



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

## **CARTA CIRCULAR**

<b>Bancos</b>	<b>N° 4</b>
<b>Cooperativas</b>	<b>N° 2</b>
<b>Sociedades de Apoyo al Giro</b>	<b>N° 2</b>
<b>Emisores de Tarjetas de Pago</b>	<b>N° 3</b>

Santiago, 3 de noviembre de 2017

### **Lineamientos de Educación Financiera**

---

#### **1. Aspectos Generales**

La evolución y desarrollo de los mercados financieros ha puesto de manifiesto la importancia de contar con depositantes y usuarios informados que puedan tomar decisiones financieras adecuadas, fortaleciendo la estabilidad del sistema financiero en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público. Para ello, es necesario que estos posean conocimientos tanto del uso de los productos y servicios que existen, como del funcionamiento del sistema financiero.

El objetivo de esta carta circular, es promover en las instituciones el desarrollo de bases sólidas de educación financiera que permitan crear conciencia sobre el uso racional de los recursos, el endeudamiento responsable, la planificación y la previsión financiera, fomentando la confianza en el sistema financiero y al mismo tiempo su estabilidad.

El presente documento contiene un conjunto de principios y lineamientos que sirven de orientación y guía para las iniciativas y/o programas en materia de educación financiera que sean desarrolladas e implementadas por las entidades fiscalizadas por la Superintendencia.

## 2. Definiciones

**a) Educación Financiera:** es el proceso por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos; y a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.<sup>1</sup>

Así, por medio de la educación financiera se espera que las personas obtengan al menos los siguientes beneficios<sup>2</sup>:

- i. Mejorar su comprensión de los productos y servicios financieros a lo largo de las distintas etapas de su vida.
- ii. Desarrollar habilidades<sup>3</sup>, actitudes<sup>4</sup> y la confianza necesaria para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras.
- iii. Adquirir habilidades para la toma de decisiones más informadas.
- iv. Aprender donde acudir para solicitar orientación.
- v. Desarrollar hábitos relacionados con el ahorro y la planificación del gasto.

**b) Iniciativa de Educación Financiera:** es cualquier tipo de acción, material o recurso, en cualquier formato, que tenga por objeto mejorar la comprensión de productos y servicios financieros, desarrollar o mejorar las habilidades, actitudes y/o la confianza necesaria para tomar decisiones en materia financiera y en general, respecto de la administración del dinero, que finalmente se traduzca en un incremento del bienestar económico de las personas. (ej.: conferencias, mesas redondas, talleres, seminarios, sitios web, folletos, manuales, libros o guías que aborden esta temática).

**c) Programa de Educación Financiera:** se refiere al proceso educativo establecido en una planificación y política de mediano o largo plazo de educación financiera.

**d) Formador de Educación Financiera:** es la persona que se especializa en transmitir conocimientos, compartir e instalar herramientas y aprendizajes innovadores de forma sistemática y organizada sobre los distintos tópicos de educación financiera.

---

<sup>1</sup> Basada en la definición de la OECD (2005), Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness.

<sup>2</sup> Los beneficios están expresados en el documento National Strategies for Financial Education: OECD/INFE Policy Handbook.

<sup>3</sup> Se entiende por habilidad, la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad. Específicamente, respecto del ámbito financiero las habilidades testean cálculos de interés y diversificación.

<sup>4</sup> Se entiende por actitud, la manera en que alguien está dispuesto a obrar y es justamente el eslabón que une conocimientos y comportamiento. Específicamente, respecto a actitudes financieras busca ver cuán proclive es una persona a favorecer el consumo en el corto plazo versus el largo plazo.

- e) **Contenido de Carácter Publicitario, de Marketing o Comercial:** es todo aquel que tiene por objeto la promoción directa o indirecta de productos o servicios financieros.
- f) **Medición de Impacto:** se refiere al proceso mediante el cual se pueden observar cambios en el bienestar económico de las personas que han sido parte de un determinado programa de educación financiera.

### 3. Principios

En armonía con diversos documentos internacionales sobre buenas prácticas en educación financiera, esta Institución considera y reconoce los principios de utilidad, oportunidad, transparencia, imparcialidad y calidad, como guía para orientar e inspirar iniciativas y programas de educación financiera.

- a) **Principio de Utilidad:** obedece a la necesidad de instalar habilidades en materia de educación financiera, de forma tal que satisfacen las necesidades concretas del público y están destinadas a incrementar su bienestar económico.
- b) **Principio de Oportunidad:** las iniciativas y/o programas se centran en torno a los "momentos de aprendizaje" (*teachable moments*) que las personas enfrentan al tomar decisiones financieras importantes, encontrándose más receptivas a la información que se les entregue y generándose un mayor impacto, por su inminente próxima utilización. (ej: abrir la primera cuenta de ahorro, contratar la primera cuenta corriente, contratar el primer crédito hipotecario para adquirir una vivienda, jubilarse, etc.).
- c) **Principio de Transparencia:** la información que se otorga al público a través de las iniciativas y/o programas de educación financiera es clara, sencilla, inequívoca, de fácil comprensión y accesible.
- d) **Principio de Imparcialidad:** las iniciativas y/o programas de educación financiera se diferencian claramente de la asesoría comercial para la venta y adquisición de productos financieros, de las acciones de marketing o publicidad con fines comerciales y de las acciones de promoción de productos y servicios financieros. La Información se entrega de forma tal que permite al público conocer tanto los beneficios y utilidades de los productos y servicios financieros como también sus obligaciones y riesgos asociados.
- e) **Principio de Calidad:** el contenido de las iniciativas y programas de educación financiera se orienta al público al que se pretende llegar, enfocándose a sus necesidades, esto es, considerando el contexto dentro del cual se desarrollará el programa (lugar, idiosincrasia, nivel de educación, etc.). Además, los monitores de las iniciativas y programas deben contar con la formación y experiencia necesaria para dictarlas.

#### **4. Lineamientos de las Iniciativas y Programas de Educación Financiera**

Conjuntamente con la orientación que otorgan los principios señalados precedentemente en cuanto al sentido, objetivo y alcance de las iniciativas y/o programas de educación financiera, se pueden derivar una serie de lineamientos aplicables a las iniciativas y programas de educación financiera:

##### **4.1. Lineamientos generales**

- 4.1.1. El lenguaje de las iniciativas y programas de educación financiera es sencillo, completo, pedagógico, actualizado y adecuado a las características del público objetivo al que se dirigen, adaptándose a las particularidades específicas de cada grupo de población.
- 4.1.2. Las iniciativas y/o programas se construyen a medida, considerando el público al que se entregará dicho material y son equitativos tomando en cuenta todos los segmentos de la población relevantes, e incluyen tanto los beneficios como los riesgos y desventajas de las distintas decisiones financieras.
- 4.1.3. Las iniciativas y programas de educación financiera evitan utilizar el logo o marca corporativa de la respectiva institución y se desarrollan de forma separada e independiente de las actividades publicitarias, de marketing o comercial, sin mezclar contenidos de ambos tipos en un mismo soporte y formato.
- 4.1.4. Los formadores que impartan iniciativas y programas de educación financiera, cuentan con conocimientos y formación adecuados para ello. Asimismo, se capacitan periódicamente respecto de esta temática.
- 4.1.5. El registro de los participantes en las iniciativas y/o programas es voluntario. Si los participantes deciden voluntariamente registrarse, las bases de datos resultantes, no son usadas para enviar información de tipo comercial, ofertas, promociones, ofrecimiento de productos o servicios, etc.
- 4.1.6. Las iniciativas y programas de educación financiera desarrolladas en colegios, institutos o universidades se coordinan con el centro de enseñanza, de manera tal que se desarrollan bajo la supervisión de un docente de dicho centro.

#### 4.2. Lineamientos respecto de los contenidos

Las iniciativas y programas de educación financiera podrán enfocarse en las distintas temáticas propias del manejo del dinero y el bienestar económico, considerándose relevantes, los siguientes contenidos:

- 4.2.1. **Ahorro e inversión:** concepto, ventajas, maneras para comenzar a ahorrar o invertir, instrumentos básicos de ahorro e inversión, relación riesgo/retorno, establecimientos de metas, ahorro en las distintas etapas de la vida (juvenil, laboral, preparación para la vejez).
- 4.2.2. **Planificación y presupuesto familiar:** concepto, distintos tipos, componentes, elaboración, seguimiento, cumplimiento, y evaluación de un presupuesto. En lo posible, desarrollar aplicaciones prácticas y/o tecnológicas que faciliten la elaboración y manejo de un presupuesto.
- 4.2.3. **Endeudamiento responsable:** concepto de deuda, diferentes tipos de endeudamiento, capacidad de endeudamiento, las ventajas del endeudamiento responsable y las desventajas del sobreendeudamiento.
- 4.2.4. **Productos Financieros:** Cuenta vista, cuenta corriente, tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, tarjeta de prepago, centrándose en la naturaleza y el uso de acuerdo a los objetivos de cada uno de estos productos o servicios, sus beneficios, desventajas y riesgos. Se espera además que, en cada producto se aborden los derechos y obligaciones de los usuarios.
- 4.2.5. **Otros contenidos:** que permitan transmitir conocimientos e instalar herramientas en las personas, orientadas a mejorar su bienestar económico.

#### 4.3. Lineamientos para la planificación, seguimiento y evaluación de iniciativas y/o programas de educación financiera

- 4.3.1. Las iniciativas o programas se estructuran sobre la base de un diagnóstico que justifique su necesidad y sirve de base para su desarrollo, el fundamento u objetivo(s) de los mismos, su diseño y mecanismos de evaluación. Aquellos programas de mayor duración o envergadura consideran también la medición de su impacto.
- 4.3.2. Las evaluaciones de las iniciativas y/o programas de educación financiera son practicadas por un tercero independiente a la iniciativa o programa que asegura la objetividad de la misma.

- 4.3.3. Las iniciativas o programas se evalúan desde un principio y se monitorean continuamente para ir analizando sus resultados y avances, pudiendo adaptar fundamentada y excepcionalmente el diseño o forma de evaluar si éste no cumple con los objetivos para los que fue creado.
- 4.3.4. Las evaluaciones de las iniciativas y/o programas entregan información necesaria para conocer su grado de efectividad de acuerdo a los objetivos definidos previamente.
- 4.3.5. Las evaluaciones se centran en:
- adquisición de conocimientos financieros (ej: test de entrada y salida);
  - modificación de actitudes ante situaciones financieras (ej: entrevistas, *focus groups* o encuestas de seguimiento),
  - medición de conductas adquiridas (ej: entrevistas, *focus groups* o encuestas de seguimiento) y
  - opinión de los participantes para revisar la eficiencia y eficacia de la iniciativa o programa.

## **5. Información para la Superintendencia**

Para efectos de mantener información relativa a las iniciativas y/o programas de educación financiera realizadas por las entidades, así como del resultado de las mismas, se solicita enviar a esta Superintendencia dentro de los primeros 10 días del mes de enero de cada año y de acuerdo a los formatos incluidos en el anexo adjunto, información referida al año calendario anterior.

Saludo atentamente a Ud.,

**ERIC PARRADO HERRERA**  
**Superintendente de Bancos e**  
**Instituciones Financieras**

## Anexo

*Información estandarizada para todas las instituciones que realicen actividades, ya sean iniciativas y/o programas de educación financiera.*

*Esta información será remitida anualmente a través de la Extranet de esta Superintendencia y en formato PDF “desprotegido”. Debe llenarse ambas fichas por cada programa o iniciativa que la institución financiera desarrolle.*

### FICHA N° 1: INICIATIVA O PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Información del año ....

INSTITUCIÓN	
<i>Nombre de la institución que realiza la actividad de educación financiera.</i>	
NOMBRE DE INICIATIVA O PROGRAMA	
<i>Nombre de la iniciativa o programa.</i>	
I. DETALLES DE LA INICIATIVA O PROGRAMA	
<b>NOMBRE</b>	<i>Nombre de la iniciativa o programa.</i>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<i>Breve descripción de la Iniciativa o programa.</i>
<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA TÉRMINO APROX.</b>
<b>ETAPA O VERSIÓN</b>	<i>Indicar si es piloto o versión posterior señalando su número.</i>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<i>Ej. Mejorar niveles de conocimiento del funcionamiento de las tarjetas de crédito.</i>
<b>INSTITUCIONES ASOCIADAS</b>	<i>Nombre de la o las instituciones con las que se asoció la institución para poder llevar a cabo la actividad.</i>
<b>PERIODICIDAD</b>	<input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Ocasional <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otra: Haga clic aquí para escribir texto. <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> BIANUAL
<b>COBERTURA</b>	<input type="checkbox"/> Comunal <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Otra: Haga clic aquí para escribir texto. <input type="checkbox"/> Regional

<b>CONTENIDOS</b>	<input type="checkbox"/> Ahorro e inversión <input type="checkbox"/> Planificación y presupuesto <input type="checkbox"/> Endeudamiento responsable	<input type="checkbox"/> Productos financieros <input type="checkbox"/> Derechos y deberes de los usuarios <input type="checkbox"/> Otros <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i>
<b>CUENTA CON UN RELATOR O ENCARGADO</b>	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No Explique <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i>	
<b>INFORMACIÓN DE RELADORES/ ENCARGADOS</b>	<b>Nombre</b> : Persona que dicta la iniciativa o programa <b>Formación</b> : Profesión y especialización <b>Experiencia</b> : Breve resumen experiencia en la materia	
	<b>Nombre</b> : Persona que dicta la iniciativa o programa <b>Formación</b> : Profesión y especialización <b>Experiencia</b> : Breve resumen experiencia en la materia	
<b>MOMENTOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS</b>	<input type="checkbox"/> Inicio y término de la etapa laboral (manejo de presupuesto, planificación) <input type="checkbox"/> Evaluación de inversiones como alternativas al ahorro convencional (FFMM, ETF, Acciones, etc.) <input type="checkbox"/> Evaluación de jubilación, cómo aumentarla y qué alternativa es la más conveniente <input type="checkbox"/> La compra del primer automóvil (Crédito, ahorro, seguro)	<input type="checkbox"/> Emprendimiento de un negocio <input type="checkbox"/> La compra del primer bien inmueble <input type="checkbox"/> Personas antes y después de tener un hijo <input type="checkbox"/> Personas que planean convivir y/o formar una familia o también para quienes se separan o divorcian <input type="checkbox"/> Estudiantes universitarios (acceso al crédito, manejo del efectivo y ahorro) <input type="checkbox"/> Otros <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i>

<b>II. DETALLE DE LOS PARTICIPANTES</b>	
<b>N° DE PARTICIPANTES</b>	<i>Número de personas directamente asociadas a la actividad como participantes.</i>
<b>GRUPO ETARIO</b>	<i>Rango de edad de los participantes.</i>
<b>TIPO DE AUDIENCIA</b>	<i>Grupo al cuál va dirigida la actividad. Ej. emprendedores, inmigrantes, microempresarios, etc.</i> <input type="checkbox"/> Estudiantes secundarios <input type="checkbox"/> Estudiantes terciarios <input type="checkbox"/> Jóvenes (18-29 años) <input type="checkbox"/> Emprendedores
<b>% DE MUJERES</b>	$\frac{\text{N° de mujeres}}{\text{N° total de participantes}}$





III. EVALUACIÓN	
<b>MÉTODO PARA EVALUACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> Índices <input type="checkbox"/> Encuestas <input type="checkbox"/> Entrevistas <input type="checkbox"/> Focus Groups <input type="checkbox"/> Otros <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i>
<b>QUIÉN REALIZA LA EVALUACIÓN</b>	Nombre: <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i> <input type="checkbox"/> La Institución o empresa relacionada <input type="checkbox"/> Tercero independiente
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN</b>	<i>Dado el método seleccionado para evaluar el programa, aquí deberá indicar el resultado cuando aplique.</i> <i>Por ejemplo, si la iniciativa es respecto de presupuesto, una forma de medir el resultado sería ver el ratio de respuestas correctas al final de la iniciativa, versus las respuestas correctas al inicio de la misma <math>\frac{\text{Puntaje final}}{\text{Puntaje inicial}}</math>.</i> <i>Razones mayores a uno mostrarían mejoras.</i>
<b>HA UTILIZADO ALGÚN MÉTODO PARA MEDIR IMPACTO</b>	Explique <i>Haga clic aquí para escribir texto.</i>



**FICHA N°2:**  
**AUTOEVALUACIÓN**  
**INICIATIVAS O PROGRAMAS DE EDUCACION FINANCIERA**  
**Información del año .....**

<b>Institución:</b>
<i>Nombre de la institución que realiza la actividad de educación financiera.</i>
<b>Nombre de la iniciativa o programa:</b>
<i>Nombre de la iniciativa o programa. (Debe coincidir con el de la Ficha N°1)</i>

Autoevaluación

<b>1.- Principio de Utilidad</b>		
U.1 El contenido de la iniciativa o programa es de aquellos incluidos en los lineamientos de contenidos de la SBIF	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.2 La iniciativa o programa tiene mecanismos de evaluación	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.3 La iniciativa o programa tiene objetivos definidos y las bases que los sustentan	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.4 Las iniciativas o programas se evalúan desde un principio y se monitorean continuamente para ir analizando sus resultados y avances	SI	NO
<b>Explicación</b>		



U.5 Mide los conocimientos financieros al inicio y final de las iniciativas o programas desarrollados	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.6 Incluye dentro de las evaluaciones de su iniciativa o programa la modificación de actitudes ante situaciones financieras	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.7 Incluye dentro de las evaluaciones de su iniciativa o programa mediciones de conductas adquiridas	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.8 La iniciativa y programa están orientados a instalar habilidades en materia de educación financiera de forma tal que satisfagan las necesidades concretas del público	SI	NO
<b>Explicación</b>		
U.9 La iniciativa o programa contiene un diagnóstico que justifica su necesidad	SI	NO
<b>Explicación</b>		



<b>2. Principio de Calidad</b>		
C.1 La iniciativa o programa considera el contexto nacional, local, social, económico, cultural y lingüístico del público objetivo	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.2 La iniciativa o programa considera el nivel de educación global, matemático, financiero y habilidades tecnológicas de los participantes	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.3 La iniciativa o programa considera un segmento relevante de la población	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.4 El material utilizado es confeccionado por personas con formación y experiencia en educación	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.5 El monitor de la iniciativa o programa cuenta con una formación y experiencia en materias financieras y/o pedagógicas	SI	NO
<b>Explicación</b>		



C.6 La iniciativa o programa tiene mecanismos de evaluación	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.7 La iniciativa o programa tiene medición de impacto	SI	NO
<b>Explicación</b>		
C.8 Incluye dentro de las evaluaciones de su iniciativa o programa el <i>feedback</i> de los participantes	SI	NO
<b>Explicación</b>		

### 3. Principio de Oportunidad

O.1 La iniciativa o programa está centrada en torno a los “momentos de aprendizaje” que las personas enfrentan al tomar decisiones financieras importantes	SI	NO
<b>Explicación</b>		



<b>4. Principio de Imparcialidad</b>		
I.1 La iniciativa o programa se efectúa, promociona o desarrolla conjunta o paralelamente con las actividades publicitarias o de marketing	SI	NO
<b>Explicación</b>		
I.2 La institución cuenta con mecanismos específicos para asegurar que las iniciativas o programas de educación financiera no se confundan o utilicen como actividades de publicidad, marketing y/o promoción comercial de productos y los controla para que cumplan dicha finalidad. Si contesta afirmativamente, enuncie los mecanismos y controles de cumplimiento	SI	NO
<b>Explicación</b>		
I.3 Los datos de las personas registradas como participantes de la iniciativa o programa son utilizados para el envío de información comercial de su empresa	SI	NO
<b>Explicación</b>		



<b>5. Principio de Transparencia</b>		
T.1 La información entregada al público en la iniciativa o programa es clara, de fácil comprensión	SI	NO
<b>Explicación</b>		
T.2 Las iniciativas y programas informan y explican los efectos adversos del uso equivocado o mal uso de los productos financieros	SI	NO
<b>Explicación</b>		
T.3 Utiliza el logo o marca corporativa en la entrega y desarrollo de la iniciativa o programa	SI	NO
<b>Explicación</b>		
T.4 Los participantes están obligados a registrarse para acceder a los contenidos o a cualquier actividad relacionada con las iniciativas o programas	SI	NO
<b>Explicación</b>		