración: La Autora

En la tabla. 1 se observa el resumen de los estudios más relevantes que existen con respecto a la educación financiera por parte del Banco mundial, realizados por diferentes autores que avalan sus investigaciones como un eje principal para la transmisión de conocimiento, desarrollo de habilidades y actitudes orientadas a mejorar la toma decisiones financieras en las personas. Bernheim, Garret, y Maki (2000) se basan en la importancia del ahorro, Hogarth et al. (2003) estudia el comportamiento de los hogares y su impacto positivo en la educación financiera.

Lusardi y Mitchell (2007) generan resultados sobre la importancia en personas jubiladas en general; Lusardi y Mitchell (2008) específica a cerca de las mujeres jubiladas y el bajo conocimiento financiero. Mandell (2009) y M. S. Sherraden et al. (2010); estudian el comportamiento en los niños y jóvenes. Cole et al. (2011) menciona la importancia de tener conocimientos y habilidades a la hora de adquirir un seguro. Hung y Yoong (2010), analizan el comportamiento en los jubilados; Gine y Mansuri (2011) y Sarr et al. (2012) aportan con sus estudios sobre la importancia en los servicios bancarios. Bruhn, Ibarra y McKenzie (2012) se refieren a los programas de educación financiera. Cole et al. (2013) evalúa el mandato de cursos de finanzas en los colegios con resultados favorables en el uso de herramientas financieras, así como; Lusardi y Mitchell (2013) en sus estudios se observa que se enfocan desde niños hasta personas jubiladas cuyos resultados son favorables e impulsan al crecimiento de la educación financiera en el mundo. Dentro de estos estudios existe la vinculación con el mal asesoramiento del crédito, total de depósitos de ahorro bajos e inclusive las tasas de morosidad altas, como factores determinantes que expresan la falta de educación financiera, cuyas consecuencias arrastran pobreza y baja inclusión financiera en el mundo.

Uno de los objetivos de la educación financiera es producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos en búsqueda de un bienestar económico; además, del fomento de responsabilidad frente a la toma de decisiones, ejercer los derechos y obligaciones financieras. Además de las investigaciones referidas se expresan a continuación importantes contribuciones hacia la educación financiera.

Marriott y Mellett (1996) señalan que “la educación financiera es la capacidad de los individuos de obtener, entender y evaluar información relevante, necesaria para tomar decisiones conscientes de las posibles consecuencias financieras” esta teoría avala la importancia de la educación financiera referente a la toma de decisiones.

Gale y Levine (2010) indican que “es la habilidad de tomar juicios informados y decisiones efectivas respecto del uso y manejo del dinero y las riquezas”. Para llegar a adquirir la habilidad se necesita pasar por una alfabetización financiera, así como lo explican el documento “Defining and Measuring Financial Literacy “

Hung , Yoong y Parker ( 2009) “explican que la falta de habilidades financieras, recursos o información disponible sobre el manejo del dinero impide que puedan resistir a las

desaceleraciones del mercado”. Existe evidencia que demuestra que la educación financiera tiene su origen en la carencia de habilidades y destrezas de las personas,

En los sectores donde los niveles de ingresos son bajos y el acceso a la educación es elevado, para tomar decisiones correctas en relación con el manejo de sus ahorros, la adopción de planes de retiro jubilación, el cálculo de una tasa de interés o la adopción de medidas a favor de la diversificación de los riesgos y así reducir los índices de morosidad. es por ello que existen investigaciones que indican la relación de estos factores.

La falta de alfabetización financiera puede actuar como una barrera para el ahorro: si la gente no maneja bien su dinero, es posible que no dejen dinero suficiente para ahorrar después de realizar sus gastos diarios, o exista una acumulación de deudas que no pueden pagar, lo que perjudica el grado de protección económica y nivel de bienestar. Bernheim et al (1995) y Lusardi et al (2006). citados en ( Hung , Yoong , & Parker , 2009)

Con relación a la importancia de enseñar desde el principio a las personas sobre temas financieros, Lusardi y Tufano ( 2009) señalan que “individuos con una escasa alfabetización financiera relacionada al endeudamiento (considerada parte integrante de la alfabetización financiera) tienden a incurrir en transacciones de alto costo, pues, pagan tarifas más altas y utilizan canales de contratación de préstamos de alto costo”. Debido a la falta de conocimiento financiero las personas tienden a caer en las trampas de un sistema financiero que busca generar mayor circulación de dinero, muchas de las veces sin importar el costo que esto implique en la sociedad.

Se observa que existe una coyuntura entre los estudios y teorías referenciados anteriormente, las cuales fortalecen la necesidad de fomentar la educación financiera en cada país del mundo, dando importancia a la implementación de una adecuada alfabetización financiera desde una edad temprana hasta los adultos mayores.

García, Grifoni, Lopez y Mejía ( 2013) coinciden en sus teorías y estudios que “la educación financiera comienza con términos básicos, como las características y uso de productos financieros, para luego avanzar a conceptos financieros, desarrollo de habilidades y actitudes en materia financiera, que permitan generar cambios positivos y mejoren el bienestar económico y financiero”.

Lusardi, Michaud y Mitchell (2013) En sus estudios realizados mencionan la importancia de la alfabetización financiera desde una temprana edad, es decir desde las escuelas indicando la importancia de “ los conocimientos de hoy son el futuro de mañana” aportando que son las nuevas generaciones las destinadas a erradicar la falta de conocimiento financiero; complementándose con la teoría por el modelo de Atkinson, los mismos que construyen un índice de alfabetismo financiero compuesto por tres factores: conocimiento actitudes y comportamiento financiero. Además, en este estudio se incorpora las dimensiones culturales de individualismo. La evasión de incertidumbre para determinar el índice de alfabetismo financiero de los individuos así también como clasificador de comportamientos económicos, se constituye en un método fundamental para la clasificación de individuos respecto a su alfabetismo financiero. (Atkinson & Messy, 2013)

Lusardi y Tufano ( 2009) señalan que “individuos con una escasa alfabetización financiera relacionada al endeudamiento (considerada parte integrante de la alfabetización financiera) tienden a incurrir en transacciones de alto costo, pues, pagan tarifas más altas y utilizan canales de contratación de préstamos de alto costo”. En síntesis, los autores corroboran en sus teorías la necesidad de la educación financiera y con ello desarrollar habilidades conocimientos y capacidades; se estima con esto disminuir niveles de deuda y con ello sobrellevar la crisis que existe actualmente.

### **1.3 ¿Qué está pasando con la Educación y Cultura financiera?**

A lo largo de los últimos años se han desarrollado diversas campañas en el mundo con el fin de generar concientización sobre la importancia de la Educación financiera, con ello lograr resultados favorables en la adquisición de conocimientos que permitan a las personas tomar mejores decisiones financieras sin embargo algunos autores que concluyen contradictoriamente a los antes mencionados en base a sus evidencias.

Hathaway y Khatiwada (2008) afirman, "Lamentablemente, no encontramos evidencia concluyente de que, en general, los programas de educación financiera conducen a mayores conocimientos financieros y, en última instancia, con un mejor comportamiento financiero". Refiriéndose a la escasa evidencia que apoya a un cambio positivo a través de la educación financiera.

Gale y Levine (2010) los cuales en sus investigaciones concluyen encontrar poca evidencia del impacto, afirmando que "ninguno de los cuatro enfoques tradicionales de alfabetización financiera, basada en la escuela, en la asesoría de crédito, o de base comunitaria; ha generado fuertes evidencias de que los esfuerzos de alfabetización financiera han tenido impactos positivos y sustanciales."

Después de realizar esta afirmación Gale y Levine (2010) recomiendan "seguir trabajando en esta área, ya que encontrar la planeación financiera será beneficioso, así como iniciativas de simplificación para facilitar la toma de decisiones que las políticas públicas pueden apoyar". Aunque sus estudios han dado aportes interesantes son pocos comparados a los que afirman y sustentan que una correcta educación y cultura financiera generara un cambio positivo en la economía de las personas.

En la figura 3, a continuación, se observa cómo se encuentra el nivel de conocimiento financiero en personas adultas alrededor del mundo.

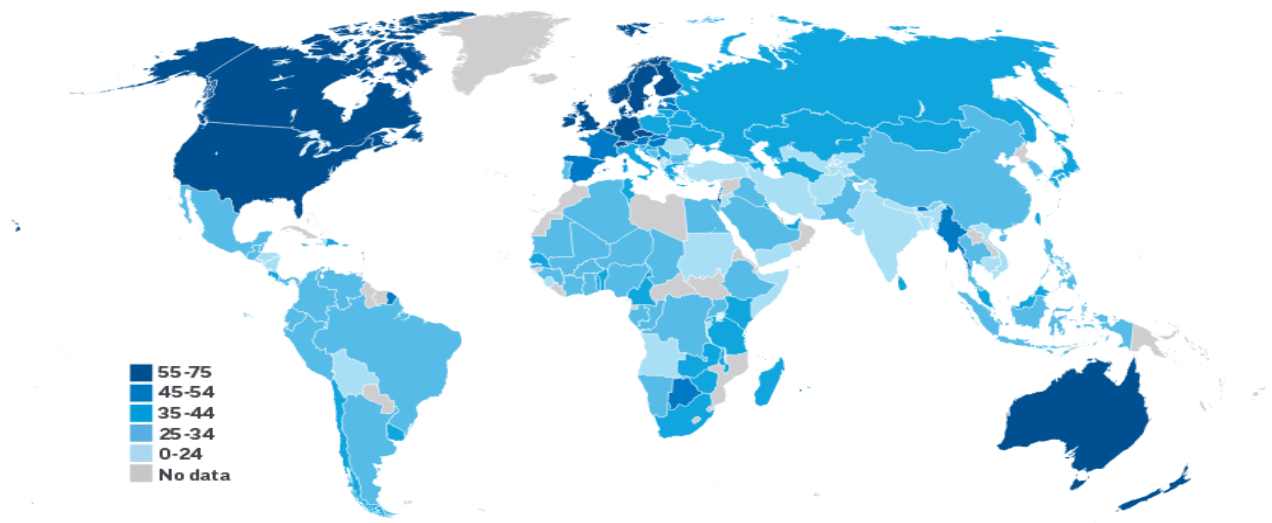


Figura 3 Porcentaje de variación de conocimiento Financiero en el mundo 2015  
 Fuente: Global Findex, Banco Mundial 2015  
 Elaboración: Source: S&P Global Fin Lit Survey.

El Banco mundial ha realizado importantes contribuciones a través de investigaciones para mejorar la economía global a través de la educación financiera destinada a reforzar el conocimiento financiero y comportamientos de los consumidores.

Aportando con un meta-análisis que recopila las evidencias recogidas por distintos autores, el cual identifica 188 trabajos y artículos que los resultados presentes de impacto de las intervenciones diseñadas para aumentar el conocimiento de los consumidores financieros (educación financiera) o las habilidades, actitudes y comportamientos (capacidad financiera). El análisis se centra en los estudios de educación financiera destinados a reforzar el conocimiento financiero y comportamientos de los consumidores. (Miller , Reichelstein , Salas , & Zia , 2014). Los análisis de los 188 aportes sobre la educación financiera buscan determinar el nivel de éxito obtenido pero sus resultados varían de acuerdo al público objetivo y a los resultados obtenidos de evaluaciones hacia los consumidores, algunos indican que los resultados son heterogéneos y que es complicado determinar el impacto de la educación financiera en cuanto a evaluación de un programa.



(% OF ADULTS WHO ARE FINANCIALLY LITERATE)

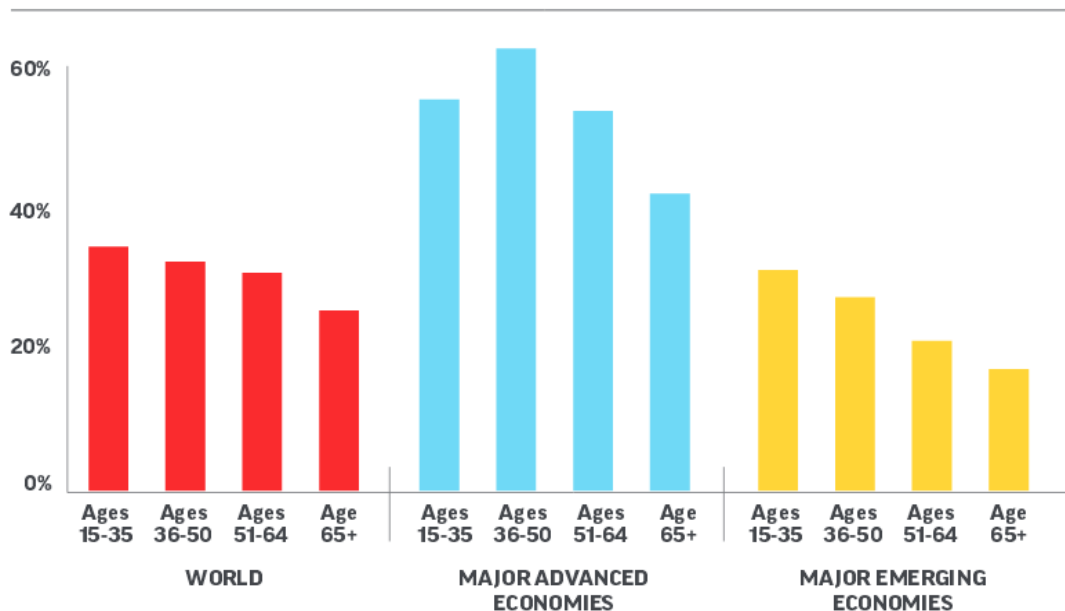


Figura 4 Porcentaje de variación de conocimiento Financiero en el mundo, Países de economías avanzadas y Países de economías emergentes 2015

Fuente: Global Findex, Banco Mundial, Global financial literacy survey.

Elaboración: Source: S&P Global Fin Lit Survey.

Con este aporte por parte del Banco Mundial, se observa que la educación financiera en el mundo conforme pasa el tiempo adquiere mayor importancia, en la figura 4 se puede ver que los países de economías más avanzadas son los que poseen mayor nivel de conocimiento financiero ya que poseen un rango mayor del 60%, con respecto a los países de economías emergentes los mismos que tienen un porcentaje por debajo del 40% tomando en cuenta que los adultos mayores de 65 años son el grupo con menor conocimiento financiero.

Diversos países e instituciones financieras coinciden en diagnosticar una deficiente formación de los individuos, que los lleva a gestionar su situación financiera equivocada e irracional. Entre otras causas, la falta de educación financiera por parte de los ciudadanos provoca que estos experimenten dificultades financieras ante cambios en su situación personal, así lo indican los estudios realizados por la OCDE (2010), en los cuales se observa de manera alarmante las consecuencias de no informarse al adquirir obligaciones financieras o al malgastar el dinero.

Una de las principales preocupaciones en referencia a la falta de planificación financiera es la relacionada con la jubilación en países donde predominan las entidades privadas, aunque en otros países tienen mayor importancia los sistemas de pensiones de carácter público, debido a las reformas actuales de los gobiernos con una tendencia a asegurar su sostenibilidad y a la

importancia del desarrollo de los esquemas privados. Hung y Yoong (2010), La mayor parte de los programas de alfabetización financiera están orientados a los trabajadores para que puedan hacer frente y conozcan las distintas alternativas de ahorro para la jubilación. Por otra parte, la OCDE en base a los estudios que ha realizado considera la importancia de establecer campañas de divulgación de educación financiera en los niños y jóvenes ya que estos son la generación que un futuro ocupara una parte importante del sector financiero y esta tendría mayor facilidad para adquirir hábitos de ahorro y prevención a la hora de usar el dinero.

#### **1.4 La Educación y cultura financiera como reto para la banca y sistema financiero**

El sistema financiero se desarrolla en función de la circulación del dinero, la banca forma parte del sistema y juega un papel muy importante para la educación financiera ya que estas instituciones ofrecen productos o servicios favorables en un principio, que pueden generar problemas a largo plazo, como el sobreendeudamiento al momento de no informarse sobre las tasas de interés, el mal uso de tarjetas de crédito, la carente información sobre los medios de inversión del dinero y los beneficios de ahorrar.

Todo esto puede ser evitado frente a una correcta educación financiera y el manejo responsable del dinero; aquí radica el reto para la banca y el sistema financiero de generar una planeación eficaz para conducir a las personas a adquirir conocimientos, habilidades y capacidades financieras. Así también impulsar la inclusión financiera para aquellas personas que no participan del sector financiero ya que no ahorran, no acceden a un crédito y mucho menos invierten.

Global Findex en su última actualización de datos indica que tres cuartos de los pobres del mundo no tienen una cuenta bancaria no solo por su pobreza sino por los altos costos que implica obtenerla, así como la distancia de traslado y el papeleo que requiere.

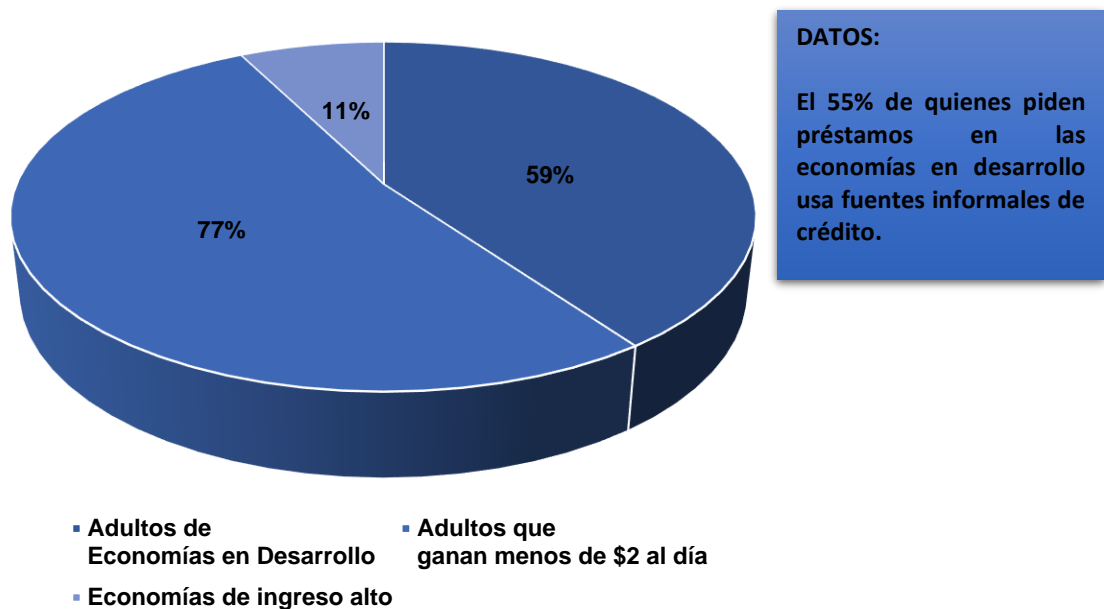


Figura 5 Porcentaje de personas que no tienen Cuenta Bancaria en el Mundo  
 Fuente: Global Findex, Banco Mundial, Global financial literacy survey.  
 Elaboración: La Autor

Mientras que en la actualidad existen de 550 a 800 millones de clientes que gozan de algún tipo de acceso al sistema financiero formal de las cuales solo el 25 % a recibido educación financiera y el 55 % de personas de países en desarrolla que adquieren un préstamo lo hacen a través de fuentes informales así indican los datos estadísticos elaborados por el Banco mundial.

El reto para el sistema financiero y la banca no solo va con el proceso de alfabetización financiera a cada individuo que accede a los servicios que brindan, sino que también aquellas personas que no participan del sistema financiero por diversas razones como se explica en la figura 5, para ello deben usar herramientas de fácil acceso como plataformas web con información detallada y didáctica. Para esto se necesita invertir tiempo, dinero capacitaciones tanto al personal como a los usuarios y clientes. Pero lo más importante de este reto es lograr que el público objetivo adquiera conocimientos, actitudes, habilidades capacidades financieras.

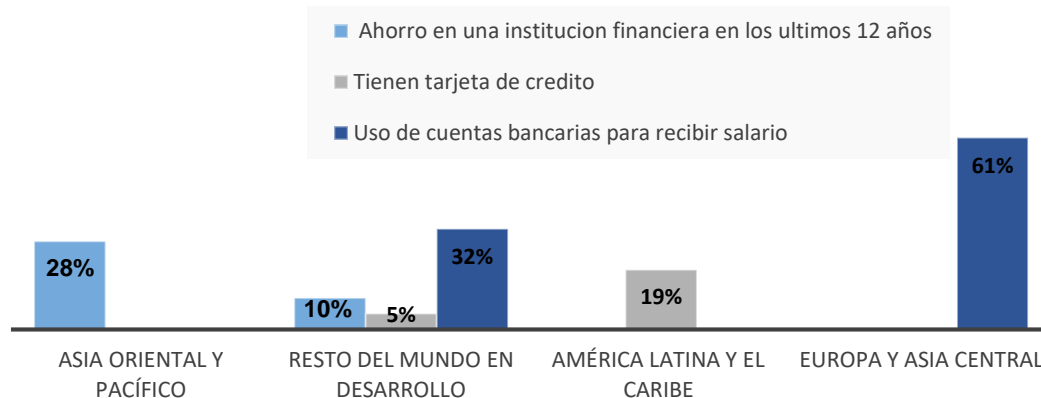


Figura 6 Datos estadísticos de no acceso a los servicios financieros a nivel mundial  
 Fuente: Global Findex, Banco mundial, Global financial literacy survey 2015.  
 Elaboración: La Autora

Los resultados del estudio del Banco mundial indican que las personas que ahorran en una institución financiera en los últimos 12 años en los países con mayor desarrollo son del 28% y los países en desarrollo el 10%; lo que significa que el 62% restante no ahorra, lo cual es un dato alarmante, en América Latina y El Caribe se observa que 19% poseen una tarjeta de crédito comparando con los países en desarrollo del resto del mundo tan solo el 5% poseen este servicio. Además, este estudio indica que el 61% usa su cuenta de banco para recibir el salario de Europa y Asia Central; en cambio en los países en desarrollo del resto del mundo tan solo el 32% recibe su salario a estas cifras en Banco mundial a través de Global Findex indica que el 59% de los adultos a nivel mundial no tienen una cuenta financiera, 2500 millones de personas no tienen acceso al sistema financiero esto corresponde al 80% de los pobres y más de 1000 millones de mujeres no tienen acceso al sistema financiero en el mundo. Ver figura 6

Mediante la educación financiera el sistema financiero y la banca tienen el reto de generar estrategias para las personas que no tienen acceso a una cuenta bancaria por sus escasos recursos como la falta de dinero, puedan empezar a formar parte del mismo a través de mecanismos que les faciliten el acceso.

Para alcanzar el objetivo principal de la educación financiera debe existir un compromiso real por parte del sistema financiero al brindar a los individuos que no están alfabetizados financieramente, que desconocen total o parcial el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece la banca en general como el ahorro, crédito e inversión tales como los datos que se observan en la figura 6, difícilmente podrán tomar decisiones acertadas y razonables en términos

financieros, peor aún el realizar presupuestos personales o familiares. Si los bancos asumen el reto de proveer a sus clientes de herramientas de gestión para sus finanzas, seguramente ayudaran a alcanzar algunos beneficios, como mejorar el perfil de riesgo de su cartera, incentivar el uso de nuevos productos, mayor comprensión de los servicios financieros y mejorar el nivel de satisfacción general de sus clientes generando un valor agregado a la sociedad.

El público a impartir la educación financiera es muy amplio debido a que los estudios mencionados anteriormente indican la importancia de transmitir conocimientos desde una temprana edad, es decir, desde los niños en las escuelas hasta a adultos que ya son clientes bancarios o aquellos que tienen la posibilidad de serlo y los jubilados. En Ecuador, los bancos conjuntamente con entidades del gobierno, han sumado y emprendida nueva iniciativa para fortalecer la cultura financiera de los ciudadanos a partir del año 2013. De esta manera, “los bancos privados apuestan a la educación financiera desde varios frentes, entre ellos niños de escuelas y jóvenes de colegios mediante programas didácticos y lúdicos, hasta iniciativas educativas que tienen como objetivo promover una cultura de ahorro en el país. La asociación de bancos privados (Asobanca), considera que solo las personas que saben ahorrar y manejar sus finanzas personales de manera cuidadosa y prudente pueden asumir el riesgo financiero que una obligación implica para ellos y su familia. “ (ASOBANCA, 2016)

## **CAPITULO II PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA**

## 2.1 ¿Qué son los Programas de Educación y Cultura financiera?

La Enciclopedia de economía define que “El programa comprende un análisis detallado de los trabajos a realizar y los medios a utilizar para alcanzar unos objetivos más concretos y operativos, subjetivos a su vez de los objetivos generales del plan. Cuando un plan es muy pormenorizado, los programas son simples capítulos del propio plan. Los programas son el puente entre el plan y la acción” (Diccionario de Economía, 2017)

Entonces se define que un programa de educación y cultura financiera es aquel que permita la planeación y desarrollo de temáticas que permiten al usuario la información, protección asesoramiento, evaluaciones para el desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y capacidades financieras al momento de acceder al sistema financiero. A continuación, se referencia algunas definiciones importantes sobre los programas de educación financiera.

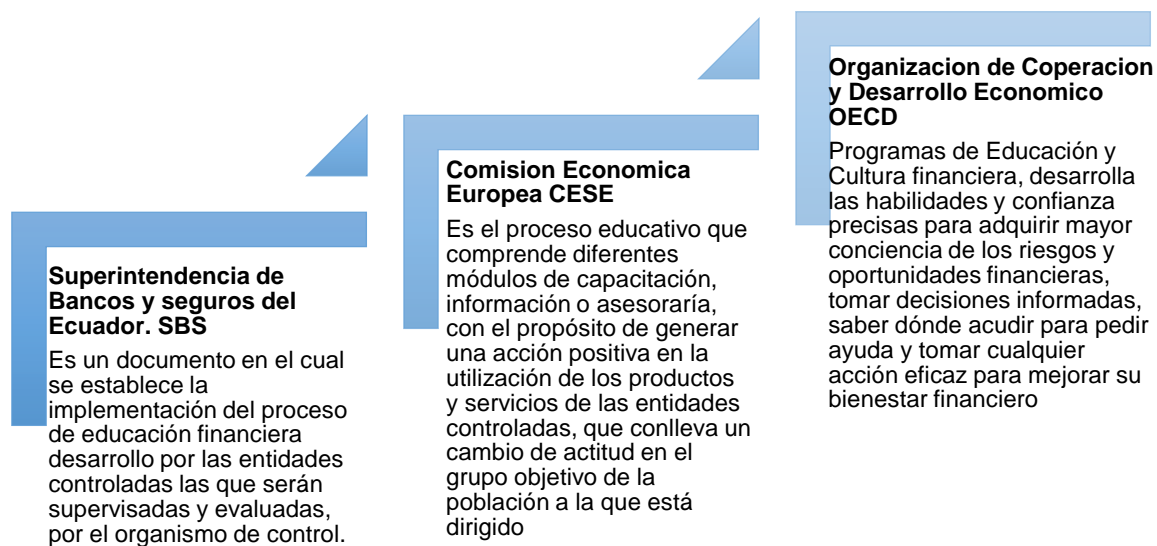


Figura 7.Referencias sobre Programas de educación financiera

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) 2005, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador 2013 y CESE 2012

Elaboración: La Autora

Las referencias a cerca de los programas de educación financiera (véase en la figura.7) comunes entre sí; indican que son una herramienta para desarrollar distintos módulos sobre los temas de

educación financiera más importantes, a través de una planeación que permita construir mejores condiciones de vida para las personas que acceden a los servicios financieros.

Es necesario inyectar en las personas la necesidad de adquirir la capacidad de tomar decisiones financieras, usando canales como la información, el razonamiento, la voluntad y responsabilidad de adquirir obligaciones.

La educación es un compromiso que involucra a toda la sociedad, generar sinergia entre inversores y consumidores potencia los resultados con los aportes que cada uno brinda de acuerdo a su experiencia.

Las organizaciones que fomentan la realización de programas son una plataforma idónea para promover la educación y la inclusión social desde el ámbito en el cual se desarrollan. Es por eso que han planeado diversas estrategias para cumplir con la expectativa esperada en los usuarios, a través de estudios, investigaciones y programas de educación y cultura financiera. En la última década, América Latina y el Caribe han mostrado cifras alentadoras en términos de crecimiento económico la región exhibió una notable capacidad de recuperación tras la reciente crisis económica mundial y un buen desempeño en relación con las economías del resto del mundo, OCDE ( 2010 citado en CEPAL, 2012) por otra parte en contraste con las crisis internacionales anteriores, en esta ocasión los sistemas financieros latinoamericanos y caribeños se han comportado positivamente y no se han observado efectos negativos en la calidad de los créditos ni en la solvencia o la liquidez de los mercados, gracias a una mejor regulación y supervisión prudencial, ya existentes antes del inicio de la crisis; Los indicadores muestran quién participa en la educación, cuánto se gasta en ella y cómo funcionan los sistemas educativos. También ilustran una amplia gama de resultados educativos, comparando, por ejemplo, el rendimiento estudiantil en temas clave y el impacto de la educación sobre los ingresos y sobre las oportunidades de empleo de los adultos. (OECD, 2011)

Las iniciativas para aumentar los niveles de inclusión financiera requieren un mejor acceso a los productos, a través de una oferta adecuada, asequible y accesible, así como transmitir hacia la demanda el compromiso de usar los productos y servicios responsablemente.

En cada país a nivel mundial se manejan políticas de gobierno diferentes que buscan generar rentabilidad, crecimiento y desarrollo económico. No todos los países tienen programas de educación financiera, en América latina existen países aliados a la OECD, que han tomado como responsabilidad social el hecho de promover una cultura financiera a través del diseño de



programas para involucrar responsablemente a todas las personas al sistema financiero, de acuerdo a los últimos años los estudios revelan un acceso a los servicios financieros en general bajo comparado a otros continentes, en particular con el crédito debido a los índices de morosidad.

Los niveles elevados de ineficiencia en introducir a sectores vulnerables al sistema financiero, peor aún promover conocimientos sobre educación financiera, así como también el aumento de intermediarios financieros que logran eludir a los bancos tradicionales de ofrecer sus servicios a poblaciones geográficamente dispersas o aquellos con bajos niveles de ingresos. Es importante reducir estas barreras al acceso incluyendo planes estratégicos de inclusión en la oferta de los programas.

Sin embargo, la evidencia disponible sugiere que los procesos de inclusión financiera pueden complementarse con un componente de educación financiera. Como tal, la educación financiera se asocia cada vez más con este tipo de iniciativas en la región 16 y en todo el mundo. El Reporte de Economía y Desarrollo de CAF (2011) contribuye a cerrar la brecha existente en torno a la información disponible sobre distintas dimensiones del uso de servicios financieros con el fin de fortalecer la economía disminuir los índices de analfabetismo financiero, los niveles elevados de morosidad y generar una inclusión financiera exitosa. A través de la divulgación de los programas de educación financiera.

Se identifica por lo tanto como una necesidad relevante conocer y manejar un lenguaje financiero específico; en síntesis, los programas consisten en difundir entre los ciudadanos o también llamado público objetivo, conceptos básicos que permitirán familiarizar y concientizar sobre el manejo del dinero. Debido a que las malas decisiones financieras afectan en cualquier área de la vida independientemente de la edad, formación u ocupación, todas las personas están destinadas necesariamente a gestionar sus finanzas personales.

Específicamente organizaciones como la OECD, CAF, INFE, CEMLA Y BMI, fomentan el desarrollo de habilidades aptitudes y capacidades financieras a través de Programas de educación y cultura financiera.

En el análisis realizado por el Banco Mundial sobre los programas de educación financiera, se toman en cuenta los objetivos de la intervención, los resultados esperados, la intensidad y duración de la intervención, el canal de distribución utilizado y el tipo de público objetivo. Sin

embargo, en este estudio se relaciona el comportamiento del ahorro a través de los depósitos de ahorro en los Bancos, los incumplimientos de los préstamos con la tasa de morosidad y las habilidades financieras, como el mantenimiento de registros. Los resultados del meta análisis indican que la alfabetización financiera y las intervenciones de capacidad pueden tener un impacto positivo en aumentar el ahorro y promover habilidades financieras, como el mantenimiento de registros, pero no en otros (incumplimiento de crédito). Así lo mencionan en un estudio con más de 188 autores sobre la importancia de desarrollar programas desde una temprana edad. (Miller , Reichelstein , Salas , & Zia , 2014)

## **2.2 Importancia de los programas de educación y cultura financiera**

Los programas de educación financiera que actualmente se imparten alrededor del mundo pueden ser clasificados en tres categorías de acuerdo al segmento de la población al cual están dirigidos según su edad: jubilados, adultos, jóvenes o niños, en la actualidad los contenidos de los programas de educación financiera están enfocados en gran parte sobre conocimientos financieros claves producto de las enseñanzas que dejó la reciente crisis financiera.

El desconocimiento por parte de los consumidores de los nuevos y complejos productos y servicios financieros que ofrece el sistema financiero contribuye, en parte, a la inestabilidad del mismo. A raíz de la burbuja financiera se logró obtener mayor atención hacia la importancia de implementar programas de educación financiera en un entorno económico cada vez más incierto y complejo. Frente a este panorama, Los organismos reguladores como las superintendencias de bancos y los bancos centrales que colaboran con leyes y normas para mantener la estabilidad del sistema financiero adoptaron las estrategias que las organizaciones y autores mencionan en el desarrollo de la educación y cultura financiera. Fomentando el desarrollo de programas en cada país para que promuevan a los ciudadanos conocimientos para luego generar habilidades, capacidades para tomar mejores decisiones económicas y financieras en su día a día; es decir, lograr un mejor manejo de sus finanzas personales y un mayor conocimiento del funcionamiento de la economía.

El informe del emitido por el National Bureau of Economic Research (INFE), explica que las superintendencias son los segundos promotores de los programas de educación y cultura financiera; el 63% de los países incluidos en el informe las superintendencias participan en

programas de educación financiera. La (OCDE, 2010) afirma que todas las superintendencias encuestadas están desarrollando programas de educación financiera. Al igual que sucedía con los bancos centrales, es heterogéneo el grado de desarrollo de sus programas. En algunos países los programas y estrategias están muy avanzados, mientras que en otros apenas se está en planeación. Detalladamente se encontró con información que refleja que tan solo 6 organismos reguladores informaron estar en las primeras etapas, tres de los cuales son de las islas del Caribe. En general, de los datos adquiridos por el presente análisis se estima que a excepción de aquellos países el resto de Islas Caimán y la República Dominicana, apenas inician con la planeación del desarrollo de programas. Por lo general hay homogeneidad en la antigüedad de los programas; en particular, la mayor parte de los programas de educación financiera mencionados por las superintendencias son muy recientes: datan de los últimos cuatro años. Sólo las superintendencias de las Islas Caimán, Colombia, El Salvador y Perú mencionaron tener programas con cerca de diez años de antigüedad. (CEMLA, 2014)

La heterogeneidad en el avance de los programas, pone de manifiesto la importancia de establecer alianzas entre los promotores de los programas de cada país, de hecho, sería más fácil conseguir una evaluación de programas a esa escala.

El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014), en su estudio sobre los programas de educación y cultura financiera a través de sus encuestas establece que los países de América latina y el caribe en sus programas de ECF, tiene mayor participación los bancos centrales seguido de esto las instituciones privadas con un 52% de participación lo cual no es factible ya que significa que no se encuentran comprometidos en fomentar los programas de educación financiera (véase figura. 8), se detalla el nivel de participación a nivel de Latinoamérica donde se observa la participación de universidades, ministerios gubernamentales y comités de educación financiera; en este caso el sector público predomina como promotor en eliminar la falta de conocimientos financieros.

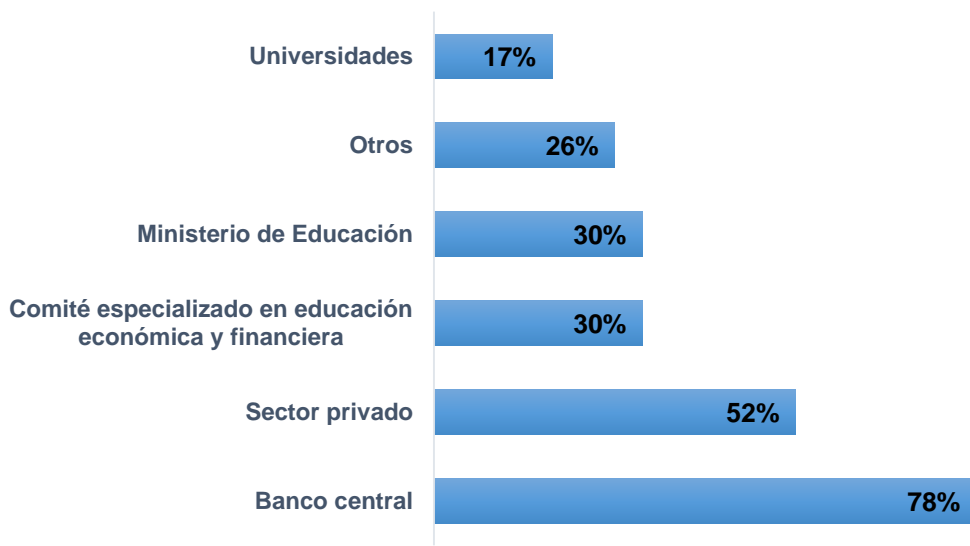


Figura 8. Instituciones que promueven los Programas de Educación y Cultura financiera en América Latina y el Caribe  
Fuente: El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014)  
Elaboración por: La Autora

La oferta de programas de educación financiera en América latina y el caribe; se basa en lo establecido por la normativa de la OCDE y esto se ve reflejado en los estudios realizados los cuales indican su concentración en el ahorro, el manejo de un presupuesto, derechos del consumidor al momento de elegir los servicios financieros y los productos que ofrecen; no obstante el objetivo de los programas es desarrollar conocimiento y habilidades financieras en los usuarios, de esta forma podrán tomar decisiones que favorecerán su economía evitando el sobreendeudamiento, pero muchas se desvían del objetivo porque lo que realmente está sucediendo es que muchas entidades financieras reguladas por las superintendencias cumplen la normativa para evitar sanciones o correctivos, esto no favorece al impacto de los programas de educación y cultura financiera.

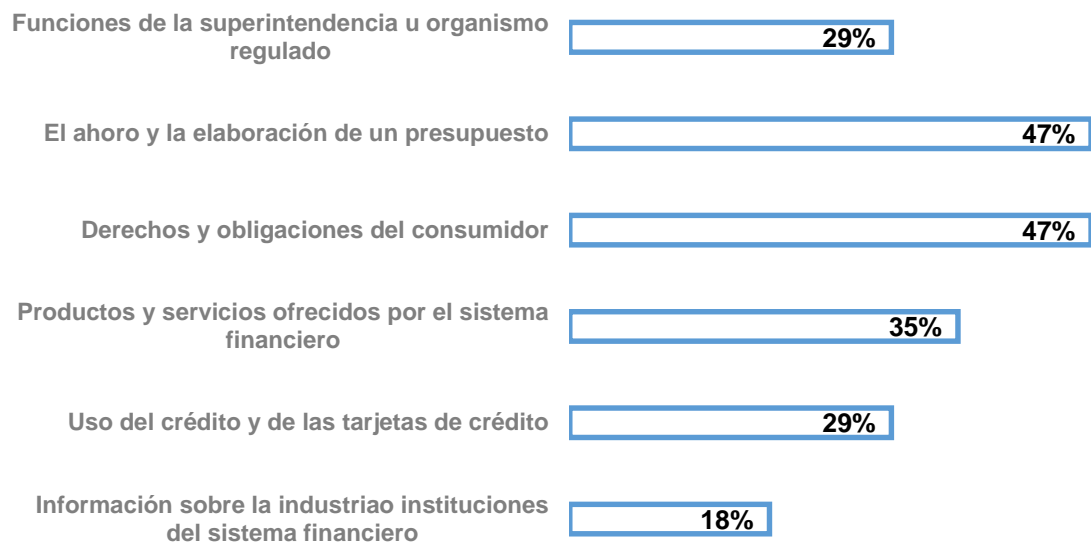


Figura 9 Temas estratégicos de los Programas de Educación y Cultura financieras  
Fuente: El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014)  
Elaboración por: La Autora

Con respecto a los contenidos de los programas, los temas más tratados fueron los relacionados con los derechos y las obligaciones del consumidor financiero 47%, y los de ahorro y elaboración de presupuesto 47%. Menos mencionados fueron los contenidos relacionados con la información de productos y servicios financieros 35%, las funciones de la superintendencia u organismo regulador 29%, el uso de tarjetas de crédito 29%, y la información sobre la industria y el sistema financiero 18%, (véase en la figura 9). Un número muy reducido de superintendencias, una o dos a lo sumo, mencionaron otros temas, entre ellos introducción de valores de honestidad, solidaridad y responsabilidad; valor del trabajo; entidades financieras no autorizadas; estructura básica del mercado de valores; uso de corresponsales o banca móvil, y sistemas de pensiones.

Con estos contenidos, las superintendencias buscan distintos objetivos: promover mejores decisiones financieras (como el consumo responsable, evitar el sobreendeudamiento o posiciones de riesgo, 35%), la prevención de actividades ilícitas (como el lavado de dinero o activos, 29%), generar y divulgar reglas claras que promuevan la competencia justa entre los intermediarios financieros y el desarrollo financiero (18%), y aumentar la riqueza y el bienestar 18% (véase figura 10). Otro objetivo menos mencionado fue generar mayor confianza en el sistema financiero.

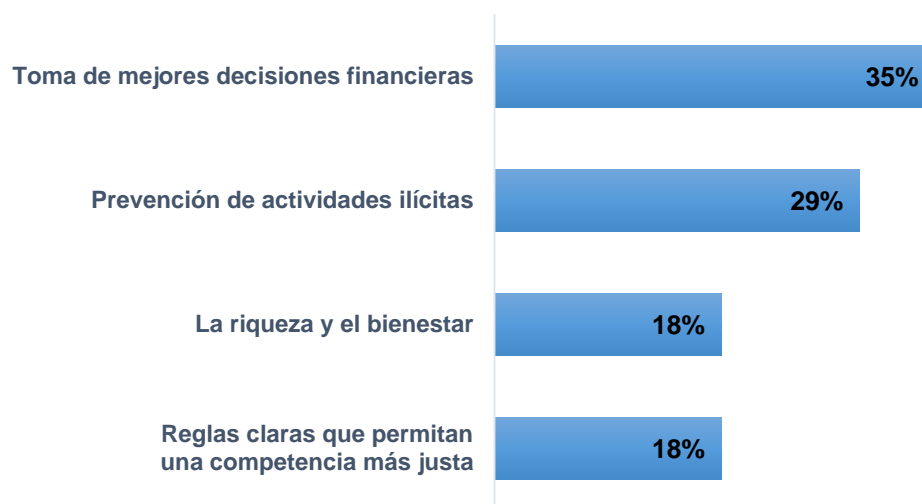


Figura 10 Objetivos de los Programas de Educación y Cultura financiera de América Latina y Caribe  
 Fuente: El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014)  
 Elaboración por: La Autora

Con respecto al público objetivo de los programas, los más mencionados fueron el público en general 71%, los estudiantes de primaria 41%, los estudiantes de secundaria 35% y los estudiantes de educación técnica universitaria 35%. (véase figura 11)

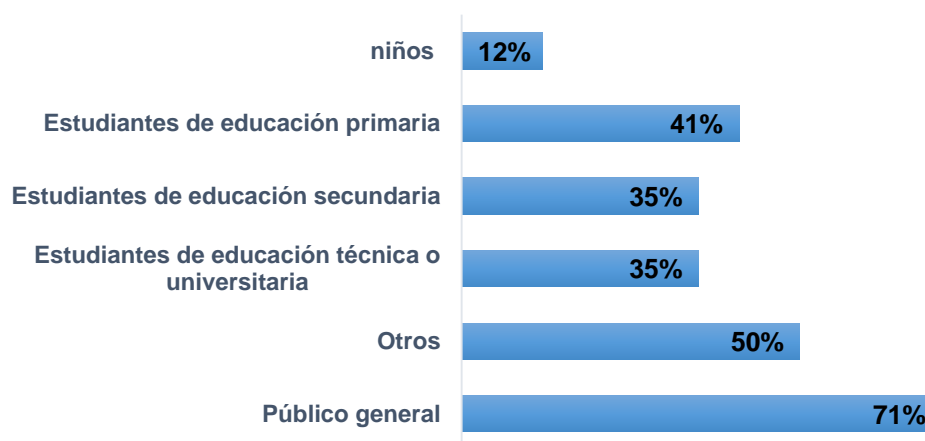


Figura 11. Público Objetivo de los Programas de Educación y Cultura financiera de América Latina y Caribe  
 Fuente: El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014)  
 Elaboración por: La Autora

Tomando en consideración que en público en general se encuentran todas aquellas personas que acceden a los servicios financieros incluso las personas de la tercera edad Existe un menor interés desarrollar programas para niños ya que no acceden a los servicios financieros, pero no

por ello se los debe descuidar ya que varios estudios afirman que la educación financiera debe empezar desde una temprana edad.

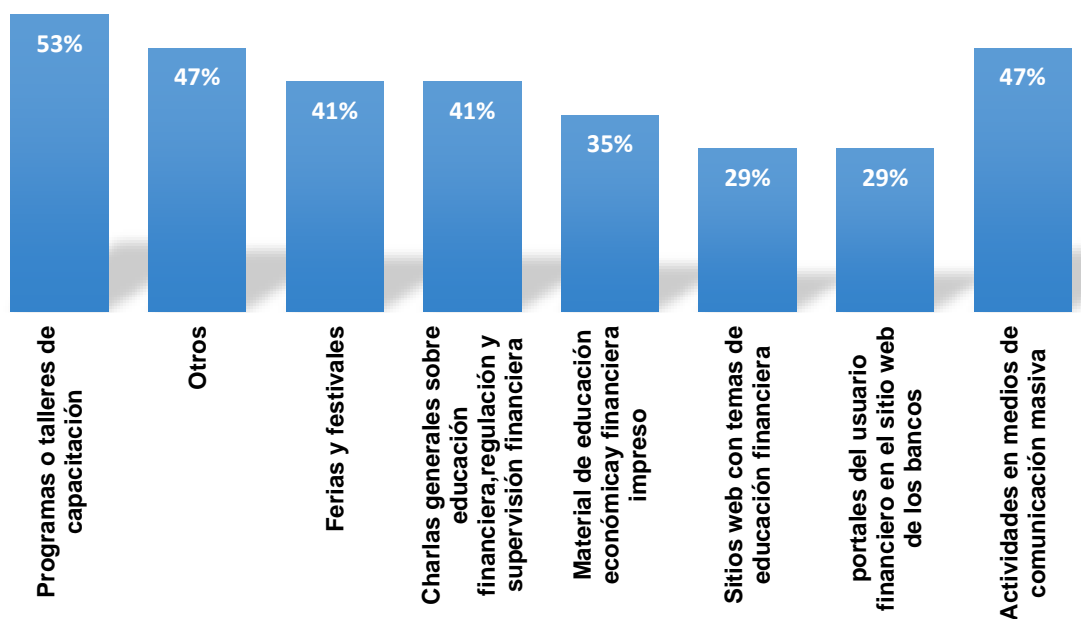


Figura 12 Contenidos de los Programas de Educación y Cultura financiera  
 Fuente: El Centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014)  
 Elaboración por: La Autora

El Programa de educación y cultura financiera pretende incorporar temas de finanzas personales a través de talleres, medios de difusión, charlas generales, ferias y festivales etc. Trata de potenciar los conocimientos, destrezas y habilidades básicas que permitan al público al que va dirigido, comprender conceptos clave como el ahorro, los ingresos, el presupuesto personal, el coste de las cosas, la calidad de vida o el consumo responsable. La finalidad que se persigue es que las personas sean capaces de aplicar estos conocimientos y habilidades a su vida cotidiana, personal y familiar. Tal como se indica en la figura 12, el 53% emplea programas, talleres y capacitaciones mientras que el 47% emplea medios de difusión masiva; el más bajo porcentaje es de 29% que corresponde a los portales de internet los mismos que deben ser reforzados para brindar mayor información.

### 2.3 ¿Qué está pasando con los programas y su impacto en la población?

Los programas de educación financiera están obteniendo relevancia conforme pasa el tiempo, en América latina y el caribe los países que destacan con programas de educación financiera son Brasil, El Salvador, México, Perú, Colombia destacan con sus programas y estudios de educación financiera a esta comparación de países se agrega Ecuador, aunque no tiene estudios concluyentes es necesaria su comparación para fortalecer y mejorar lo que aún falta.

Para poder analizar los programas en la población de dichos países se tomará en cuenta el nivel de depósitos y acceso al crédito a través de los datos emitidos por las superintendencias y bancos centrales u órganos de control cabe recalcar que solo se tomara en cuenta los países que se encuentran comprometidos con la educación financiera.

Tabla 2 Porcentaje total de créditos y depósitos en América latina y Caribe 2016

<b>PAISES</b>	<b>DEPOSITOS ( porcentaje)</b>	<b>CREDITOS ( porcentaje)</b>
<b>Bolivia</b>	77%	72%
<b>Brasil</b>	71%	75,30%
<b>Chile</b>	85%	73,60%
<b>Colombia</b>	62%	45%
<b>Ecuador</b>	<b>64%</b>	<b>60,50%</b>
<b>Honduras</b>	64%	85,30%
<b>México</b>	80%	59,50%
<b>Perú</b>	79%	84,80%

Fuente: Superintendencias, Bancos Centrales y Bancos de Desarrollo de América latina 2016  
Elaboración por: Programa de Estudios Económicos e Información de ALIDE,

El Ecuador tiene 64% de depósitos de ahorro en comparación a los otros países de América Latina, siendo uno de los más bajos y con un promedio del 60,5 % en acceso a créditos lo que implica un nivel de profundización financiera baja y un gran trabajo para el sistema bancario. Los países con mayor profundización financiera son Chile 85%, México 80% y Perú 79% obteniendo un mayor crecimiento económico, la meta debería ser tener el mismo o mayor nivel que los países desarrollados, para lograr esto el sistema financiero debe mejorar sus servicios, calidad y confianza. (ver tabla 2)



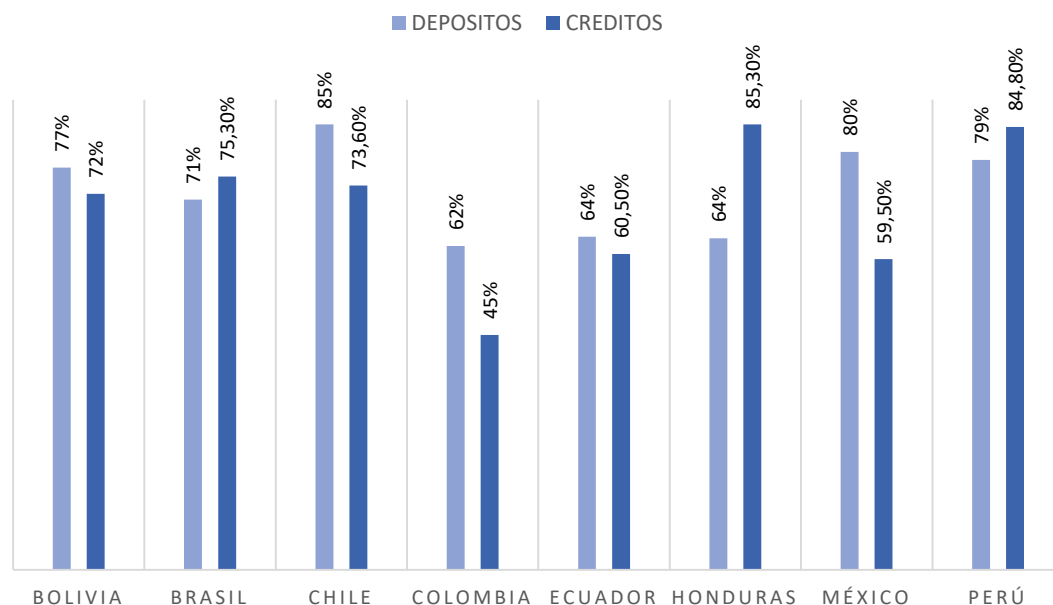


Figura 13 Comparación del porcentaje de depósitos con el crédito de los países de América latina y el Caribe

Fuente: Superintendencias, Bancos Centrales y Bancos de Desarrollo de América latina y el Caribe  
Elaboración por: La Autora

La mayoría de las economías de América Latina y el Caribe han mostrado un crecimiento sostenido que ha tenido como resultado un incremento de su clase media. A pesar de estos avances, los niveles de pobreza y desigualdad siguen siendo altos y la exclusión financiera continúa afectando a sectores, tanto de la población urbana como rural, por factores como estos se generan la necesidad de que las personas se informen a cerca del manejo de sus finanzas personales y beneficiarse de los mercados financieros más desarrollados.

En consecuencia, las autoridades públicas de la región han desarrollado programas que se basan en la complementariedad entre la educación financiera, la inclusión y el desarrollo del capital social. Sin embargo, la mayoría de estudios realizados por parte de la OCDE concluyen que las necesidades en materia de educación financiera de la población no son iguales para todos los países de la región, por lo cual es necesario un mayor esfuerzo en términos de medición. Esto junto con una evaluación de impacto más completa de los programas existentes, ayudaría a diseñar e implementar programas de educación financiera más eficaces y a generar resultados medibles

Tabla 3 Comparativo de la planeación de educación financiera en América latina y Caribe

	<b>PAISES</b>		
	<b>Brasil</b>	<b>El Salvador</b>	<b>Perú</b>
<b>fecha de Creación</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2008</b>
<b>Mecanismo de creación</b>	Iniciativa institucional	Iniciativa institucional	Iniciativa SBS
<b>Marco legal</b>	Decreto N°7397	Cumplimiento de la Ley de Mercados y Servicios Financieros	Ley N° 28587, Resolución SBS N° 1765-2005; Circular N° G-146-2009 y Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED
<b>liderazgo</b>	Comité de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero (Coremec)	Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR)	Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS)
<b>Participantes</b>	Entidades supervisoras reguladoras, y de banca de desarrollo	BCR, SSF, SuperVal y SP e Instituto de Garantía de Depósitos y Defensoría del consumidor	Ministerio de Educación y SBS
<b>Gobernanza</b>	Comité Nacional de Educación Financiera, CONEF (carácter estratégico)	Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR)	Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS)
<b>Acciones</b>	Programa piloto de educación financiera en los colegios de cinco estados (2010): São Paulo, Río de Janeiro, Ceará, Tocantins, Minas Gerais y Distrito Federal. Fueron 891 colegios y cerca de 26 mil estudiantes	involucrar al sector privado y alinear sus esfuerzos con aquellos realizados por las autoridades públicas y el gobierno en cuanto a la educación financiera	Eventos de capacitación para docentes de educación secundaria, a nivel urbano y rural. Incorporación de temas financieros en la curricular escolar (2008)
<b>Evaluación</b>	Encuesta Nacional sobre educación financiera (2008); la próxima en el marco PISA educación financiera en 2015	Encuesta Nacional sobre educación financiera (2010)	Encuesta Nacional de Cultura Financiera (Enfin 2011)
<b>Difusión de medios</b>	Página Web vida e dinheiro	Charlas sobre temas financieros, pagina web , talleres	Campañas de difusión
<b>Público Objetivo</b>	Adultos y alumnos de las escuelas públicas y privadas de todo el país	Adultos y niños. En 1ª. fase orientado a quienes tienen acceso a medios de comunicación masiva	Adultos y alumnos de las escuelas públicas

Fuente: Banco Central de Brasil, Banco Central de la República de El Salvador, Bancoldex, Banco de la Republica de Colombia, Superintendencia de Bancos, Seguros y AFPs de Perú, Condusef y Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP) de México, Superintendencia de bancos del Ecuador, (SB)  
Elaboración por: La autora

	PAISES		
	México	Colombia	Ecuador
<b>Año de Creación</b>	2011	2009	2013
<b>Mecanismo de creación</b>	Iniciativa institucional	Iniciativa institucional	Iniciativa SB
<b>Marco legal</b>	Pronafide, 2008-2012 y recientemente incluida en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018.	Ley N°1328 y Plan de Desarrollo 2010-2014 y Ley N°115 de 1994	Resolución No. JB-2013-2393 y actualmente la resolución No. SB-2015-665 en la misma que detalla los principios y derechos del usuario en el sistema financiero
<b>liderazgo</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	Banco de la República	Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS)
<b>Participantes</b>	Entidades supervisoras reguladoras, y de banca de desarrollo	Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Min. Educación, Superintendencia Financiera, Fogafin, Fogacoop, AMV y el sector privado	Superintendencia de Bancos y Bancos, cooperativas, asociaciones, aseguradoras, junta monetaria financiera
<b>Gobernanza</b>	Comité de Educación Financiera	Comisión inter-institucional para la educación económica y financiera	Superintendencia de Bancos y Junta monetaria
<b>Acciones</b>	Incorporación de Educación Financiera en los programas de educación básica y media	En 2011 se estableció que el Min. Educación incluirá en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera	Eventos de capacitación para docentes de educación secundaria, a nivel urbano y rural. Incorporación de temas financieros en la curricular escolar
<b>Evaluación</b>	Encuesta Nacional sobre educación financiera (2008); la próxima en el marco PISA educación financiera en 2015	Encuesta electrónica sobre Educación económica y financiera Banco de la República (2011) y Encuesta de Capacidades Financieras, ECF (2012)	No tiene
<b>Difusión de medios</b>	Difusión Semana Nacional de EF y Micro sitios	Talleres y charlas	Campañas de difusión, medios de comunicación, talleres, páginas web
<b>Público Objetivo</b>	Adultos y alumnos de las escuelas públicas y privadas de todo el país	Adultos y alumnos de las escuelas públicas y privadas	Niños, jóvenes y adultos

Fuente: Banco Central de Brasil, Banco Centra de la República de El Salvador, Bancoldex, Banco de la Republica de Colombia, Superintendencia de Bancos, Seguros y AFPs de Perú, Condusef y Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP) de México, Superintendencia de bancos del Ecuador, (SB)  
Elaboración por: La autora

Los programas de educación financiera en América latina y el Caribe destacan los programas mencionados en la tabla. 3, la cual indica los datos más importantes y de los cuales resaltan los

países de el Salvador y Brasil con sus programas y el alcance que ha logrado e inclusive han sido reconocidos y premiados internacionalmente.

Debido a la diversidad de proyectos, la pluralidad de receptores y enfoques temáticos, las diferentes metodologías empleadas y los recursos limitados, es factible que estos programas no estén teniendo el efecto esperado sobre la población a la que se quiere llegar.

Para Lusardi (2012) la medición de los proyectos tiene tres objetivos fundamentales: evaluar la magnitud de cada programa (participantes/población total), verificar la asignación eficiente de los recursos y mejorar la eficacia de cada programa. Una vez que se identifiquen los programas más eficaces y los que puedan brindar mayor beneficio entre la población, sus encargados deben decidir de manera eficiente la asignación de los recursos, mejorar los canales de difusión, ajustar contenidos y mitigar los posibles riesgos de cada acción.

En el ámbito mundial se ha realizado este tipo de evaluaciones sobre los programas de educación financiera con diferentes enfoques, los cuales han mostrado los resultados esperados. En García et al, (2013) se encontró una recopilación de estudios internacionales sobre los resultados de evaluaciones de programas de educación financiera. En lo regional, no muestra gran avance en la evaluación de sus programas; además, la evidencia todavía es relativamente escasa y las metodologías utilizadas siguen siendo heterogéneas, lo que dificulta su comparación. Drexler et, al. (2011) “Adicionalmente, cabe resaltar el caso donde no hay una evaluación propia pero sí se han realizado avances en ese sentido.”

El Banco Central de Reserva del Perú mencionó haber realizado evaluaciones de seguimiento y cualitativas (grupos focales y entrevistas). En general, de estas evaluaciones se deduce que los conceptos económicos se reconocen como densos y aún poco conocidos en el ámbito escolar y por el público general. La recomendación es preparar cartillas de actividades para el salón de clase para uso del docente. El mencionó que ha realizado programas de monitoreo y evaluaciones cualitativas y cuantitativas de sus programas.

La evaluación en Brasil ha sido la más destacada de la región, contando con un diseño cuidadoso en cuanto a las características del público objetivo, teorías de comportamiento y aprendizaje En García et al, (2013) esta evaluación contó con la cooperación del Fondo Fiduciario de Rusia. Los resultados mostraron un efecto positivo en el comportamiento financiero tanto de los estudiantes como de los padres, en especial en planificación financiera y tasa de ahorro. La metodología

empleada fue un experimento social controlado, totalmente aleatorio, en cerca de 26,000 estudiantes de cinco estados brasileños. En Colombia se realizó una evaluación con una metodología no experimental de emparejamiento (propensity score matching) en más de 1,500 estudiantes del país, con efectos positivos en el conocimiento económico y financiero de los estudiantes, pero sin resultados

La evaluación y el seguimiento de los programas permiten mejorar el uso de los recursos, afinar los contenidos y adaptar los canales de entrega de acuerdo con los distintos públicos objetivo, se encontró una recopilación de estudios internacionales sobre los resultados de evaluaciones de programas en los que no se muestra gran avance en la evaluación de sus programas de educación financiera además, la evidencia todavía es relativamente escasa y las metodologías utilizadas siguen siendo heterogéneas, lo que dificulta su comparación.

En nuestro país la importancia de la educación financiera se ha desarrollado a través de la normativa emitida SB (2015), que permite involucrar a la banca. Los resultados de los programas aun no son concluyentes debido a que se encuentran en etapa de desarrollo.

Es importante destacar los aportes de la Universidad Técnica Particular de Loja en la investigación acerca de la educación:

Peñarreta Quezada (2013) en su artículo "Educación y cultura financiera tarea pendiente" expresa la importancia de promover la educación financiera en el Ecuador.

Peñarreta Quezada & Domínguez (2015), el estudio toma datos de tres provincias del país como Loja, Machala y Zamora; dando como resultado 740 encuestas, los resultados indican que es urgente desarrollar una estrategia nacional que sume los esfuerzos institucionales de todos los actores para mejorar los niveles de educación financiera.

**CAPITULO III DESCRIPCION DE LA OFERTA DE LOS PROGRAMAS DE  
EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA**

### 3.1 Análisis del sistema de la banca y contexto legal PEF en Ecuador

El sistema bancario se encuentra en un proceso de crecimiento según la Superintendencia de Bancos se refiere a este hecho como producto de la reactivación económica del país a través del incremento del endeudamiento público en el año 2016, hasta la fecha se observa en la banca un periodo de expansión eficiente debido al crecimiento de sus captaciones con respecto al año pasado y una reducción en la tasa de morosidad de 4,34% del año pasado al 3,3%, en temas de ahorro se observa un crecimiento del 6,9%; estos datos se encuentran en el informe anual del año 2017.

El comportamiento de la banca en el sistema financiero es de gran importancia para determinar el nivel de depósitos de ahorro, el nivel de créditos y morosidad.

En cuanto a la segmentación de la banca privada la Superintendencia de Bancos realiza la agrupación de entidades a través de la metodología de percentiles, modificados de acuerdo con los datos de la participación del activo a diciembre de 2017, los rangos porcentuales establecen que los bancos grandes son (mayor a 36%), los bancos medianos se encuentran (entre 12% y 36%) y los bancos pequeños tienen un activo (menor a 12%).



Figura 14 Porcentaje del activo total de los bancos privados de segmentación grande  
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB), [www.superbancos.gob.ec/bancos/](http://www.superbancos.gob.ec/bancos/),  
Elaboración por: La Autora

Los Bancos de segmentación grande son: Banco Pichincha, Guayaquil, Pacifico y Produbanco; el banco con mayor participación del activo es el Pichincha con el 27,24% y el de menor participación es el banco de Loja de Guayaquil con 10,32%. (Ver figura.14)

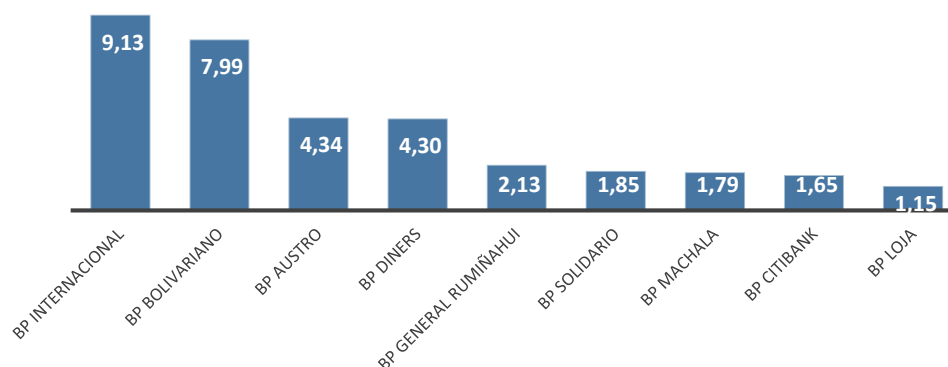


Figura 15 Porcentaje del activo total de los bancos privados de segmentación mediana  
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) [www.superbancos.gob.ec/bancos/](http://www.superbancos.gob.ec/bancos/),  
Elaboración por: La Autora

Los Bancos de segmentación mediana son Banco Bolivariano, Internacional, Austro, Diners, Solidario, Machala, General Rumiñahui, Citibank, de Loja, el banco con mayor porcentaje de activo es el Internacional con 9,13% y el de menor participación es el banco de Loja con 1,15%. (Ver figura.15)

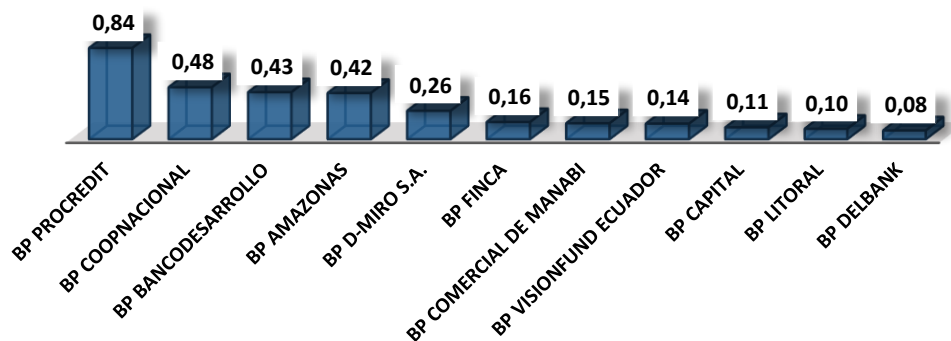


Figura 16 Porcentaje del activo total de los bancos privados de segmentación pequeña  
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) [www.superbancos.gob.ec/bancos/](http://www.superbancos.gob.ec/bancos/),  
Elaboración por: La Autora

Los Bancos de segmentación pequeña son Procredit, Coopnacional, Capital, D-Miro, Codesarrollo, Amazonas, Finca, del Bank, Comercial de Manabí, Visionfound y Litoral; el banco con mayor porcentaje de activo es el Procredit con 0,84% y el de menor participación es el banco del Bank con 0,08%. (Ver figura.16)



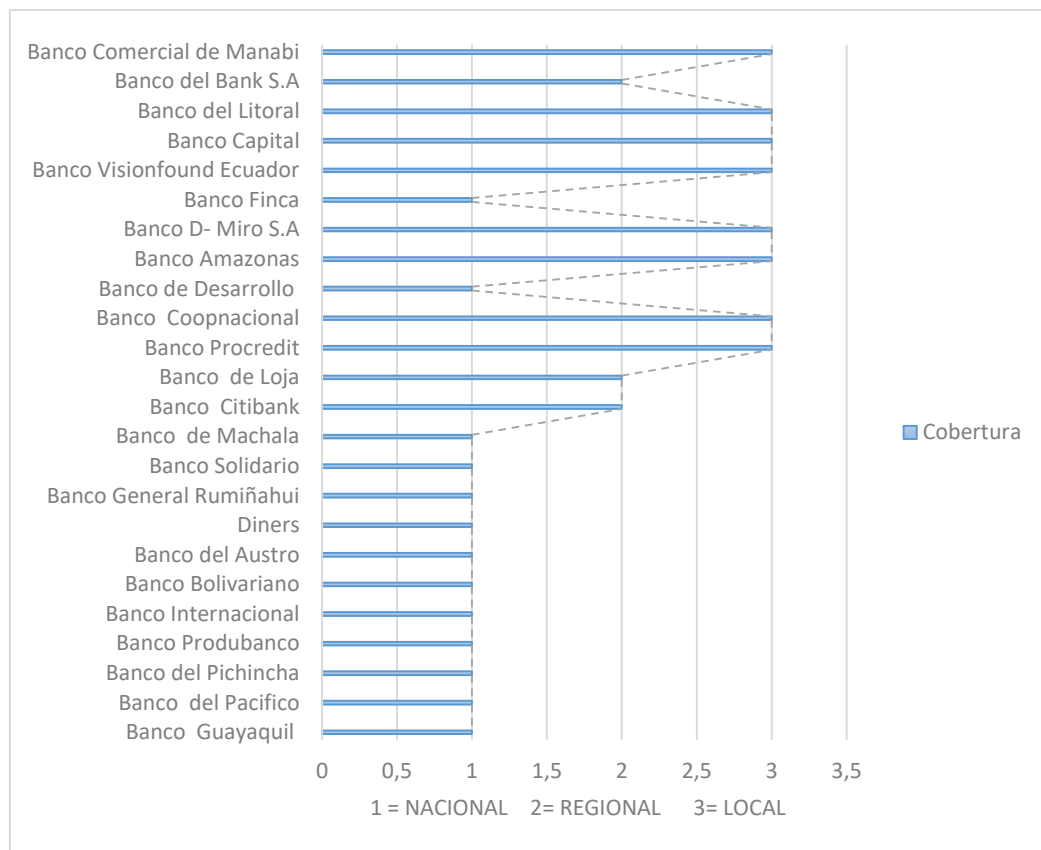


Figura 17 Nivel de cobertura de cada entidad bancaria

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB). Página web de cada entidad financiera, Base de datos (ver anexo A1).

Elaboración por: La Autora

La mayor parte de los bancos privados tiene cobertura a nivel nacional lo cual permite expandir sus servicios a todo el país incluyendo sus programas de educación financiera, una pequeña parte tiene cobertura regional es decir solo sierra, costa o amazonia dependiendo de su capacidad y objetivo; mientras que algunos bancos son de cobertura local lo cual impide que el alcance de sus programas sea mayor.

Contexto legal de los programas de educación y cultura financiera en Ecuador.

La normativa legal que apoya la acción de realizar los programas de educación financiera en Ecuador se encuentra contemplada a través de la Superintendencia de Bancos (2015), de lo señalado con lo establecido en: “Libro I. Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.-Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Capítulo IV. De los Programas de Educación Financiera por parte de las Entidades controladas por la Superintendencia de Bancos (Resolución No. JB-2013-2393 de 22 de febrero de 2013 y su reforma contenida en Resolución SB-2015-665 de 17 de agosto de 2015), expresa

los lineamientos a seguir de los programas de educación financiera, como establecer un link en su portal web sobre los contenidos mencionados en el art.13 y tácitamente señala que no se debe promocionar los productos de la entidad a través de este portal web, también indica que se debe tomar a consideración el ciclo de vida de las personas desde el nacimiento hasta la jubilación para elaborar los temas del programa es por eso que se divide a la población en grupos y subgrupos ; los cuales deben tener la cobertura del programa . En los medios de difusión la normativa señala en el art. 18 que se debe cubrir anualmente al menos el 10% del total de sus clientes a través de estas herramientas (véase en Anexo. A2).

Además, busca establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero a través de las mejores prácticas aplicadas por las instituciones que conforman el sistema financiero. Además, se dispone de una serie de derechos sobre los usuarios financieros, para construir relaciones de equidad y equilibrio entre ellos y las instituciones financieras. Y se establece la prohibición a las instituciones que conforman el Sistema Financiero nacional al desarrollo de prácticas que impidan o vulneren la competencia leal en el mercado. (Ver tabla.4)

Tabla 4 Principios del usuario financiero

<b>PRINCIPIOS</b>	<b>RESUMEN</b>
<b>Objeto y ámbito de aplicación</b>	El presente Código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero.
<b>Libertad e igualdad de accesos a productos y servicios financieros</b>	Se consagra la libertad e igualdad de acceso del usuario a los productos y servicios financieros.
<b>Prohibición de la competencia desleal</b>	La prestación de servicios financieros debe ajustarse a los principios de la buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas.
<b>Irrenunciabilidad</b>	Los derechos del usuario del sistema financiero contenidos en este Código son irrenunciables.
<b>Tutela</b>	Los derechos del usuario del sistema financiero serán tutelados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
<b>Buena fe</b>	Los usuarios de productos y servicios financieros ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB, 2017)  
Elaboración por: La Autora

El Código Orgánico Monetario Y Financiero, aprobado por la Asamblea Nacional del Ecuador señala en la Sección 4 art. 152, al art. 158 sobre los derechos de los usuarios financieros a recibir información precisa, y no engañoso sobre los productos financieros inclusive sus características, calidad de los mismos, además de protección de su identidad, los usuarios podrán exigir la restitución de sus derechos vulnerados y a hacer compensados. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera será la encargada de generar las respectivas regulaciones al sistema financiero. (Ver Anexo A3)

La Superintendencia de Bancos emitió un código de Derechos al Usuario financiero, los mismos que se explican a continuación en la tabla 5.

Tabla 5 Derechos del usuario financiero

<b>DERECHOS</b>	<b>RESUMEN</b>
<b>Derecho a la educación financiera</b>	Acceder a través de las instituciones y entidades afines, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
<b>Derecho a la información de productos y servicios financieros</b>	Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero.
<b>Derecho a elegir</b>	Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, así como los beneficios existentes.
<b>Derecho a acceder a productos y servicios financieros</b>	El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros.
<b>Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad</b>	El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad.
<b>Derecho a acceder a la información y documentación</b>	El usuario tendrá derecho a exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato ya sea al usuario directo o indirecto.
<b>Derecho a protección</b>	El usuario tendrá derecho a recibir protección.
<b>Derecho a reclamo</b>	El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos.

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB)  
Elaboración por: La Autora

En Ecuador todas las instituciones que se encuentran regidas por la superintendencia de bancos, deben aplicar la normativa mencionada la misma que tiene como visión proteger a los usuarios financieros mediante procesos de educación presencial y continua que le induzca a una comprensión más clara de sus derechos, obligaciones, productos y servicios del sistema financiero, planificación financiera familiar, rol de la Superintendencia de Bancos, entre otros, mediante acciones de educación enfocadas a públicos objetivos, campañas en medios masivos y digitales, alianzas estratégicas con instituciones financieras y afines así como con otros organismos de control e internacionales.

Con respecto a la clasificación de activos de la entidad controlada la normativa legal en el art.10.3 establece el mínimo de capacitación de la siguiente manera:

- Bancos grandes 0,50%
- Bancos medianos 1.00%
- Bancos pequeños 1.50%

El porcentaje corresponde al mínimo de personas que se debe capacitar de acuerdo al total de clientes de la entidad bancaria.

La importancia de promover los programas de educación financiera surge a partir de la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos, relacionada con el usuario financiero por la resolución No. JB-2013-2393 y actualmente la resolución No. SB-2015-665 en la misma que detalla los principios y derechos del usuario en el sistema financiero.

Entre los lineamientos de la superintendencia de bancos están: Contar con una estructura que marque las pautas de un proceso de educación de corto mediano y largo plazo. Definir parámetros de educación a ser desarrollados de acuerdo a los distintos segmentos y grupos etarios. Establecer procesos básicos de educación. Estos procesos deben ser escalables y comprenderán por lo menos campañas en medios masivos, presenciales, virtuales y específicos de ser el caso.

Los contenidos de los programas de educación y cultura financiera se han impartido para que todas las entidades bancarias las desarrollen en sus distintos entornos disponiendo que al menos el 10 % de sus clientes sean capacitados. Además, cada institución debe tener su plataforma virtual interactiva con metodologías de enseñanza apropiadas para todas las edades con el fin de alcanzar una mayor educación financiera a través de los campos virtuales. (Ver anexo A2)

Los programas de educación y cultura financiera no van en función de promocionar la entidad bancaria sino tiene un objeto de responsabilidad social con el público en general y con aquellos sectores vulnerables que aún no forman parte del sistema financiero.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador como el eje principal, realiza funciones con respecto a los programas de educación financiera como contar con su propio equipo de trabajo con mística de servicio, capacitado e idóneo para solventar las necesidades de los usuarios clientes y potenciales clientes del sistema financiero y de seguros. Alcanzar sinergias entre todas las áreas institucionales con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas. Además de generar la Implementación en conjunto con la Dirección Nacional de Atención y Educación del Usuario, procesos definidos de manera clara y estandarizada a nivel nacional.

Ha ejecutado 474 eventos como campañas, charlas talleres de programas de educación financiera a nivel nacional, educando constantemente a través del portal del usuario al público objetivo, sobre temas relacionados con el sistema financiero, rol de la Superintendencia, planificación financiera, ahorro, derechos y obligaciones, entre otros. Promoviendo el cumplimiento y supervisión de la norma para el desarrollo de programas de educación financiera por parte de las instituciones financieras, así como la gestión de convenios nacionales e internacionales con entidades afines a la gestión de la SB.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en una encuesta que realizo a los países de América latina en la que pregunta al Ecuador sobre cuáles son los obstáculos más grandes para la inclusión financiera en nuestro país;



Figura. 18 Los Mayores obstáculos de la inclusión financiera en Ecuador

Fuente: CAF, OCDE, Superintendencias, Bancos Centrales y Bancos de Desarrollo de América latina y el Caribe 2015

Elaboración por: La Autora

El Banco Mundial se refiere a los programas de educación financiera como una plataforma hacia la Inclusión financiera en los países en desarrollo, el Ecuador tiene un nivel promedio bajo de profundización financiera con respecto a los otros países de América latina. En la figura. 8 se observa que uno de los mayores obstáculos es la ausencia de incentivos públicos para las instituciones privadas que mayor compromiso tienen al elaborar sus programas de educación financiera, no obstante, se encuentra la informalidad económica es decir aquellas personas que prefieren pedir dinero de forma informal cayendo en la usura y hasta en sistemas de engaño ilegales.

Un punto importante también es la escasa educación financiera del público y que la SB reconoce al emitir este dato a las encuestas de la OCDE. Lo cual indica que los esfuerzos realizados por la superintendencia no son suficientes sino existe un compromiso en conjunto para ir más allá de las metas y objetivos planteados.

Es por ello que la superintendencia de bancos ha elaborado su portal web que se encuentra disponible en su página, con relación a los programas de educación financiera (PEF) y sus informes anuales, la misma que ha analizado 44 Informes y 133 PEF emitidos por las instituciones desde el 2012 que entro en vigencia la normativa.

### 3.2 Datos y metodología

La metodología es descriptiva y exploratoria porque se realiza de los programas de los bancos privados y públicos; bajo los lineamientos de la normativa legal en Ecuador e internacional. Para analizar la oferta de programas de educación financiera se recopiló información de las páginas web de los 24 bancos privados y 3 públicos; los mismos que están regulados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, entre diciembre 2016 y diciembre del 2017. Esta búsqueda de información a través de las páginas web se justifica por dos razones:

- a) Mediante resolución No. SB-2015-665- en el art. 16 se determina que los bancos deben mostrar los contenidos del programa de ECF a través de un portal de internet o página web.
- b) Mínima o nula respuesta de los responsables de programas de ECF de los bancos hacia la entrevista del investigador.

Tabla 6 Variables y definiciones PEF en base a la normativa legal

Grupo	Variable	Definición
Datos bancos	Nombre banco	Corresponde al nombre de la institución financiera
	Tipo de banca	1= Privado; 2= Pública;
	Tipo de banca por giro	
	Tamaño de activos	1= Banco grande; 2= Banco mediano; 3= Banco pequeño;
	Cobertura	1= Nacional; 2= Regional; 3= Local
	Número de clientes Dic. 2017	
De los programas de ECF *	Área responsable del programa	1= Responsabilidad social;
	Nombre	Corresponde al nombre del programa de educación y cultura financiera
	Objetivo	
	Fecha inicio programa ECF	
	Público objetivo ( niños)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo ( preadolescentes)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo (jóvenes)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo (jóvenes adultos)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo (adultos)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo (adultos mayores)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo( subgrupos clientes)	SI= 1, NO= 2
	Público objetivo( subgrupos colaboradores)	SI= 1, NO= 2
	Modalidad de capacitación presencial	SI= 1, NO= 2
	Modalidad de capacitación virtual	SI= 1, NO= 2
	Módulo 1. Estructura, conceptos, actores y funcionamiento de sistemas controlados	SI= 1, NO= 2
	Módulo 2. El sistema financiero Público y privado	SI= 1, NO= 2
	Módulo 3. Seguridad social	SI= 1, NO= 2
	Difusión a través del sitio web	SI= 1, NO= 2
	Difusión a través de redes sociales	SI= 1, NO= 2
	Difusión a través de medios impresos	SI= 1, NO= 2
	Difusión a través de radio y prensa	SI= 1, NO= 2
	Portal de internet	SI= 1, NO= 2
	Cobertura	1= Nacional; 2 =Regional; 3=Local
Zona de alcance	1= Urbana; 2= Rural; 3= Ambas	

Fuente: Portal web de las entidades bancarias, Memoria Institucional y corporativa 2016 – 2017, Resolución No. SB-2015-665 Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>. Anexo A1.

Elaboración por: Autora

En este estudio la definición operacional correspondiente a programas de educación financiera se entenderá como “Es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas, por el Organismo de control”. (SBS, 2017, p.4)

Las variables consideradas para analizar los programas ofertados fueron consideradas de la Resolución No. SB-2015-665 emitida por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

El formato en Excel es empleado para caracterizar los programas de educación financiera permite realizar comparaciones y encontrar información de difícil acceso. (Ver contenido anexo A1)

### **3.3 Análisis de resultados oferta de programas de educación financiera de los bancos privados y públicos**

La oferta actual de los programas de educación financiera refleja el compromiso que las entidades bancarias tiene frente a la aplicación de la normativa en el art.18 de la resolución No. SB-2015-665 señala “Los programas de educación financiera fomentarán la divulgación de la información de productos y servicios financieros, de seguros y seguridad social, a fin de que los usuarios tengan la posibilidad de obtener información comparable y objetiva sobre los riesgos y rendimientos de los diferentes tipos de productos que las instituciones ofrecen”.

Los bancos privados han optado por establecer como área responsable del programa al Departamento de responsabilidad social de cada entidad mientras que en la banca pública el área encargada es la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero.

A continuación, se indica los resultados del análisis realizado a través de la base de datos a las variables (número de programas, portal web, publico objetivo, cobertura, número de personas capacitadas y zona de alcance), este estudio pretende identificar los elementos cumplidos dentro del programa, debido a como se encuentra estructurado el estudio es difícil justificar los incumplimientos puesto que no se tuvo respuesta de los responsables de los programas en la banca. Por lo tanto, las asunciones se justificarán con la evidencia empírica.



Tabla 7 Nombre del programa de cada banco privado y público

Nombre del programa EF	Numero de Bancos equivalentes al nombre de programa	Frecuencia relativa
Programa de Educación financiera	2	0,07
Mi Banco Banco me enseña	1	0,04
CRISFE Fundación	1	0,04
Educación Financiera Aprende	1	0,04
Tus Finanzas,	5	0,19
Aprende finanzas	1	0,04
Aprendiendo a Emprender	1	0,04
BGR Te enseña	1	0,04
Cuida tu futuro	1	0,04
Mi Herramienta Financiera	1	0,04
Conoce de finanzas	1	0,04
Educación financiera	7	0,26
Cambiar vidas	1	0,04
Desarrollando tu futuro	1	0,04
Inteligencia financiera Aprendamos junto al BIESS	1	0,04
Educación para las finanzas	1	0,04
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>1,00</b>

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
Elaboración por: Autora

Cada banco tiene su programa con el respectivo nombre del cual el 48% poseen un nombre diferente mientras que el 26% corresponden al identificador de “Educación financiera”, el 19% lo han denominado como “Tus finanzas” y el 0,07% como “Programa de educación financiera”, tal como se observa en la tabla 7.

La banca privada y la pública cumplen con su compromiso de crear un programa con su respectivo distintivo, departamento responsable y objetivo a lograr.

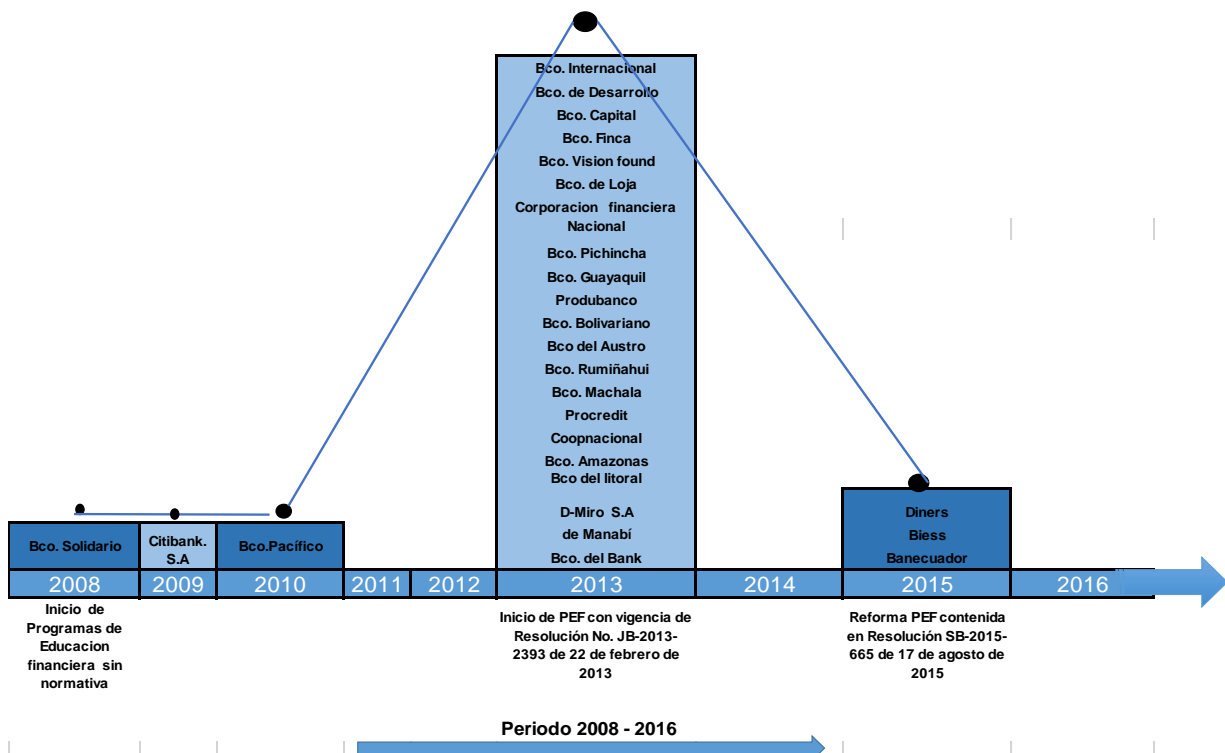


Figura 19 Línea del tiempo de inicio de programas de educación financiera de la banca privada y pública en Ecuador

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
 Elaboración por: La Autora

En el país la normativa entro en vigencia el año 2013 sin embargo destacan el Bco. Solidario que inicio su programa de educación financiera en el año 2008, Citibank inicio su programa en el año 2009 y el Bco. Pacífico en el año 2010; demostrando su compromiso e importancia al tema en desarrollo. Todos los bancos privados como públicos en sus programas tienen su respectivo nombre y un objetivo a cumplir en el programa, pero no todos iniciaron sus programas al mismo tiempo, en la gráfica 19 se observa una línea de tiempo del inicio de los programas de cada banco. La mayor parte de los bancos inician sus programas a partir de la vigencia de la normativa en el año 2013, los faltantes se unen con la resolución del año 2015, se observa que se integran los bancos públicos como el BIESS y BanEcuador; esto se debe a su ingreso al sistema financiero que entidad bancaria y también a su reforma por decisión de gobierno.

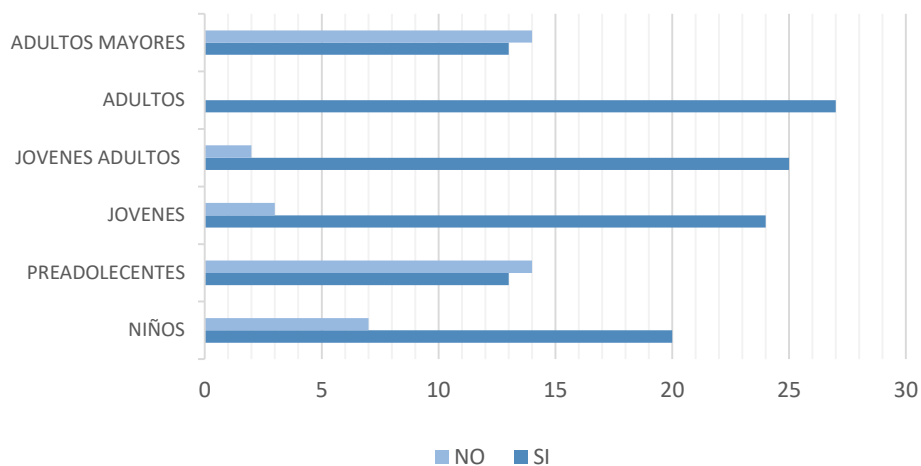


Figura 20 Resultados del público objetivo de los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: La autora

Tomando los resultados de la base datos de un total de 27 bancos públicos, así como privados, al definir el enfoque del programa hacia los grupos que establece la norma como público objetivo, se define con SI cuando el programa se enfoca en el grupo y No cuando no lo hace.

Como resultado del público objetivo al que van dirigido los programas de educación financiera se observa que el 100% va dirigido hacia un público adulto, el 74% va dirigidos a los niños mientras que un 26% prefiere no enfocarse, el 48% de las entidades dirige su programa hacia los preadolescentes sin embargo el 52% que es más de la mitad de los bancos decide no enfocarse en este grupo, el 93% se enfoca en los jóvenes y jóvenes adultos mientras que un 7% no lo toma como prioridad; en el caso de los adultos mayores tan solo se enfocan el 44 % de los bancos y el 56% no se enfoca en este grupo lo cual es un problema debido a que es un grupo que necesita estar informado de cómo manejar sus finanzas de la manera correcta para vivir dignamente. En este análisis se puede determinar que los grupos de mayor enfoque son los niños, jóvenes y adultos. Ver figura. 20

Con respecto a los subgrupos tanto los bancos privados como públicos capacitan a sus colaboradores y clientes.

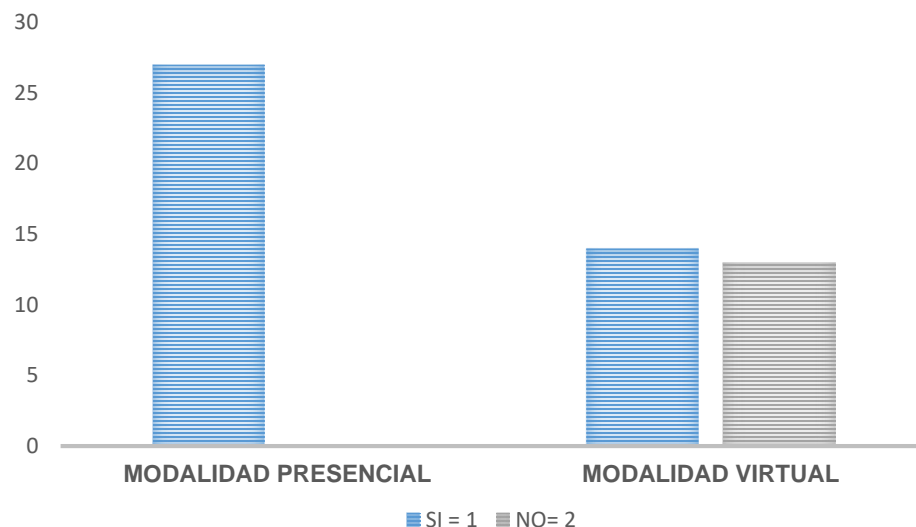


Figura 21 Resultados modalidad de capacitación de los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
Elaboración por: La autora

Mediante los resultados obtenidos a través de la base de datos de la oferta de programas de bancos públicos, así como privados, al definir la modalidad de capacitación que deben realizar de forma presencial o virtual, así los establece la norma, se define con SI cuando el programa lo ha realizado y No cuando no lo ha realizado. Ver figura 21.

Se observa que el 100% de los bancos realiza su capacitación de forma presencial mientras que el 52% también capacita de forma virtual esto se observa en las plataformas que utiliza cada programa en su página web. La capacitación es indispensable en los programas de educación financiera porque estos permiten la mayor comprensión del usuario sobre el tema, es necesario que todos los programas manejen los dos tipos de modalidades para obtener mayor alcance.

El objetivo debería ser el capacitar cada vez más cantidad de personas, de lo observado se destaca que los PEF son impartidos tanto virtual como presencial, el 52% de las instituciones aplican ambas modalidades. Un factor común entre todas las entidades es que se han ido adaptando a las diferentes plataformas tecnológicas como Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

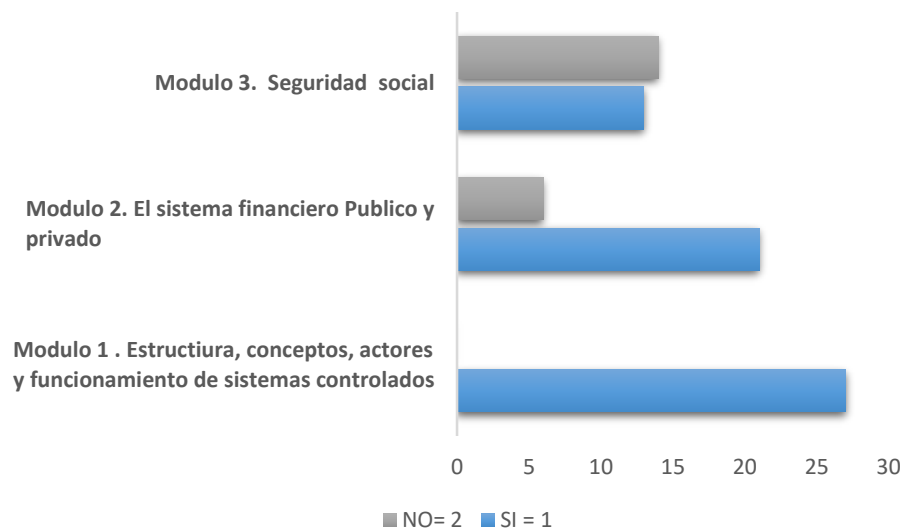


Figura 22 Resultado del contenido de temas que establece la normativa en los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: La autora

Tomando los resultados de la base datos de la oferta de programas de bancos públicos, así como privados, al analizar en las páginas web el contenido de temas que deben tener los programas según lo establece la norma, se define con SI cuando el programa lo ha realizado y No cuando no lo ha realizado. Ver figura 22

Se obtienen los siguientes resultados al analizar los temas que contiene cada programa con el temario que exige la normativa, los 27 bancos cumplen con los temas del módulo 1 que contienen (estructura, conceptos, actores y funcionamiento de sistemas controlados), el 78% de los bancos poseen temas relacionados con el módulo 2 (el sistema financiero público y privado) y el 48% tienen en su contenido temas relacionados con el módulo 3 (seguridad social). Es importante que los programas cubran el total de todos los temas que exige la normativa ya que esto permite una capacitación eficaz que genera información completa.

El contenido de los programas de educación financiera debe representar una herramienta de uso didáctico apta para todo público enfocada en el aprendizaje y en mejorar la toma de decisiones financieras. Coherente con ello, los programas están dirigidos al público en general, sin embargo, cada PEF institucional establece también un público objetivo, que en la mayoría son niños y jóvenes,

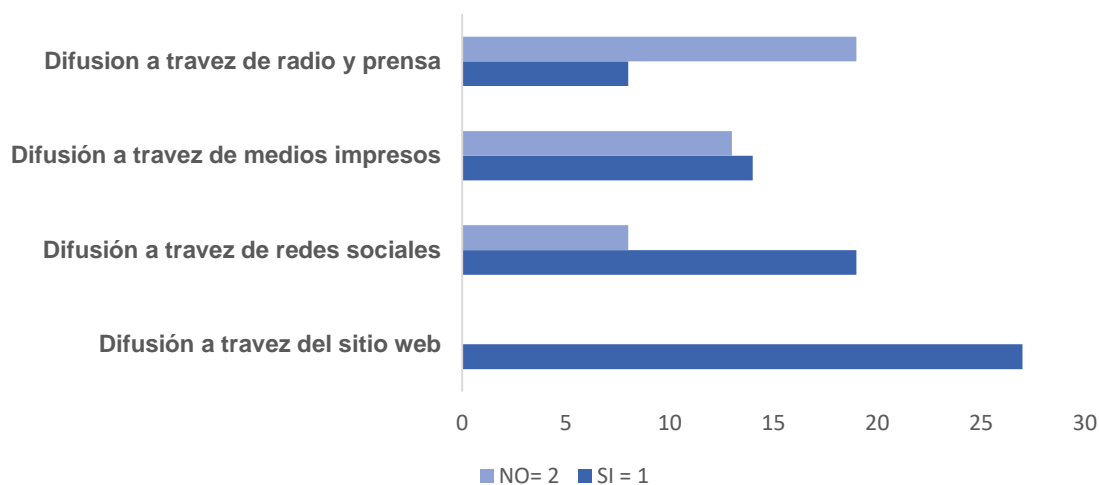


Figura 23 Resultado del uso de medios de difusión en los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: La autora

En función de los resultados obtenidos por la base de datos de la oferta de programas de bancos privados, así como públicos, al analizar el uso de medios de difusión que sugiere la normativa para difundir los programas, se define con SI cuando se ha empleado el medio de difusión y No cuando no lo ha empleado.

Se observa en la gráfica 23 que el 100% de los programas se difunden a través de su sitio web, el 70% de los programas utilizan las redes sociales, el 52% emplean medios impresos como trípticos, hojas volantes con información de educación financiera y tan solo el 30% utiliza medios de difusión como la radio prensa y televisión. Es importante difundir a través de medios que permiten llegar a los sectores vulnerables que carecen del acceso al internet como lo son los sectores rurales de difícil acceso y los adultos mayores que les resulta difícil acceder a la tecnología en la mayor parte de casos. El reporte de economía y desarrollo de CAF (2011) enfatiza la necesidad de aplicar mayor atención a los sectores rurales con los programas de educación financiera, empleando medios que permitan a estas zonas tener acceso a la información.

La publicidad a través de medios de comunicación (televisión, radio, prensa) y de medios impresos; tienen menor porcentaje de uso por las entidades para difundir los programas debido al gasto que genera el diseño e implementación de los mismos. Algunos programas han

realizado *webinars*, programas de radio y concursos a través de redes sociales. Estas actividades han logrado atraer la atención de los usuarios, logrando mayor acogida a programas más didácticos como el de Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Banco D-Miro, Banco Coopnacional y Banco Amazonas.

Entre los programas de educación financiera en Ecuador, destaca el reconocimiento internacional del Banco del Pacífico “Mi banco, banco me enseña” el cual recibió el distintivo “Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2016 para América Latina”, otorgado en México por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), (AliaRSE) y Fórum Empresa; Uno de los factores de éxito del programa fue la difusión del mismo a través de 12 radios del país y las campañas realizadas de forma consecutiva.

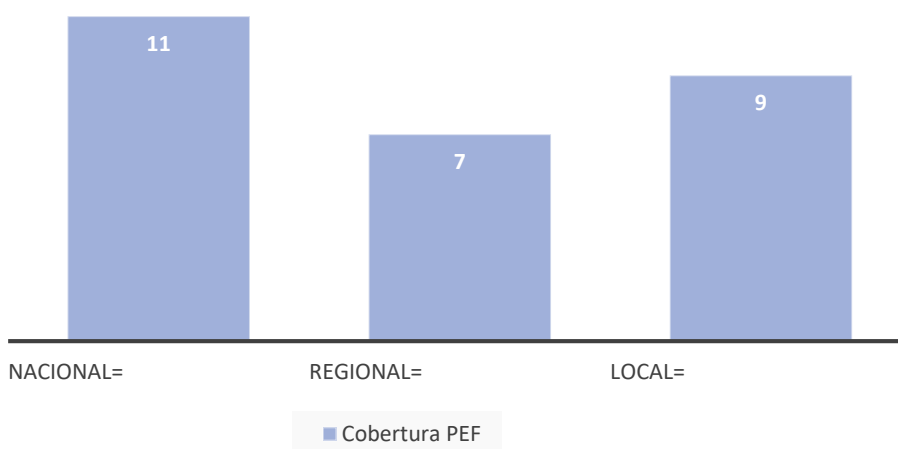


Figura 24 Resultado del tamaño de cobertura de los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: La autora

En función de los resultados obtenidos por la base datos de la oferta de programas de bancos privados, así como públicos, al analizar la cobertura de los programas de educación financiera se observa que 11 entidades tienen cobertura nacional de sus programas, 7 entidades poseen una cobertura a nivel regional y 9 entidades poseen una cobertura local de su programa; esto es a nivel de capacitaciones, campañas, eventos y difusión por medios de comunicación. Es

importante destacar que los bancos públicos tienen cobertura nacional debido a que cuentan con fondos del estado para solventar los gastos.

El centro de estudios monetarios latinoamericano (CEMLA, 2014) en el estudio realizado a los programas de educación financiera, concluye la importancia de la participación de todo el sistema financiero en la difusión y cobertura nacional de los programas de educación financiera que realizan, debido a que si no existe este compromiso es difícil generar un impacto masivo del programa en el país, por lo tanto, seguirán existiendo sectores sin acceso a los programas por falta de conocimiento de los mismos o por no poder acceder a ellos. Ver figura 24

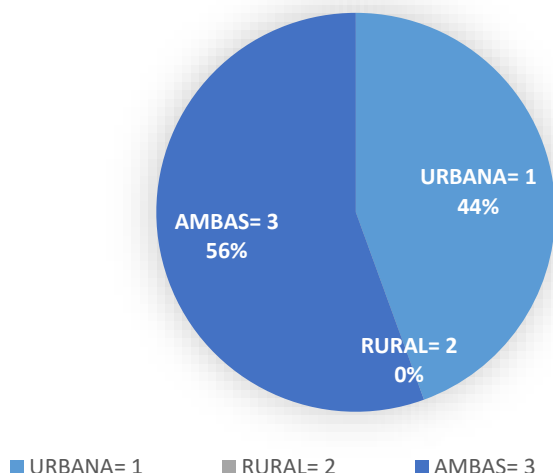


Figura 25 Resultado zona de alcance de los programas de educación financiera de la banca privada y pública.

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: La autora

Mediante los resultados obtenidos por la base datos de la oferta de programas de bancos privados, así como públicos, la normativa en el art 10.4 estima que se debe cubrir el 25% de la zona rural en la que se encuentre la entidad, en la gráfica se observa que 56% de los programas tienen un alcance urbano y rural; el 44% solo se enfoca en la zona urbana y ningún programa tienen un enfoque específico para la zona rural. Ver figura 25

El sector rural es de vital importancia en el propósito de los programas de educación financiera, porque es preciso que las personas que menos acceso tienen al sistema financiero formen parte de la profundización financiera en Ecuador.



Con respecto a las capacitaciones del programa de educación financiera, el art 10.3 indica que de acuerdo a la segmentación por tamaño se establece el porcentaje a capacitar con respecto del número de clientes. Se ha clasificado a todas las entidades de acuerdo a la metodología usada por la SB para determinar la agrupación de entidades bancarias se emplea la metodología de percentiles, de acuerdo con los datos de la participación del activo en rangos porcentuales.

Tabla 8. Resultado de capacitaciones PEF de los bancos grandes 2016-2017

<b>Bancos privados</b>	<b>Número de clientes</b>	<b>Mínimo de capacitados 0,50 % de clientes</b>	<b>Total Capacitaciones 2016</b>	<b>Total Capacitaciones 2017</b>	<b>Variación</b>	<b>%</b>
Banco de Guayaquil	<b>2125794</b>	<b>10629</b>	<b>12200</b>	<b>16558</b>	<b>4358</b>	<b>26,3</b>
Banco del Pacifico	<b>1743257</b>	<b>8716</b>	<b>25053</b>	<b>26700</b>	<b>1647</b>	<b>6,2</b>
Banco del Pichincha	<b>3000000</b>	<b>15000</b>	<b>37485</b>	<b>37485</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Banco Produbanco	<b>698669</b>	<b>3493</b>	<b>3620</b>	<b>4906</b>	<b>1286</b>	<b>26,2</b>

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
Elaboración por: Autora

En la normativa legal se establece en el art.10.3 que los bancos grandes deberán realizar capacitaciones como mínimo al 0,50% del número de clientes que posee la entidad financiera, como resultado se observa en la tabla 8, que el Banco de Guayaquil aumento el 26,3% de personas capacitadas en el año 2017 con respecto del año 2016, seguido se encuentra el Banco Produbanco

Con el 26,2% de incremento en capacitaciones; el Banco del Pacifico obtuvo un incremento de 6,2% mientras que el Banco pichincha no obtuvo variación, se destaca que las entidades de este grupo sobrepasan el mínimo establecido cumpliendo eficientemente con la normativa.

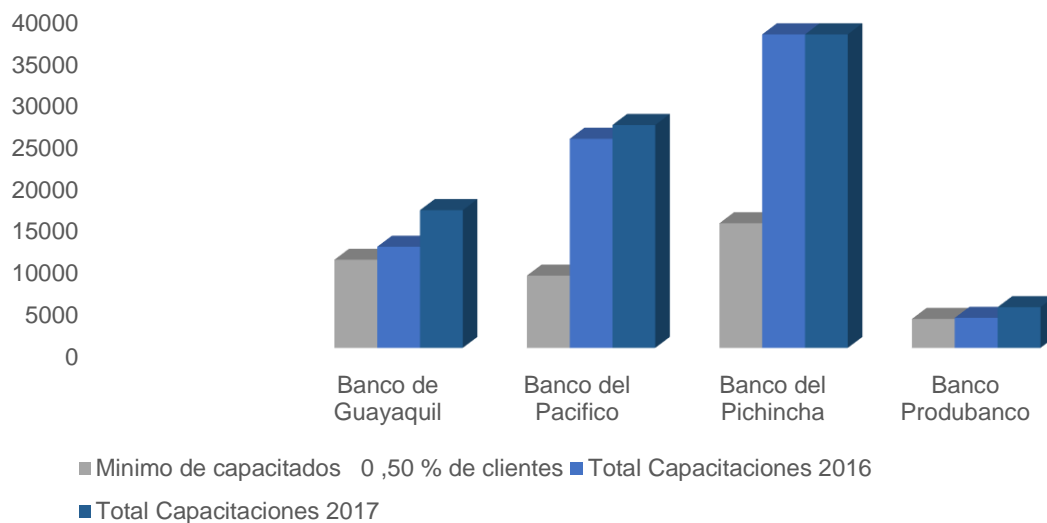


Figura 26 Comparativo bancos grandes del total de capacitaciones de la entidad con el valor mínimo establecido por la normativa

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: Autora

Se realiza una gráfica comparativa en la cual se observa que los Bancos Pichincha y Pacifico tienen mayor capacitación por encima del mínimo con una gran diferencia De Produbanco que tiene un nivel de capacitación cercano al valor establecido. (Ver Figura 26)

Tabla 9 Resultado de capacitaciones PEF de los bancos medianos 2016-2017

Bancos Privados	Número de clientes	Mínimo de capacitados 1 % de clientes	Total Capacitaciones 2016	Total Capacitaciones 2017	Variación	%
Banco Internacional	552923	5529	3436	3550	114	3,2
Banco Bolivariano	500000	5000	11524	8555	-2969	-34,7
Banco del Austro	539000	5390	3760	4865	1105	22,7
Diners	744536	7445	50000	54475	4475	8,2
Banco General Rumiñahui	50000	500	10608	10608	0	0,0
Banco Solidario	604000	6040	4004	4160	156	3,8
Banco de Machala	600000	6000	1720	1720	0	0,0
Banco Citibank	600	6	1339	1339	0	0,0
Banco de Loja	214883	2149	2124	1450	-674	-46,5

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: Autora

Los programas de educación financiera de los Bancos de segmentación mediana según la normativa legal establece en el art.10.3 que deberán realizar capacitaciones como mínimo al 1,00% del número de clientes que posee la entidad financiera, como resultado se observa en la tabla 9, se observa la reciente incorporación de Diners como entidad bancaria la misma que tiene mayor cantidad de personas capacitadas ; en este grupo se observa que los Bancos que han incrementado en capacitaciones al año 2017 son Austro 22,7%, Solidario 3,8%, Diners 8,2% e Internacional 3,2%. Se observa una reducción significativa de capacitados del Bco. De Loja y Bco. Bolivariano; las demás entidades no tienen variación ya que se mantienen con la misma cantidad en los dos periodos.

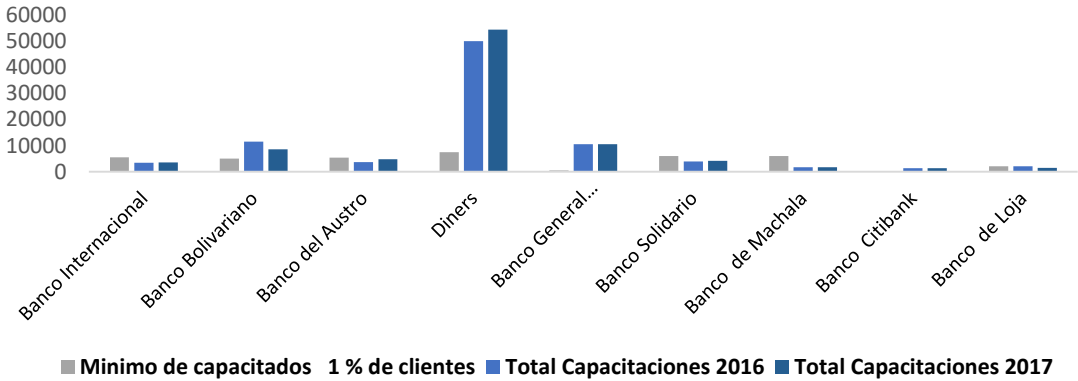


Figura 27 Comparativo Bancos medianos del total de capacitaciones de la entidad con el valor mínimo establecido por la normativa  
 Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa 2016 – 2017, Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
 Elaboración por: Autora

En esta agrupación de entidades se observa que 4 entidades no cumplen con el mínimo de capacitaciones por año, los 5 bancos restantes si cumplen y de estos destacan Diners, Rumiñahui, Citibank y Bolivariano que sobrepasan el mínimo de capacitados demostrando su compromiso con el programa. (Ver figura 27)

Tabla 10 Resultado de capacitaciones PEF de los bancos pequeños 2016-2017

Nombre banco	Número de clientes	Mínimo de capacitados 1,50 % de clientes	Total Capacitaciones 2016	Total Capacitaciones 2017	Variación	%
Banco Procredit	45000	675	581	381	-200	-52,5
Banco Coopnacional	350000	5250	425	3000	2575	85,8
Bancodesarrollo	104000	1560	803	330	-473	-
Banco Amazonas	130000	1950	2946	288	-2658	-
Banco D- Miro S.A	29629	444	930	1361	431	31,7
Banco Finca	14296	214	795	1204	409	34,0
Banco Visionfound Ecuador	59269	889	916	916	0	0,0
Banco Capital	38000	570	260	2946	2686	91,2
Banco del Litoral	35000	525	182	182	0	0,0
Banco del Bank S.A	9000	135	764	735	-29	-3,9
Banco Comercial de Manabí	55000	825	594	594	0	0,0

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
Elaboración por: Autora

En la normativa legal se establece en el art.10.3 que los bancos grandes deberán realizar capacitaciones como mínimo al 1,50% del número de clientes que posee la entidad financiera, como resultado se observa en la tabla 10, que los bancos que incrementaron en sus capacitaciones son Capital 91,2%, Coopnacional 85,8 %, D-Miro 31,7% y Finca 34% con respecto del año anterior sin embargo algunas entidades redujeron significativamente el número de personas capacitadas, estas son el Banco Procredit, Amazonas y del Bank.

Las demás entidades no presentan variación debido a que mantienen con la misma cantidad de personas capacitadas.

En este segmento de banco se observa que 4 bancos no cumplen con el mínimo de personas capacitadas establecidas por la norma legal.

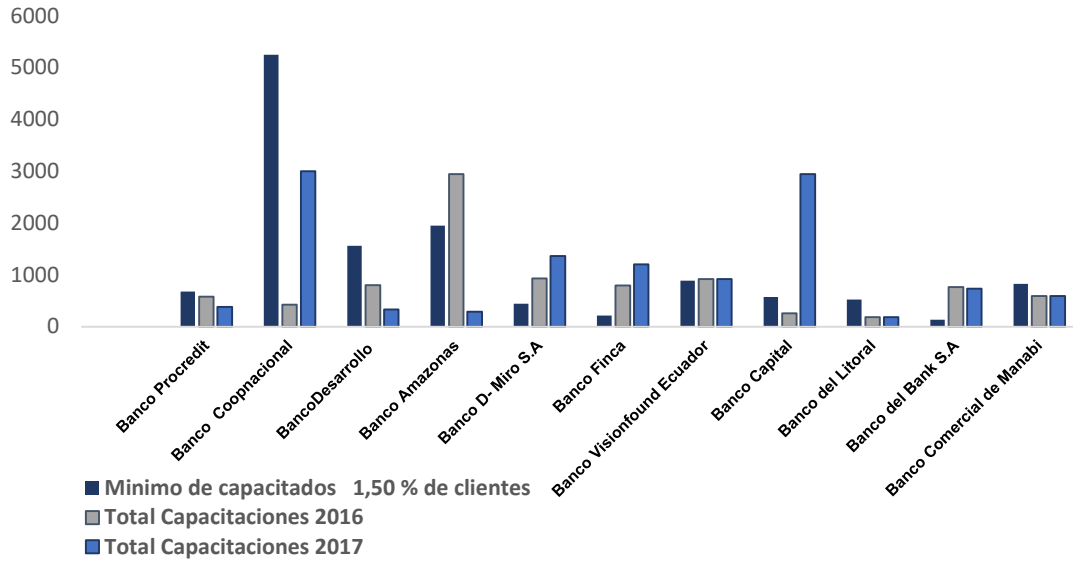
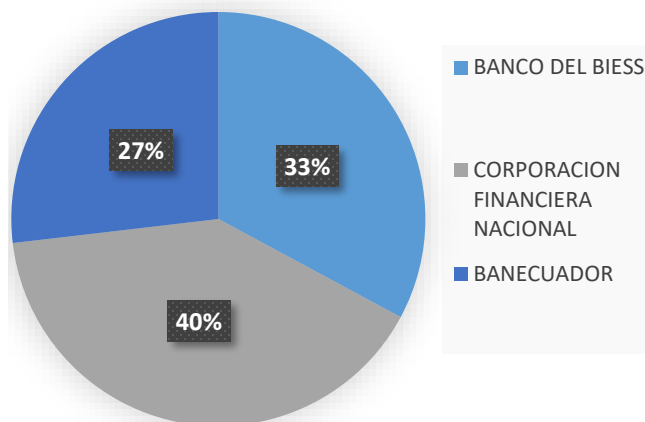


Figura 28 Comparativo bancos pequeños del total de capacitaciones de la entidad con el valor mínimo establecido por la normativa

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB)

Elaboración por: Autora

En este segmento los bancos que mayor número de personas capacitadas tienen son Capital, Finca y D-Miro; Las demás entidades financieras se encuentran dentro del límite de alcance, pero en la mayoría no cumple con el mínimo a capacitar, esto indica el poco compromiso de las entidades financieras en expandir los programas de educación financiera. De los 24 bancos privados el 37% no cumplen con el mínimo de personas capacitadas. (Ver figura 28)



Banca pública	Total Capacitaciones 2016	Total Capacitaciones 2017
<b>Banco del BIESS</b>	0	7799
<b>Corporación Financiera Nacional</b>	12802	9560
<b>BanEcuador</b>	6332	6372

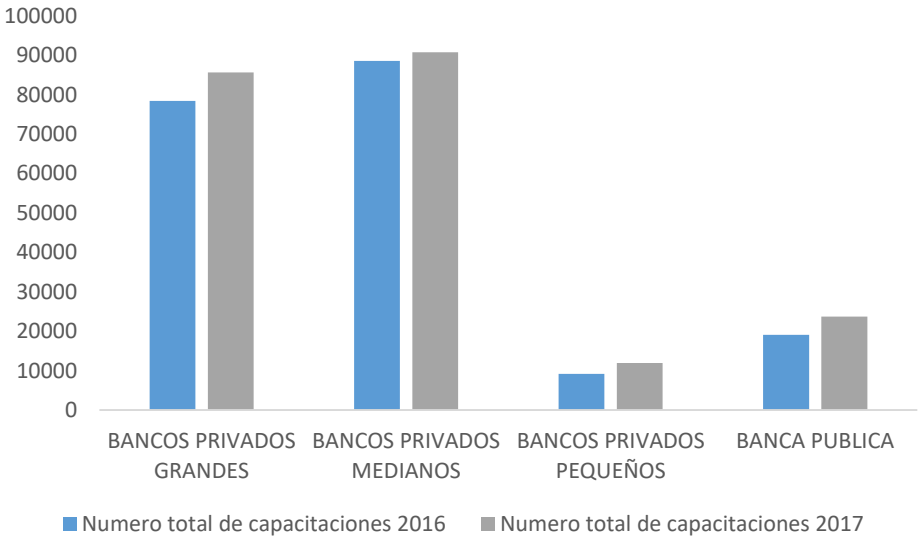
Figura 29 Porcentaje del total de capacitaciones de la banca pública 2017

Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa de los años 2016 y 2017; Base de datos (ver Anexo A1), Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>

Elaboración por: Autora

La banca pública tiene sus respectivos programas de educación financiera cumpliendo con la normativa bajo la metodología a seguir impuesta en la misma., con respecto a la información de personas capacitadas se ha obtenido de la Corporación financiera nacional, BIESSy BanEcuador; de los cuales se observa en la figura 29, la CFN con el 40 % es la institución que mayor número de personas ha capacitado a través de su programa.

En la banca pública destaca el portal web de la Corporación Financiera Nacional, esto en términos de diseño de programa y con mayor cantidad de personas capacitadas, se observa que todas tienen programas de educación financiera tienen un cumplimiento parcial al igual que el sector privado con la normativa para evitar sanciones y de esta forma no buscan impactar con sus programas y realmente promover una inclusión financiera en Ecuador.



**Figura 30** Comparativo entre los bancos privados y banca pública de los años 2016 - 2017  
 Fuente: Páginas web de cada institución financiera regulada, Memoria Institucional y corporativa 2016 – 2017, Superintendencia de Bancos (SB) <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>  
 Elaboración por: Autora

En términos de capacitaciones la SB al sumar el año 2016 - 2017 aproximadamente a capacitado a 46.046 personas, de los bancos privados en total han capacitado alrededor de 176.295 personas en el año 2016 y 189.637 personas en el año 2017; la banca privada ha tenido un crecimiento del 7% en capacitaciones lo cual indica que el esfuerzo del sistema bancario por fortalecer la educación financiera a través de los programas con excelencia la normativa solo se limita en evitar sanciones y cumplir con la normativa parcialmente. Ver figura 30

Al comparar con el total de capacitaciones obtenidas por la banca privada y pública; se observa que los bancos privados tienen un 87% que comprende a 189.637 personas capacitadas, por parte de los bancos públicos el 13% que comprende 23.731 personas, lo cual indica que la banca privada ha capacitado más personas por varios motivos, uno de ellos por la cantidad de bancos en comparación a las entidades públicas, otra razón es porque están obligados por la normativa legal y en función a esto sus programas en gran parte son parciales y la cantidad de personas capacitadas va limitado a la normativa.

El reto de los programas de educación financiera en Ecuador es demostrar el impacto de la realización de sus programas a partir de la fecha de creación o vigencia de la normativa establecida por la SB, ya que existen varias limitantes como la falta de información exacta de números de programas realizados por los bancos y la cantidad de personas capacitadas son valores de aproximación encontrados en las Memorias institucionales de cada entidad en el periodo 2016 y 2017; ya que no existen datos de las capacitaciones de años anteriores por la razón de que es una información que no se da fácilmente, la SB en su memoria anual publica sus datos del 2012 hasta el 2017 de capacitaciones a través de charlas y talleres realizados al público objetivo demostrando su compromiso a nivel nacional e internacional con la educación financiera.

La banca privada debe fortalecer sus programas a través de la ampliación de capacitaciones, talleres y divulgación financiera a los sectores vulnerables de cada provincia del Ecuador ya que la mayoría de las personas capacitadas son clientes, usuarios, colaboradores, escuelas, colegios y universidades.

La banca pública debe mejorar sus programas de educación financiera, de esta forma retar a las instituciones privadas a realizar un mejor trabajo en el desarrollo de los programas con el fin de destacar internacionalmente como los países de Perú, El Salvador, Chile, México, Brasil y Colombia; que han generado un valor agregado al realizar estudios y divulgaciones masivas de sus programas de educación financiera así lo indican en sus publicaciones realizadas como responsabilidad social deberían tener altos niveles de capacitaciones, diseño y metodología; el reto es superar a las entidades privadas generando un impacto positivo financiero en Ecuador.

Los programas de educación financiera tienen el reto de generar una inclusión financiera en los sectores vulnerables que incrementarían los niveles de profundización financiera en el país, destacando internacionalmente.

El reto más grande le corresponde a la Superintendencia de bancos en conjunto con el Banco central y la Junta de regulación monetaria Financiera; de realizar una evaluación de todos los programas de educación financiera para medir el grado de impacto que han generado en el país, de esta manera se podrá determinar la calidad de compromiso que han adquirido las instituciones financieras, al realizar los programas de educación y cultura financiera y establecer correcciones a la normativa asignando un tiempo y cantidad determinado que tendrán que cumplir en cada uno de los medios de difusión para exponer los programas diseñados en función de lo que estipula la norma. Así como también establecer sanciones para quienes cumplan parcialmente con la resolución e incentivos para las instituciones que destacan en la innovación del desarrollo de sus programas de educación financiera.



## CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada sobre los programas de educación financiera de los bancos privados y públicos se establece las siguientes conclusiones:

Los programas de educación y cultura financiera obtienen mayor aceptación en las economías desde la burbuja financiera del año 2008, en la que se reflejaba la necesidad de concientizar a las personas con respecto al manejo del dinero, de esto se deriva la hipótesis a cerca de la importancia en el cumplimiento de los programas de educación financiera por parte del sistema financiero para generar conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes financieras. Para lo cual se han realizado estudios a nivel mundial por parte de la OCDE y Banco Mundial; en los cuales se indica la importancia de la educación financiera para niños, jóvenes y adultos; seguido de un reforzamiento de conocimientos a través de prácticas en simuladores, test y herramientas didácticas para determinar el grado de éxito de la educación financiera.

En García et al. (2013) se encontró una recopilación de estudios internacionales sobre los resultados de evaluaciones de programas de educación financiera. Con respecto al país, no se observa gran avance en la evaluación de sus programas ya que no se encuentran evidencias; además, la información del desarrollo de cada programa todavía es relativamente escasa y las metodologías utilizadas siguen siendo heterogéneas, lo que dificulta su comparación debido a las limitaciones o barreras que existen por parte de las Instituciones financieras en la legibilidad de la información. La Superintendencia de Banco indica en la normativa a dar cumplimiento en art.19 de la Resolución SB-2015-665, contempla que la evaluación lo realizaran las instituciones reguladas para verificar el cumplimiento de los objetivos de sus programas.

En Ecuador los programas de educación financiera tienen inicio en el 2008 el pionero es el Banco Solidario, Citibank en el 2009, luego Banco del Pacífico 2010 y posteriormente en el 2013 a raíz de la vigencia de la normativa inician sus programas las entidades restantes; se ha realizado la caracterización de 27 programas de entidades privadas y públicas; con el fin de identificar los elementos cumplidos dentro del programa, debido a como se encuentra estructurado el estudio es difícil justificar los incumplimientos puesto que no se tuvo respuesta de los responsables de los programas en la banca. Por lo tanto, las asunciones expresadas se justifican con la evidencia empírica.

En el análisis de resultados con respecto al público objetivo de los programas ECF, se observa que tienen mayor enfoque hacia los adultos, jóvenes y niños; el enfoque hacia los adultos

mayores es menor con ello le restan importancia a un grupo que bajo los principios de la educación financiera según la OCDE (2005), CAF (2013), es de vital importancia. Con respecto a la modalidad de capacitación de los programas el 52% lo realiza de forma presencial mediante (cursos, charlas, campañas) y virtual empleando el uso de diferentes plataformas tecnológicas (Facebook, Instagram, YouTube, Sitio web del programa). Los 27 programas son difundidos a través de su portal web, tan solo el 30% emplea medios de comunicación (radio, televisión y prensa) para la difundir la información del programa es por ello que destaca el reconocimiento internacional del Banco del Pacífico “Mi banco, banco me enseña” el cual recibió el distintivo “Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2016 para América Latina”; Uno de los factores de éxito del programa fue la difusión del mismo a través de 12 radios del país y las campañas realizadas de forma consecutiva.

Con respecto a la cobertura de los programas, el 100% está enfocado en la zona rural, el 56% va dirigido a la zona urbana y rural; mientras que el 44% de los programas no van dirigidos hacia la zona rural, al comparar estos datos con la normativa internacional OCDE (2012) la cual indica la importancia del alcance de los programas hacia las zonas periféricas, rurales y étnicas; se observa que existe un porcentaje de programas ECF en el país que no están cumpliendo con este lineamiento. En términos de capacitación el estudio realizado indica que en los años 2016 y 2017 se han capacitado un total 365932 ecuatorianos de forma presencial por parte de la banca privada y pública.

Los Bancos privados grandes son los que mayor porcentaje tienen de capacitación a través de los PEF debido a su capacidad financiera para invertir en el financiamiento de sus respectivos programas, luego siguen los bancos privados medianos y al final los bancos pequeños con un porcentaje bajo esto puede ser por el valor del presupuesto que cada entidad asigna de acuerdo a los recursos que tiene para financiar su programa; es probable que los bancos con mayor activo tengan un presupuesto mayor al de los bancos con un activo menor. Con respecto a la comparación de bancos públicos y privados se observa que mayor responsabilidad en el desarrollo del portal web y capacitaciones la obtiene la banca privada, mientras que la banca pública cumple parcialmente la normativa sin generar un valor extra. Se evidencia que la intervención de la política pública en el desarrollo de programas ha logrado un compromiso indirecto con el sistema bancario.

## RECOMENDACIONES

Los Programas de educación y cultura financiera a nivel mundial han generado mayor concientización debido a que existen leyes que la amparan, su compromiso debe ir más allá de las personas que participan del sistema financiero, denominados público objetivo. Sino de aquellas personas que no pueden acceder al sistema financiero por su situación geográfica, cultural y de extrema pobreza; como responsabilidad social e inclusión financiera considerando los datos del Banco mundial.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador en conjunto con el sistema financiero deberían generar un reporte de los programas de educación financiera realizados, con los respectivos resultados, de esta manera se podría medir el nivel de impacto de la educación financiera en el país, con ello se generaría un aporte para Latinoamérica y el mundo en términos globales apoyando los estudios de la OCDE para fortalecer los programas existentes.

Los programas de educación financiera en Ecuador deben innovar en el contenido, presentación de forma didáctica y accesibilidad para todas las edades; de tal manera que sea llamativa y de fácil comprensión. La Superintendencia de bancos debe exigir a las entidades reguladas cuya información de educación financiera es parcial o limitada, la corrección y mejoramiento del programa, así como también la actualización de datos y portal web. En los talleres de Educación financiera se otorgue un kit de materiales desarrollados por expertos y adaptados a la realidad ecuatoriana (Guías de aprendizaje para facilitadores, cuadernos didácticos, videos interactivos y presentaciones desarrolladas).

Para lograr un mayor compromiso por parte de las instituciones financieras, la SB debe otorgar incentivos a las entidades que destaquen en el desarrollo de sus respectivos programas de educación financiera, con esto generar programas de calidad de mejor comprensión, de acceso a sectores vulnerables y así obtener mayor acogida en el país.

La Banca privada y pública debe ampliar su cobertura de capacitación para alcanzar aquellos sectores vulnerables que no forman parte del sistema financiera por desconfianza, por falta de conocimiento o por su situación económica, con el fin de alcanzar una inclusión financiera en el país elevando el nivel bancarización e ingresos, así como el incremento de la profundización financiera con respecto a los otros países de América latina y el Caribe.

Finalmente considero que la oferta de programas de educación financiera debe ser más amplia con respecto a la educación financiera en el manejo de presupuestos, inversión del dinero, ventajas y desventajas de cada producto que oferta la banca; Deben obtener un soporte por parte de la superintendencia de bancos en la definición metodológica de duración, periodicidad, horarios, sedes de las sesiones de capacitación para los clientes, publico objetivo (niños, jóvenes, adultos) y las evaluaciones del programa lo debe realizar la Superintendencia de bancos para verificar la veracidad del mismo.

Las entidades financieras sin importar su segmentación deberían de asignar un presupuesto que permita fortalecer las deficiencias en el desarrollo de los programas, el reto de la Superintendencia de bancos en este punto es controlar que el presupuesto sea invertido netamente en educación financiera, así como también la realización de estudios que generen aportes a nivel internacional basados en los resultados obtenidos de sus capacitaciones y evaluaciones.

## BIBLIOGRAFIA

- AMAZONAS, B. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://educacionbancoamazonas.com/>
- ASOBANCA. (2016). *Asociacion de Bancos Privados del Ecuador*. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/>
- Atkinson, A., & Messy, A. (2012). *Measuring Financial Literacy*. OCDE, 72.
- Atkinson, A., & Messy, A. (2013). *Promoting Financial Inclusion through Financial Education*. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 42.
- BANCO BOLIVARIANO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://educacionbancoamazonas.com/>
- BANCO CAPITAL. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://capital.tusfinanzas.ec/>
- BANCO COOPNACIONA. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://miherramientafinanciera.com/>
- BANCO DE GUAYAQUIL. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://programaeducacionfinanciera.com/index.html>
- BANCO DE LOJA. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://conocedefinanzas.ec/>
- BANCO DE MACHALA. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <https://www.bancomachala.com/institucional/gobierno-corporativo/responsabilidad-social/>
- BANCO DEL AUSTRO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://www.aprendefinanzas.com.ec/>
- Banco del Bank. (2017). *Programa de Educacion financiera* . Obtenido de [http://www.delbank.fin.ec/programa\\_educacion\\_financiera.php](http://www.delbank.fin.ec/programa_educacion_financiera.php)
- BANCO DEL BIESS. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://biessecuador.wixsite.com/educacionfinanciera/single-post/2016/12/15/Aprendamos-junto-al-Biess-Planificaci%C3%B3n-financiera-3>
- BANCO DEL LITORAL. (2017). *Programa de Educacion financiera*. Obtenido de <http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/index.php>
- BANCO DEL PACIFICO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/inicio>
- BANCO DESARROLLO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://www.bancodesarrollo.fin.ec/index.php/educacion-financiera-banco>

- BANCO D-MIRO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://www.d-miro.com/programa-de-educacion-financiera-banco-d-miro/>
- BANCO GENERAL RUMIÑAHUI. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://bgr.tusfinanzas.ec/>
- BANCO INTERNACIONAL. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de [www.bancointernacional.com.ec/](http://www.bancointernacional.com.ec/)
- BANCO MANABI. (2017). *Programa de Educacion financiera*. Obtenido de [https://www.bcmanabi.com/paginas/Educacion\\_financiera\\_ant.pdf](https://www.bcmanabi.com/paginas/Educacion_financiera_ant.pdf)
- Banco Mundial (2012a, de próxima publicación), *Financial Capability Survey*.
- Banco Mundial (2012b, de próxima publicación), *Financial Education Programme Evaluation Toolkit*.
- BANCO PROCREDIT. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://procredit.tusfinanzas.ec/>
- BANCO SOLIDARIO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <https://cuidatufuturo.com/>
- BANECUADOR. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-3/>
- BCE. (2017). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de *Educacion financiera*: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)
- CAF. (2011). *CAF*. Obtenido de *Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina*: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/170/red2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEMLA. (2014). *Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe*. Obtenido de *CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS*: <http://www.cemla.org/PDF/otros/2014-10-Educacion-Inclusion-Financieras-ALC.pdf>
- CESE. (09 de 10 de 2011). *Comision Economica y Social Europea*. Obtenido de <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-894-es.pdf>
- CFN. (2017). *CORPORACION FINANCIERA NACIONAL*. Obtenido de *Educacion financiera*: <http://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/>
- CITIBANK. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://citi.tusfinanzas.ec/>
- CRISFE. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://www.consejosfinancieros.org.ec/>

- Diccionario de Economía. (2017). *La gran enciclopedia de economía*. Obtenido de <http://www.economia48.com/suche/search.php?query=programa&search=1&imageField2.x=0&imageField2.y=0>
- Drexler et al. (2011). Keeping it Simple: Financial literacy and Rules of Thumb. *National Bureau of Economic Research*.
- FINCA S.A. (20 de O4 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de <http://educacionfinanciera.finca.ec:8096/>
- Gale, W., & Levine, R. (2010). Financial literacy: What works. . *How Could It Be More*.
- García. (2011). El impacto de la educacion economica y financiera en los jovenes. *Borradores de economía*.
- García et al. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Obtenido de CAF: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/379#sthash.0a4AoEys.dpuf>
- García, N., Grifoni, A., Iopez, J. C., & Mejia , D. (2013). Financial Education in Latin America and the Caribbean: RATIONALE, OVERVIEW AND WAY FORWARD. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 67.
- Grifoni, A. y Messy, F-A. (2012), Current Status of National Strategies for Financial Education: A Comparative Analysis and Relevant Practices, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, n.º 16, OECD Publishing
- Hathaway , I., & Khatiwada , S. (2008). Do Financial Education Programs Work? *Federal Reserve Bank of Cleveland Working Paper Series*, 25-29.
- Hung , A., Yoong , J., & Parker , A. (2009). Defining and Measuring Financial Literacy. *RAND Working Paper Series WR-708*, 28.
- OCDE/INFE (2009), *Financial Education and the Crisis: Policy Paper and Guidance*.
- INFE (2010a), *Guide to Evaluating Financial Education Programmes*.
- INFE (2010b), *Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes*.
- OCDE/INFE (2011a), *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance*
- Lusardi, A., & Tufano, P. (2009). *Teach Workers About the Perils of Debt*. Obtenido de <https://hbr.org/2009/11/teach-workers-about-the-perils-of-debt>
- Lusardi, A. (2011). Americans Financial Capability. *National Bureau of Economic Research*, 25.
- Lusardi, A. (2012). Numeracy, financial literacy, and financial decision-making. *National Bureau of Economic Research*, 15.
- Lusardi, A., Michaud , P., & Mitchell, O. (2013). Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality. (U. o. Press, Ed.) *Journal of Political Economy, University of Chicago Press*, vol. 125, 431-477.

- Marriott, N., & Mellett, H. (1996). Health care managers' financial skills: measurement, analysis and implications. *Accounting Education an international journal*, Pages 61-74.
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2014). Can you help someone become financially capable? a meta-analysis of the literature. *World Bank Policy Research Working Paper No. 6745*, 77.
- OCDE. (17 de 07 de 2005). *Recommendation on principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Obtenido de [financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf](http://financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf)
- OCDE. (17 de 07 de 2005b). *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Obtenido de [financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf](http://financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf)
- OCDE. (2010). *Perspectivas Económicas de América Latina*. Obtenido de Publishing.doi: 10.1787/9789264076419-es
- OCDE. (2010b). *Perspectives on Global Development*. Obtenido de Shifting Wealth: OECD Publishing.doi: 10.1787/9789264084728-e
- OECD. (2011). *Education at a Glance 2011: OECD Indicators*. Obtenido de <http://www.oecd.org/edu/school/educationataglance2011oecdindicators.htm>
- OECD, CEPAL. (2012). *Perspectivas Económicas de América Latina*. Obtenido de <https://www.oecd.org/dev/48966240.pdf>
- Peñarreta, M. A. (2013). Educacion y Cultura financiera, tarea pendiente. *Revista Gestion "Economia y sociedad"*, 59.
- Peñarreta, M. a., & Dominguez, L. (2015). Alfabetizacion financiera. *Perspectivas de investigacion*.
- PRODUBANCO. (20 de 04 de 2017). *Programa de educacion financiera*. Obtenido de : <http://produbanco.tusfinanzas.ec/>
- SB. (2015). *Resolución SB-2015-665 Refórmese el Capítulo IV “De los programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del Título XIV “Código de Transparencia y de Derechos del Usuario” | Oficial*. Obtenido de <http://www.oficial.ec/resolucion-sb-2015-665-reformese-capitulo-iv-programas-educacion-financiera-parte-entidades>
- SB. (2017). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Portal de Educacion financiera: <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>
- U.S. Government accountability office. (21 de 01 de 2011). *World Bank*. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/974181468323954855/U-S-Government-accountability-office-review-of-international-financial-institutions-response-to-crises-in-low-income-countries>
- Vision found. (2017). *programa de educación financiera del Banco Visionfund*. Obtenido de <https://www.visionfund.ec/educacion-financiera/>



## **ANEXOS**

A1. Tabla 11. Base de datos de los programas de educación financiera de bancos privados de segmentación grande 2017

INFORMACION DE LA INSTITUCION BANCARIA							DETALLE DEL PROGRAMA DE EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA										
Nombre banco	Tipo de banca	Tipo de Banca	Tamaño de Activos (Miles de millones USD)	Cobertura	Número de clientes	Área responsable del programa	Nombre del PEF	Fecha inicio programa ECF	Público objetivo (grupos)	Capacitación	Material de enseñanza del programa	Difusión PEF	Sitio web	Cobertura	Zona de alcance	Número de capacitados (# personas)	
	1= Privado; 2= Pública; 3= otros	1= Banco grande; 2 =Banco mediano; 3 =Banco pequeño o banca pública		1= Nacional; 2=Regional; 3= Local					1= niños escolares; 2 = Preadolescentes; 3= Jóvenes; 4=Jóvenes adultos; 5=Adultos; 6= Adultos mayores.	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial; 3= Otras	1=Características del público objetivo; 2=Segmento por edad, 3=Nivel educativo; 4= valores y tradicionales culturales; 5=Otros	1= Sitio web; 2= redes sociales; 3= Medios impresos; 4= Otros		1= Nacional; 2=Regional; 3= Local	1= Urbana; 2= Rural; 3= Ambas	Año 2016	Año 2017
Banco de Guayaquil	1= Privado	1. Banco grande	\$ 4.023,54	1= Nacional	2,125,794	Responsabilidad Social	Programa de Educación financiera	2013	1; 2; 3; 4; 5; 6	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial	1; 2; 3; 4	1; 2; 3;	<a href="http://www.programaeducacionfinanciera.com/">http://www.programaeducacionfinanciera.com/</a>	1= Nacional	3= Ambas	12200	16558
Banco del Pacífico	1= Privado	1= Banco grande	\$ 5.451,93	1= Nacional	1'743.257	Responsabilidad social	Mi Banco Banco me enseña	2010	1; 2; 3; 4; 5; 6	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial	1; 2; 3; 4	1; 2; 3;	<a href="https://www.educacionfinanciera.com.ec/inicio">https://www.educacionfinanciera.com.ec/inicio</a>	1= Nacional	3= Ambas	25053	26700
Banco del Pichincha	1= Privado	1= Banco grande	\$ 10.615,39	1= Nacional	3000000	Responsabilidad Social	CRISFE Fundación	2013	1; 2; 3; 4; 5; 6	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial	1; 2; 3; 4	1; 2; 3;	<a href="https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/educacion-financiera">https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/educacion-financiera</a>	1= Nacional	3= Ambas	37485	37485
Banco Produbanco	1= Privado	1. Banco grande	\$ 4.056,10	1= Nacional	698,669	Responsabilidad Social	Educación Financiera Aprende	2013	1; 2; 3; 4; 5; 6	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial	1; 2; 3; 4	1; 2; 3;	<a href="http://produbanco.tusfinanzas.ec/">http://produbanco.tusfinanzas.ec/</a>	1= Nacional	3= Ambas	3620	4906

A1.Tabla 12 Base de datos de los programas de educación financiera de bancos privados de segmentación mediana 2017

INFORMACION DE LA INSTITUCION BANCARIA				DETALLE DEL PROGRAMA DE EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA												
Nombre banco	Tipo de banca	Tipo de Banca	Tamaño de Activos (Miles de millones USD)	Cobertura	Número de clientes	Área responsable del programa	Nombre del PEF	Fecha inicio programa ECF	Público objetivo (grupos)	Capacitación	Difusión PEF	Sitio web	Cobertura	Zona de alcance	Número de capacitados	
	1= Privado; 2= Pública; 3= otros	1= Banco grande; 2= Banco mediano; 3= Banco pequeño 4= banca pública		1= Nacional; 2= Regional; 3= Local					1= niños escolares; 2= Preadolescentes; 3= Jóvenes; 4= Jóvenes adultos; 5= Adultos; 6= Adultos mayores.	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial; 3= Otras	1= Sitio web; 2= redes sociales; 3= Medios impresos; 4= Otros		1= Nacional; 2= Regional; 3= Local	1= Urbana; 2= Rural; 3= Ambas	2016	2017
Banco General Rumiñahui	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 829,86	1= Nacional	50000	Responsabilidad social	BGR Te enseña	2013	1; 3; 5;	2	1; 2; 3;	<a href="https://www.bgr.com.ec/educacion-financiera">https://www.bgr.com.ec/educacion-financiera</a>	1= Nacional	3= Ambas	10608	10608
Banco Solidario	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 720,16	1= Nacional	60400	Responsabilidad Social	Cuida tu futuro	2008	1; 2; 3; 5; 6;	1; 2;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://cuidatufuturo.com/">https://cuidatufuturo.com/</a>	1= Nacional	3= Ambas	4004	4160
Banco de Machala	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 698,38	1= Nacional	60000	Responsabilidad Social	Tus finanzas	2013	3; 4; 5;	2	1; 2; 3; 4;	<a href="https://bcomachala.tusfinanzas.ec/">https://bcomachala.tusfinanzas.ec/</a>	1= Nacional;	1= Urbana	1720	1720
Banco Citibank	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 642,80	1= Nacional	600	Responsabilidad social	Tus finanzas	2009	1; 2; 3; 5; 6;	1; 2;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://citi.tusfinanzas.ec/">http://citi.tusfinanzas.ec/</a>	1= Nacional	3= Ambas	1339	1339
Banco de Loja	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 446,94	1= Nacional	21488	Responsabilidad Social	Conoce de finanzas	2013	1; 2; 3; 5; 6;	1; 2;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://conocedefinanzas.ec/">http://conocedefinanzas.ec/</a>	1= Nacional	3= Ambas	2124	1450
Banco Internacional	1= Privado	1= Banco Grande	\$ 3.558,41	1= Nacional	55292	Responsabilidad Social	"Aprendiendo a Emprender"	2013	1; 2; 3; 4; 5; 6	2	1; 2; 3;	<a href="http://blog-bancointernacional.com.ec/">http://blog-bancointernacional.com.ec/</a>	1= Nacional	1= Urbana;	3436	3550
Banco Bolivariano	1= Privado	1= Banco Grande	\$ 3.114,92	1= Nacional	50000	Responsabilidad Social	Tus Finanzas,	2013	1; 2; 3; 4; 5; 6	2;	1; 2; 3;	<a href="http://www.aulab.com">http://www.aulab.com</a>	1= Nacional	1= Urbana;	11524	8555
Banco del Austro	1= Privado;	1= Banco Grande	\$ 1.692,87	1= Nacional	53900	Responsabilidad social	Aprende finanzas	2013	1; 2; 3; 4; 5; 7	1; 2;	1; 2; 3;	<a href="http://www.aprendefinanzas.com.ec/">http://www.aprendefinanzas.com.ec/</a>	1= Nacional	1= Urbana;	3760	4865
Diners	1= Privado;	1= Banco Grande	\$ 1.674,49	1= Nacional	744,536	Responsabilidad social	Financial education	2015	1; 2; 3; 4; 5; 8	2	1; 2; 3;	<a href="https://financialeducation.ec/">https://financialeducation.ec/</a>	1= Nacional	1= Urbana;	50000	54475

A1Tabla 13 Base de datos de los programas de Educación financiera de Bancos privados de segmentación pequeña 2017

INFORMACION DE LA INSTITUCION BANCARIA																	
DETALLE DEL PROGRAMA DE EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA																	
Nombre banco	Tipo de banca	Tipo de Banca	Tamaño de Activos (Millones de USD)	Cobertura	Número de clientes	Área responsable del programa	Nombre del PEF	Fecha inicio programa ECF	Público objetivo (grupos)	Capacitación	Material de enseñanza del programa	Difusión PEF	Sitio web	Cobertura	Zona de alcance	Número de capacitados	
	1= Privado; 2= Pública; 3= otros	1= Banco grande; 2= Banco mediano; 3= Banco pequeño; 4= banca pública		1= Nacional; 2= Regional; 3= Local					1= niños escolares; 2= Preadolescentes; 3= Jóvenes; 4= Jóvenes adultos; 5= Adultos; 6= Adultos mayores	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial; 3= Otras	1= Características del público objetivo; 2= Segmento por edad; 3= Nivel educativo; 4= valores y tradiciones culturales; 5= Otros	1= Sitio web; 2= redes sociales; 3= Medios impresos; 4= Otros		1= Nacional; 2= Regional; 3= Local	1= Urbana; 2= Rural; 3= Ambas	2016	2017
Banco Coopnacional	1= Privado	3= Banco pequeño;	\$ 186,000	2= Regional	350 000	Responsabilidad Social	Mi Herramienta Financiera	2013	1; 3; 4; 5;	1; 2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://www.miherramientafinanciera.com/">https://www.miherramientafinanciera.com/</a>	2= Regional	3= Ambas	425	3000
Banco de Desarrollo	1= Privado	3= Banco pequeño;	\$ 168,200	1= Nacional	498 0	Responsabilidad Social	Educación financiera	2015	4; 5; 6;	1; 2;	1; 3; 4; 5;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://bde.fin.ec/programa-de-educacion-financiera/">http://bde.fin.ec/programa-de-educacion-financiera/</a>	2= Regional	3= Ambas	1029	1659
Banco Amazonas	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 165,43	1= Regional	130 000	Responsabilidad Social	Educación financiera	2013	3; 4; 5;	1; 2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://educacionbancoamazonas.com/">https://educacionbancoamazonas.com/</a>	3= Local	1= Urbana	2946	288
Banco D- Miro S.A	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 101,85	1= Nacional	296 29	Responsabilidad social	Cambiar Vidas	2013	3; 4; 5;	1; 2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://www.d-miro.com/programe-educacion-financiera-banco-d-miro/">http://www.d-miro.com/programe-educacion-financiera-banco-d-miro/</a>	2= Regional	3= Ambas	930	1361

Banco Finca	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 61,30	1= Nacional	14296	Responsabilidad social	Educación financiera	2013	3; 4; 5;	2;	1; \$;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://educacionfinanciera.finca.ec:8096/">http://educacionfinanciera.finca.ec:8096/</a>	1= Nacional	3= Ambas	795	1204
Banco Visionfound Ecuador	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 55,82	1= Nacional	59269	Responsabilidad social	Educación financiera	2013	3; 4; 5;	1; 2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://www.visionfund.ec/educacion-financiera-2/">https://www.visionfund.ec/educacion-financiera-2/</a>	2= Regional	3= Ambas	916	916
Banco Capital	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 42,39	2= Regional	38000	Responsabilidad social	Tus Finanzas	2013	3; 4; 5;	2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://capital.tusfinanzas.ec">http://capital.tusfinanzas.ec</a>	3= Local	1= Urbana	260	2946
Banco del Litoral	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 37,50	2= Regional	35000	Responsabilidad social	Educación Financiera	2013	3; 4; 5;	2	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/index.php">http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/index.php</a>	3= Local	3= Ambas	182	182
Banco del Bank S.A	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 31,54	3= Local	9000	Responsabilidad Social	Desarrollando futuro	2013	1; 3; 4; 5;	2	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="http://www.delbank.fin.ec/programa_educacion_financiera.php">http://www.delbank.fin.ec/programa_educacion_financiera.php</a>	3= Local	3= Ambas	764	735
Banco Comercial de Manabí	1= Privado	3= Banco pequeño	\$ 57,17	3= Local	55000	Responsabilidad Social	Programa de educación financiera	2013	1; 3; 4; 5;	2	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://www.bcmanabi.com/educacion-financiera/index.html/">https://www.bcmanabi.com/educacion-financiera/index.html/</a>	3= Local	3= Ambas	594	594
Banco Procredit	1= Privado	2= Banco mediano;	\$ 326,28	1= Nacional	45000	Responsabilidad social	Tus finanzas	2013	3; 4; 5;	2;	1; 3; 4;	1; 2; 3; 4;	<a href="https://procredit.tusfinanzas.ec/">https://procredit.tusfinanzas.ec/</a>	3= Local	1= Urbana	581	381

A1. Tabla 14 Base de datos de los programas de Educación financiera de Bancos públicos 2017

INFORMACION DE LA INSTITUCION BANCARIA				DETALLE DEL PROGRAMA DE EDUCACION Y CULTURA FINANCIERA												
Nombre banco	Tipo de banca	Tipo de Banca	Tamaño de Activos (Miles de millones USD)	Cobertura	Número de clientes	Área responsable del programa	Nombre del PEF	Fecha inicio programa ECF	Público objetivo (grupos)	Capacitación	Difusión PEF	Sitio web	Cobertura	Zona de alcance	Número de capacitados	
	1= Privado; 2= Pública; 3= otros	1= Banco grande; 2= Banco mediano; 3= Banco pequeño 4= banca pública		1= Nacional; 2= Regional; 3= Local					1= niños escolares; 2= Preadolescentes; 3= Jóvenes; 4= Jóvenes adultos; 5= Adultos; 6= Adultos mayores.	1= Capacitación virtual; 2= Capacitación presencial; 3= Otras	1= Sitio web; 2= redes sociales; 3= Medios impresos; 4= Otros		1= Nacional 2= Regional; 3= Local	1= Urbana; 2= Rural; 3= Ambas	2016	2017
Banco del BieSS	2= Pública	4= banca pública	\$ 20.904,00	1= Nacional	2'169.000	Responsabilidad Social	Inteligencia financiera, Aprendamos junto al BieSS	2015	1; 2; 3; 4; 5; 6;	2; 3;	1; 2; 3;	<a href="https://inteligencia-financiera.org/">https://inteligencia-financiera.org/</a>	1= Nacional	3= Ambas	0	7799
Corporación Financiera Nacional	2= Pública	4= banca pública	\$ 3,145,75	1= Nacional	4815	Responsabilidad Social	Educación financiera	2012	1; 2; 3; 4; 5; 6;	1; 2;	1; 2; 3;	<a href="http://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2">http://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2</a>	1= Nacional	3= Ambas	12802	9560
BANECUADOR	2= Pública	4= banca pública	\$ 1.854,76	1= Nacional	824594	Responsabilidad Social	Educación financiera	2015	1; 2; 3; 4; 5; 6;	1; 2;	1; 2; 3;	<a href="https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-3">https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-3</a>	1= Nacional	3= Ambas	6332	6372

## **A2. Normativa vigente de los Programas de educación financiera en Ecuador 2015**

En el libro I “Normas generales para la aplicación de las instituciones del sistema financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio:

**ARTÍCULO ÚNICO. - Sustituir el capítulo IV.- “DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS”, del título XIV “CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO” por el siguiente:**

**“CAPÍTULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”**

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y DEFINICIONES ARTÍCULO 1.- DEL ÁMBITO.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar “Programas de Educación Financiera” (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios; procurando que esta formación esté encaminada a que los clientes y/o usuarios tomen decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su vida cotidiana. Todos los contenidos desarrollados en los “Programas de Educación Financiera”, por parte de las entidades controladas, deberán estar relacionados con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y en otros instrumentos nacionales e internacionales.

ARTÍCULO 2.- GLOSARIO DE TÉRMINOS. - Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

2.1 Conocimientos financieros. - Es el conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.

2.2 Cliente. - Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución financiera pública o privada establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial; así como, los afiliados y pensionistas de los Institutos de Seguridad Social y partícipes de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

2.3 Educación financiera. - Es un proceso continuo mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida.

2.4 Facilitador. - Es la persona encargada de transmitir conocimientos, a través de una metodología estructurada, con el objetivo de fortalecer las actitudes en la toma de decisiones por parte del público objetivo.

2.5 Grupos. - Es la segmentación del público en general y usuarios, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la educación financiera.

2.6 Medios de difusión. - Son aquellos canales utilizados para realizar actividades de sensibilización e información de los contenidos del Programa de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información relacionada con los productos y servicios ofertados.

2.7 Modalidad de Capacitación. - Es el medio a través de cual se realizarán actividades educativas definidas en los Programas de Educación Financiera.

2.8 Módulo. - Corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros, tales como el módulo para jóvenes, entre otros.

2.9 Proceso de educación financiera. - Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida.

2.10 Programa de educación financiera (PEF). - Es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.

2.11 Público objetivo. - Es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, clasificado en grupos y subgrupos.

2.12 Subgrupos. - Se denomina subgrupos al conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos que cada entidad controlada ofrezca.

2.13 Sensibilización. - Crear conciencia sobre los contenidos del Programa de Educación Financiera, de manera clara y sencilla a través de conceptos básicos y consejos en cuento al uso adecuado de productos, prestaciones y servicios, medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados.

2.14 Tamaño. - Es la clasificación de la entidad controlada de acuerdo a la metodología de percentiles considerando los datos del total de sus activos.

2.15 Zona Geográfica. - Se entiende por "Zona Geográfica" al Cantón en el cual las entidades controladas operan o tengan presencia a través de su casa matriz, oficinas o agencias.

## SECCIÓN II.- DE LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA. -

ARTÍCULO 3.- DE LOS PRINCIPIOS. - Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

3.1 Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los clientes y/o usuarios de manera continua.



3.2 Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno.

3.3 Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza.

3.4 Establecer el contenido para cada uno de los grupos y subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones, entre otros.

3.5 Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado.

3.6 Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros.

3.7 Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses del público objetivo.

3.8 Diferenciarse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad.

3.9 Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar fomentar la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas.

3.10 Tomarse en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerarse como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del público objetivo; y,

3.11 Establecerse metodologías de evaluación del Proceso de Educación Financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

**ARTÍCULO 4.- DE LOS OBJETIVOS.** - Los “Programas de Educación Financiera”, deberán cumplir con los siguientes objetivos:

4.1 Asegurar una educación financiera continua y permanente, de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.

4.2 Difundir los derechos del usuario financiero, para promover el cumplimiento de normas éticas de conducta y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones y usuarios financieros.

4.3 Ayudar al público objetivo a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios.

4.4 Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas.

4.5 Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales; y,

4.6 Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros.

### SECCIÓN III.- RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS. -

ARTÍCULO 5.- DEL DIRECTORIO, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN U ORGANISMOS QUE HAGAN SUS VECES. - El directorio, los consejos de administración o el organismo que haga sus veces de la entidad controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones:

5.1 Conocer y aprobar el “Programa de Educación Financiera”, de la entidad controlada, el cual deberá contener la temática básica dispuesta en este capítulo. El PEF deberá ser puesto en consideración y conocimiento de la Superintendencia de Bancos hasta la primera semana de febrero de cada año, para su conocimiento y registro. El PEF de las entidades controladas, podrá reformarse únicamente por dos ocasiones hasta culminar el primer semestre de cada año, reformas que deberán comunicarse al organismo de control en un plazo máximo de ocho (8) días de realizadas.

5.2 Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa al menos una vez al finalizar cada semestre.

5.3 Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del “Programa de Educación Financiera”.

5.4 Informar anualmente a la junta general de accionistas o socios respecto de los resultados del “Programa de Educación Financiera”; e,

5.5 Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos de la ejecución del “Programa de Educación Financiera”, hasta el mes de abril del año siguiente, una vez que ha sido conocido y aprobado por el Directorio, del consejo de administración u organismos que hagan sus veces, el informe de avance de la ejecución del “Programa de Educación Financiera”, deberá incluir la evidencia de su ejecución, como el registro de participantes en los cuales deberá constar como mínimo nombres y apellidos, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte y firma si es presencial, así como fotos y/o, videos; entre otros.

El “Programa de Educación Financiera” deberá ser parte del plan estratégico de cada entidad.

El directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces o el máximo organismo de gobierno de la institución debe contar con documentos que evidencien el cumplimiento de las disposiciones de este artículo.

ARTÍCULO 6.- DE LA GERENCIA GENERAL. - La gerencia general u organismo administrativo que haga sus veces de la institución controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

6.1 Analizar, revisar y definir los lineamientos específicos basados en los principios y objetivos generales del programa de educación financiera determinados en este capítulo; y, presentarlo para la aprobación del directorio u organismo que haga sus veces.

6.2 Designar al responsable del departamento interno de la entidad, encargado de la coordinación del desarrollo e implementación del programa de educación financiera e informar a la Superintendencia de Bancos, hasta ocho (8) días posteriores a su designación o remoción.

6.3 Aprobar y realizar el seguimiento de la ejecución de la(s) metodología(s) para realizar la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del “Programa de Educación Financiera”.

6.4 Realizar el seguimiento, supervisión y control, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces; e,

6.5 Proponer medidas correctivas en el caso que los resultados del “Programa de Educación Financiera” muestren un bajo nivel de cumplimiento e informar al directorio, los consejos de administración u organismo que haga sus veces sobre el desarrollo del programa y las acciones correctivas a implementadas de ser del caso.

**ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE TEMÁTICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.** - Las entidades controladas deberán distinguir con claridad la información relacionada con educación financiera y la que constituye información y asesoramiento con fines “comerciales”, respecto a un producto o servicio en particular. En caso de incurrir en inobservancia de la disposición mencionada, la Superintendencia de Bancos recomendará que se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero o por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 8.- DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.** - Las entidades controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones.

La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los “Programas de Educación Financiera” y a los colaboradores de la entidad que tratan con el público, a fin de propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

Las entidades controladas determinarán los perfiles de los colaboradores que tengan bajo su responsabilidad el “Programa de Educación Financiera” en función a las competencias necesarias para un desarrollo eficiente de la materia del presente capítulo.

Deberán incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los colaboradores proporcionen información general sobre los productos y servicios que ofertan, no vinculados con la venta de un producto específico.

#### **SECCIÓN IV.- DE LOS PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

**ARTÍCULO 9.- DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.** - Los principios y objetivos de los programas de educación financiera deberán observar lo señalado en los artículos 3 y 4 de este capítulo, especialmente lo relacionado con:

- 9.1 Capacitar al público objetivo para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares.
- 9.2 Capacitar al público objetivo sobre los productos y servicios financieros ofertados en el mercado.
- 9.3 Educar al público objetivo sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y,
- 9.4 Educar al público objetivo sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

ARTÍCULO 10.- ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA. - Para la elaboración de “Programas de Educación Financiera” de las entidades controladas se deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

10.1 Deberán definir un departamento interno de la entidad controlada y responsable directo de la ejecución del programa y proceso de educación financiera.

10.2 Deberán ser desarrollados en función del público objetivo, tomando en cuenta las características específicas de cada Grupo y Subgrupo.

10.3 Tendrán como objetivo anual a través de las modalidades de capacitación definidos en la presente norma, alcanzar un mínimo de capacitados del público objetivo, de acuerdo a la clasificación por tamaño de activos de la entidad controlada: grandes 0,50%; medianos 1,00% y pequeños 1,50%, del total de clientes de las entidades controladas. Para los Institutos de Seguridad Social: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS 0,5%; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA, e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL el 1,5%; Fondos Complementarios Previsionales Cerrados de acuerdo al tipo de fondo: IV 5%, III 10%, II y I 15% del total de sus clientes; para los fondos que se encuentre en el tipo IV y que los partícipes superen los 10.000 se aplicara el 1,5%.

10.4 Mediante el “Programa de Educación Financiera” se deberá cubrir, por lo menos el 25% anual de la zona geográfica donde tiene presencia las entidades controladas, priorizando las zonas rurales. Las entidades controladas que tengan presencia solamente en uno a tres cantones, deberán ejecutar sus programas en su totalidad.

10.5 El “Programa de Educación Financiera” deberá estructurarse a través de módulos en base a la temática básica descrita en la presente norma, en los que se deberá considerar al menos los parámetros de teoría y práctica, además se determinarán las metodologías (pedagogía y andrología), modalidades de capacitación, mínimo y máximo de participantes, publico objetivo, así como el tiempo de duración y el cronograma de ejecución de actividades.

10.6 El total de capacitados deberán incrementarse anualmente al menos en el 20% del total capacitado en el año inmediatamente anterior.

ARTÍCULO 11.- DEL PÚBLICO OBJETIVO. - El público objetivo es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, desde los 5 años a mayores de 65 años, dividido en grupos y subgrupos, que a continuación se detallan:

11.1 Grupos: La segmentación del público en general y usuarios, que se encuentren en la zona geográfica donde tengan presencia las entidades controladas, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la Educación Financiera. Dicha segmentación se clasifica de la siguiente forma:

Niños escolares (5 a 8 años)  
Preadolescentes (9 a 12 años)  
Jóvenes (13 a 17 años)  
Jóvenes Adultos (18 a 24 años)  
Adultos (25 a 64 años)  
Adultos mayores (desde 65 años en adelante)

11.2 Subgrupos: Conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos y/o prestaciones que cada entidad controlada ofrezca. Para los fines de clasificación y estadística, los clientes y colaboradores de la entidad no podrán ser considerados en más de un subgrupo.

Las entidades controladas deberán capacitar al público objetivo en al menos el cincuenta (50) por ciento del total de módulos desarrollados dentro de su “Programa de Educación Financiera”, para lo cual deberán contar con procesos de actualización de contenidos y metodologías aplicadas a la enseñanza.

ARTÍCULO 12.- DEL DESARROLLO DEL MATERIAL. - El material de enseñanza de los “Programa de Educación Financiera” deberá desarrollarse en función de las características del público objetivo, pudiendo ser entre otras, el segmento por edad, el nivel educativo, valores y tradiciones culturales, actividades que desarrollan, la experiencia y conocimiento en temas financieros y económicos. Adicionalmente, se deberán considerar los medios a través de los cuales se difundirán los indicados programas y las herramientas que apoyarán la comprensión y el uso de los conocimientos adquiridos.

Los “Programas de Educación Financiera” deberán organizarse definiendo módulos y temas; los módulos deberán referirse a la temática básica dictada por la Superintendencia de Bancos.

Los “Programas de Educación Financiera” de las entidades controladas deberán contar con materiales didácticos que permitan el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades de acuerdo a las características de cada grupo y subgrupo del público objetivo.

ARTÍCULO 13.- TEMÁTICA BÁSICA. - Los “Programas de Educación Financiera” deberán ser desarrollados a través de diferentes módulos, tomando en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán referirse al menos a los siguientes temas:

#### 13.1 PARA TODOS LOS SISTEMAS CONTROLADOS

- Estructura, conceptos, actores y funcionamiento de los sistemas controlados.

Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.

Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero”.

Rol de la Superintendencia de Bancos.

Administración, riesgos asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito.

Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.

#### 13.2 SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones, y riesgos asociados de los productos ofertados por el sistema controlado, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque, depósitos a plazo, créditos; y, tarjetas de crédito, entre otros.

Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones; y, riesgos asociados de los servicios financieros ofertados, tales como tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónica, giros y transferencias, remesas, entre otros.

Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas, especialmente en lo concerniente a: información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros.

Utilización de los canales transaccionales.

### 13.3 SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Valores y principios de la Seguridad Social.

Mecanismos de rendición de cuenta y acceso a información.

Requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con las prestaciones de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía.

Operaciones y servicios financieros ofertados por el sistema controlado a los afiliados o partícipes.

Las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

**ARTÍCULO 14.- MEDIOS DE DIFUSIÓN.-** Las entidades controladas por esta Superintendencia, para la sensibilización e información de los contenidos de los Programas de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados, podrán realizarlo a través de: medios escritos, internet (nailon, link de educación financiera, redes sociales relacionados con temas de educación financiera); medios audiovisuales (reproducción de videos relacionados con temas de educación financiera en agencias), publicaciones especializadas, teatro, ferias, radio y televisión. El cual anualmente deberá cubrir por lo menos el 10% del total de sus clientes.

Durante el proceso de sensibilización e información a través de los medios de difusión, no se podrán realizar actividades de promoción de los productos y servicios ofertados por la entidad.

**ARTÍCULO 15.- MODALIDAD DE CAPACITACIÓN.** - Con el propósito de realizar un proceso de educación financiera continua y permanente de forma directa hacia el público objetivo, se definen dos modalidades, virtuales y presenciales, las cuales deben contar con mecanismos de evaluación para certificar la aprobación de la capacitación.

**Capacitación Virtual.** - Es una opción y forma de aprendizaje que se acopla al tiempo y necesidad del capacitado, facilita el manejo de la información y de los contenidos de los módulos que se desea tratar, utiliza como principal canal la tecnología de la información, incluye aulas virtuales, e-learning, entre otros.

**Capacitación Presencial.** - Implica la relación directa entre facilitador y participantes en un espacio físico designado para ese fin. En esta modalidad se encuentran: charlas, talleres, conferencias, entre otros.

Las capacitaciones no contempladas dentro de este artículo deberán ser aprobadas por el organismo de control, para lo cual se deberá remitir la solicitud junto con la metodología a utilizar, malla curricular y el tiempo a destinar.

ARTÍCULO 16.- PORTAL DE INTERNET. - La difusión del programa de educación financiera deberá incluir un acceso directo específico dentro de la página web de la entidad controlada, el cual servirá como un elemento de referencia y consulta para el público; y, deberá:

16.1 Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta.

16.2 Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas.

16.3 Contener un simulador automático que permita a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular. Dicha simulación deberá contener los elementos señalados en el capítulo II “De la información y publicidad” de este título.

16.4 Otra información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la institución.

16.5 Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, tales como los casos de fraude.

16.6 Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos.

16.7 Difusión de la normativa expedida por el organismo de control relacionada con el usuario financiero, como resoluciones, circulares, entre otros; y,

16.8 Un sitio de preguntas frecuentes, con el propósito de retroalimentar a los usuarios financieros.

El sitio web comercial de la entidad deberá tener un enlace al link de educación financiera desarrollado por la misma.

El link de educación financiera no contendrá información relativa y propaganda relacionada con los productos y servicios ofertados por la entidad controlada.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES ARTÍCULO 17.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS. - El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuo y permanente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en esta reglamentación.

ARTÍCULO 18.- DE LOS FACILITADORES. - Para aquellos programas que planteen el desarrollo de programas presenciales se deberán efectuar procesos de entrenamiento a los facilitadores que incluirá, la formación en los contenidos del programa, el desarrollo de competencias como facilitadores y otros que la entidad los defina.

A estos efectos, se deberá desarrollar programas de “formación de facilitadores” y el suministro de material y herramientas con información específica a estos facilitadores.

ARTÍCULO 19.- EVALUACIÓN. - Las entidades controladas evaluarán anualmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos

establecidos por el directorio, organismo que haga sus veces o el máximo organismo de gobierno de la entidad controlada, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos realizará controles y verificaciones sobre la ejecución y cumplimiento de los Programas de Educación Financiera de las entidades controladas.

ARTÍCULO 20.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos.

SECCIÓN VI. - DISPOSICIONES TRANSITORIAS PRIMERA. - Las entidades controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos, hasta después de treinta (30) días a partir de su publicación en el Registro Oficial, el Programa de Educación Financiera con la implementación de las disposiciones contenidas en este capítulo. El proyecto, debidamente aprobado por el directorio o el organismo que haga sus veces, incluirá un cronograma detallado de las actividades que las entidades controladas realizarán para su cumplimiento, señalando el responsable de cada una de ellas.

SEGUNDA. - Los numerales 10.3 y 10.4 del artículo 10 de la presente resolución se ejecutarán a partir de enero del 2016.



### A3. CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

#### **Sección 4**

#### **DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

##### **Art. 152. - Derechos de las personas.**

Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.

Las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente.

##### **Art. 153.-Calidad de los servicios.**

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros, de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación.

##### **Art. 154.-Aceptación expresa.**

Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados.

##### **Art. 155.-Protección.**

En los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la ley, los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad.

##### **Art. 156.- Control.**

El respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código.

##### **Art. 157.-Vulneración de derechos.**

Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o

constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

Art. 158.-Defensor del cliente.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

#### A4. Link del portal web de los programas de educación financiera y fecha de consulta.

<i>Nombre de Bancos privados y públicos</i>	<i>Nombre del Programa</i>	<i>Portal web</i>	<i>Fecha de ingreso portal web</i>
<i>Banco Guayaquil</i>	<i>Programa de Educación financiera</i>	<i><a href="http://www.programaeducacionfinanciera.com/">http://www.programaeducacionfinanciera.com/</a></i>	<i>19/06/2018</i>
<i>Banco del Pacífico</i>	<i>Mi Banco Banco me enseña</i>	<i><a href="https://www.educacionfinanciera.com.ec/inicio">https://www.educacionfinanciera.com.ec/inicio</a></i>	<i>19/06/2018</i>
<i>Banco del Pichincha</i>	<i>CRISFE Fundación</i>	<i><a href="https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/educacion-financiera">https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/educacion-financiera</a></i>	<i>21/06/2018</i>
<i>Banco Produbanco</i>	<i>Educación Financiera Aprende</i>	<i><a href="http://produbanco.tusfinanzas.ec/">http://produbanco.tusfinanzas.ec/</a></i>	<i>21/06/2018</i>
<i>Banco Internacional</i>	<i>“Aprendiendo a Emprender”</i>	<i><a href="http://blog-bancointernacional.com.ec/">http://blog-bancointernacional.com.ec/</a></i>	<i>21/07/2018</i>
<i>Banco Bolivariano</i>	<i>Tus Finanzas,</i>	<i><a href="http://www.aulabb.com">http://www.aulabb.com</a></i>	<i>21/07/2018</i>
<i>Banco del Austro</i>	<i>Aprende finanzas</i>	<i><a href="http://www.aprendefinanzas.com.ec/">http://www.aprendefinanzas.com.ec/</a></i>	<i>21/07/2018</i>
<i>Diners</i>	<i>Financial education</i>	<i><a href="https://financialeducation.ec/">https://financialeducation.ec/</a></i>	<i>21/07/2018</i>
<i>Banco General Rumiñahui</i>	<i>BGR Te enseña</i>	<i><a href="https://www.bgr.com.ec/educacion-financiera">https://www.bgr.com.ec/educacion-financiera</a></i>	<i>21/07/2018</i>
<i>Banco Solidario</i>	<i>Cuida tu futuro</i>	<i><a href="https://cuidatufuturo.com/">https://cuidatufuturo.com/</a></i>	<i>25/07/2018</i>
<i>Banco de Machala</i>	<i>Tus finanzas</i>	<i><a href="https://bcomachala.tusfinanzas.ec/">https://bcomachala.tusfinanzas.ec/</a></i>	<i>25/07/2018</i>
<i>Banco Citibank</i>	<i>Tus finanzas</i>	<i><a href="http://citi.tusfinanzas.ec/">http://citi.tusfinanzas.ec/</a></i>	<i>25/07/2018</i>
<i>Banco de Loja</i>	<i>Conoce de finanzas</i>	<i><a href="http://conocedefinanzas.ec/">http://conocedefinanzas.ec/</a></i>	<i>25/07/2018</i>
<i>Banco Procredit</i>	<i>Tus finanzas</i>	<i><a href="https://procredit.tusfinanzas.ec/">https://procredit.tusfinanzas.ec/</a></i>	<i>25/07/2018</i>
<i>Banco Coopnacional</i>	<i>Mi Herramienta Financiera</i>	<i><a href="https://www.miherramientafinanciera.com/">https://www.miherramientafinanciera.com/</a></i>	<i>27/07/2018</i>
<i>Banco deDesarrollo</i>	<i>Educación financiera</i>	<i><a href="http://bde.fin.ec/programa-de-educacion-financiera/">http://bde.fin.ec/programa-de-educacion-financiera/</a></i>	<i>27/07/2018</i>
<i>Banco Amazonas</i>	<i>Educación financiera</i>	<i><a href="https://educacionbancoamazonas.com/">https://educacionbancoamazonas.com/</a></i>	<i>28/07/2018</i>
<i>Banco D- Miro S.A</i>	<i>Cambiar vidas</i>	<i><a href="http://www.d-miro.com/programa-de-educacion-financiera-banco-d-miro/">http://www.d-miro.com/programa-de-educacion-financiera-banco-d-miro/</a></i>	<i>28/07/2018</i>
<i>Banco Finca</i>	<i>Educación financiera</i>	<i><a href="http://educacionfinanciera.finca.ec:8096/">http://educacionfinanciera.finca.ec:8096/</a></i>	<i>10/08/2018</i>
<i>Banco Visionfound Ec</i>	<i>Educación financiera</i>	<i><a href="https://www.visionfund.ec/educacion-financiera-2/">https://www.visionfund.ec/educacion-financiera-2/</a></i>	<i>10/08/2018</i>

<i>Banco Capital</i>	<b>Tus Finanzas</b>	<a href="http://capital.tusfinanzas.ec">http://capital.tusfinanzas.ec</a>	10/08/2018
<i>Banco del Litoral</i>	<b>Educación Financiera</b>	<a href="http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/index.php">http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/index.php</a>	10/08/2018
<i>Banco del Bank S.A</i>	<b>Desarrollando tu futuro</b>	<a href="http://www.delbank.fin.ec/programa_educacion_financiera.php">http://www.delbank.fin.ec/programa_educacion_financiera.php</a>	10/08/2018
<i>Banco Comercial de Manabí</i>	<b>Programa de educación financiera</b>	<a href="https://www.bcmanabi.com/edufinanciera/index.htm#/">https://www.bcmanabi.com/edufinanciera/index.htm#/#/</a>	10/08/2018
<i>Corporación financiera nacional</i>	<b>Educación financiera</b>	<a href="http://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2">http://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2</a>	23/07/2018
<i>BIESS</i>	<b>Inteligencia financiera Aprendamos junto al BIESS</b>	<a href="https://inteligencia-financiera.org/">https://inteligencia-financiera.org/</a>	23/07/2018
<i>BanEcuador</i>	<b>Educación financiera</b>	<a href="https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-3">https://www.banecuador.fin.ec/educacion-financiera-3</a>	23/07/2018