

<https://doi.org/10.22519/22157360.757>

**Sistema bancario colombiano y la educación financiera.**

**caso Banco Davivienda**

**Colombian banking system and financial education.**

**case Davivienda Bank**

Martha Ocampo Lozano<sup>1</sup>

**Resumen**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en el año 2005, al exponer sobre la educación financiera dice que es un proceso por el que a través del entendimiento de los productos y riesgos financieros los usuarios pueden mejorar su vida económica.

Esta investigación tiene como objetivo el analizar el sistema bancario colombiano y su relación con la educación financiera, tomando como estudio de caso el banco Davivienda.

Para el desarrollo de lo anteriormente mencionado, se analizó el sector financiero colombiano, luego se caracterizaron las herramientas que utiliza en Banco Davivienda para educar

---

<sup>1</sup> MBA Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila  
Gerente Banco Davivienda  
[mlocampo2@hotmail.com](mailto:mlocampo2@hotmail.com). CÓDIGO: I22  
AGLALA ISSN 2215-7360  
2014; 5 (1): 143-167

financieramente a los usuarios y público en general, para luego proponer una estrategia que gestione de manera eficiente las herramientas existentes por parte del banco.

Fecha de recepción: Agosto 2014 / Fecha de aceptación en forma revisada: Octubre 2014

Se concluye, que si es posible mejorar las herramientas existentes a través de dos programas que imparte el banco sobre la educación financiera.

**Palabras clave:** Educación financiera; sistema bancario; herramientas educativas; estrategia

### **Abstract**

The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) in 2005, to expound on financial education says it is a process that through understanding of financial products and financial risks users can improve their economic life.

This research aims to analyze the Colombian banking system and its relation to financial education, taking as a case study the Davivienda bank.

For the development of the above, the Colombian financial sector was analyzed, then the tools used in Davivienda Bank to educate users and the general public financially, and then propose a strategy to manage efficiently existing tools were characterized by the bank.

It is concluded that it is possible to improve existing tools through two programs that imparts the bank on financial education.

**Keywords:** Financial Education; bank system; educational tools; strategy.

### **Introducción**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en el año 2005, expresa que la educación financiera es el proceso por medio del cual los usuarios financieros mejoran su entendimiento de los productos y de los riesgos financieros. Debido al conocimiento financiero se pueden desarrollar habilidades que permitan tomar mayor conciencia de los riesgos y de las oportunidades con las finanzas, que llevarán al fin y al cabo, a tomar decisiones informadas que busquen el bienestar económico.

Actualmente no existe una ley específica que hable de educación financiera en los grados de escolaridad para los colombianos, el gobierno posee unas “orientaciones” con las que ha trazado una ruta a seguir en este tema con el decreto 457 del 28 de febrero de 2014, el cual organiza el sistema administrativo nacional para la educación económico y financiera.

Adicionalmente a esto, la Ministra de Educación María Campo declaraba (Centro Virtual de Noticias de la Educación, 2014)

La educación económica y financiera es un componente innovador de nuestra política de calidad. Lo que buscamos es desarrollar la capacidad de comprender el contexto y la dinámica social y económica cotidiana de los estudiantes, para que aprendan el uso y administración responsable de los recursos para su bienestar y el de toda la sociedad. (p.

1).

Ahora, no hay que perder de vista que a nivel de la educación superior, las universidades tienen como función el de transmitir conocimiento a los discentes y que son los que finalmente los llevarán a la sociedad buscando suplir las necesidades de ella (Castro, 2013).

Sin embargo, y dado los últimos resultados de las Pruebas Pisa y la entrada del gobierno en la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE, este tipo de programas son la respuesta a unos resultados y a la vinculación a un Organismo, mas no la respuesta consciente y estudiada de la capacidad de análisis financiero de los colombianos, y no existe más allá de unas pruebas, un parámetro que permita ir midiendo de manera real la efectividad de los mismos.

Paralelamente a esto, el gobierno ha hecho alianzas con el gremio bancario que también le permite poner en perspectiva su programa y poder llevarlo a cabo con la participación de todos los actores involucrados en este tema siendo la Banca un actor principal, pero ¿qué tan determinante es su papel en todo esto?. Además, actualmente cursa en el Congreso de la República el proyecto de ley No. 49 de 2014, relacionado con la implementación en las instituciones educativas de la cátedra de educación financiera, el cual pasó a segundo debate en la Comisión sexta.

El sector financiero viene desde hace varios años desarrollando programas tendientes a educar financieramente a sus clientes y usuarios, esto de alguna manera ha sido el resultado de las políticas implementadas por la Superfinanciera dada la normatividad existente hacia la Protección del Consumidor Financiero, motivado a su vez por el comportamiento mismo de la economía donde tanto crisis como bonanzas han dejado lecciones que aprender.

Pero de igual forma, la banca ha visto en esto la oportunidad de tener clientes mejor preparados a la hora de tomar decisiones financieras lo que sin duda los beneficia en determinado momento por las ventajas que cada institución posee en los productos y servicios que brinda.

Sin embargo, y aunque pasa inadvertido, cuando un ciudadano esta educado financieramente y es consciente de las decisiones que toma en su relación con los bancos, le permite a estos últimos reducir de manera importante el indicador de quejas y reclamos, ya que de cierta manera salva la responsabilidad de la entidad bancaria al evidenciarse la diligencia que tuvo para con el cliente y el grado de consciencia del mismo al aceptar cualquier operación.

Aun así, y aunque existen medios masivos para difundir la educación financiera, no ha sido medido hasta ahora que tan efectiva es en el bienestar de una persona, lo que obliga a preguntarse hasta dónde puede llegar el impacto de estas enseñanzas en las decisiones financieras de los colombianos

El Banco Davivienda ha concentrado esfuerzos para que sus clientes y usuarios puedan acceder a las diferentes herramientas que posee para educarlos financieramente.

Sus programas brindan las informaciones básicas que se requiere para manejar las finanzas personales no solo a adultos sino también a niños. Su programa “Mi finanzas en casa” le permite conocimientos básicos que se manejan en el día a día.

Dado esto, la entidad no solo se limitó a facilitar una herramienta virtual sino también a hacerlo real, permitiendo que muchos de sus clientes presencien charlas de manera gratuita con información que eduque su comportamiento financiero. Cabe entonces preguntarse si la educación recibida está dirigida al público indicado y cuánto de lo que aprenden es realmente benéfico para su vida.

La presente investigación busca analizar el sistema bancario colombiano y su relación con la educación financiera. Además, siendo la Banca la columna vertebral en la economía nacional, se analizó el Caso Banco Davivienda donde se podrá ver en detalle qué tipo de planes se están ejecutando actualmente para educar financieramente a los clientes y usuarios de esta entidad.

### **Descripción del caso Banco Davivienda**

El sistema financiero debe dar cumplimiento a la Circular No. 015 de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera, la cual imparte instrucciones a las entidades financieras sobre la aplicación de la ley 1328 de 2009.

En esta circular se enfatiza la importancia de Educar Financieramente a los clientes y usuarios de las entidades financieras, no obstante en el aspecto Educativo Banco Davivienda va un poco más allá.

Banco Davivienda es una entidad que nace en 1972, cuando se crea la Corporación Colombiana de ahorro y Vivienda con el nombre Coldeahorro, nombre que cambia en el año 1973 y empieza a llamarse Davivienda manteniendo la casita roja como símbolo.

En 1997 Davivienda se convierte en banco comercial y pasa a llamarse BANCO DAVIVIENDA S.A., bajo el slogan de “Aquí lo tiene todo” y manteniendo su símbolo.

Posteriormente, en el año 2006 se fusiona con Banco Superior, posicionándose entonces como la primera banca de personas en Colombia y en el año 2007 lo hace con Gran banco S.A. y Bancaré.

Desde el programa de Educación Financiera de la entidad, en su informe de sostenibilidad (Banco Davivienda, 2013), expone que se busca vigorizar la estrategia de inclusión financiera, dando una transformación positiva sobre la idea que muchos colombianos tienen acerca del uso y manejo de los recursos y del sector financiero.

Este programa da cobertura a varios sectores que en la actualidad adolecen de una atención en este aspecto de forma permanente, es así como nace “Mis finanzas personales” Este programa está concebido para ser aplicado en forma presencial mediante conferencias que empleados voluntarios del Banco dictan a los empleados de empresas vinculadas a la Entidad.

Estas conferencias están acompañados de unas cartillas con el nombre de Mis Finanzas Personales y Familiares del Banco Davivienda en el 2012) donde exponen conceptos tales como:

- Las creencias sobre el Dinero
- Educación sobre Finanzas personales y familiares
- Los ingresos y Los gastos
- El Presupuesto
- El manejo del Crédito
- La importancia del ahorro
- Educando financieramente a sus Hijos

Estas conferencias a cierre de Diciembre de 2013 habían sido dictadas a 37 mil empleados de las empresas vinculadas al Banco, según el Banco Davivienda en el 2013. Además, con el ánimo de lograr una mayor cobertura nace a finales del 2012 el Portal de Internet “Mis Finanzas en Casa”. Sin embargo, conscientes de que tener un portal no era suficiente, se lanzó en Octubre del 2013 una campaña masiva de comunicación a nivel nacional para darlo a conocer con el concurso “Es mejor aprender a hacer bien las cuentas”.

En la página web del Banco, en el link Mis Finanzas en Casa, las personas individualmente y como grupo familiar, pueden acceder a una serie de 11 cursos que contienen diversos temas y están divididos por módulos así:

Tabla 1. Cursos web del Banco Davivienda

<b>SISTEMA FINANCIERO</b>	
Entidades Financieras	25 Minutos
Entes de Control Financiero	25 Minutos
Los Bancos	25 Minutos

<b>FINANZAS PERSONALES Y FAMILIARES</b>	
El ahorro	20 minutos
Duración: 25 Minutos	20 minutos
Administración del Dinero	25 Minutos
Manejo de Inversiones	25 Minutos
El crédito	25 Minutos
Seguros y Protección	25 Minutos
<b>SEGURIDAD Y TECNOLOGIA</b>	
Transacciones seguras	25 Minutos
Canales Virtuales	15 Minutos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a este portal los contenidos de cada módulo se presentan así:

### *Sistema financiero*

- Entidades financieras

Aquí a manera de ejemplos ilustras tres situaciones de la vida diaria y va mostrando cual entidad financiera aplica mejor en cada situación.

Lleva a conocer que grupos conforman el sector financiero y como están clasificados y que actividad desarrollan, de esta manera los ciudadanos logran identificar a donde se deben dirigir teniendo en cuenta su tipo de necesidad.

- Entes de Control

Este módulo enseña a los ciudadanos quién vigila a las Entidades financieras y donde deben acudir ante cualquier reclamo que no haya sido resuelto por las mismas, adicionalmente



muestra que otro tipo de instituciones regulan la economía del país y las normas por las que se rigen las Entidades financieras.

- Los Bancos  
Este curso habla de los productos que ofrecen los bancos, su función y los servicios que nos prestan de manera generalizada.

### *Finanzas personales y familiares*

- El ahorro  
En este módulo ayuda a entender que es el ahorro, su importancia y beneficios.
- Cuentas de Ahorro  
Aquí explican sobre los productos financieros que permiten ahorrar en forma más efectiva.
- Administración del Dinero  
Este es un modelo que impacta directamente en los ingresos y gastos de una persona, les enseñan a elaborar un presupuesto, como controlar los gastos y les da acceso a unas herramientas que les servirán de utilidad.
- Manejo de las Inversiones  
Este módulo está dirigido a todos los que tienen liquidez y no saben cómo manejar esos recursos sin correr riesgos innecesarios, de manera que enseñan que son las inversiones financieras, su funcionamiento, sus características y la manera de escogerlas.
- El crédito  
Tan importante como el ahorro, el crédito, es por esto que este módulo es fundamental ya que un mal manejo del crédito determina el crecimiento financiero de una persona en función

de ese record crediticio, aquí las personas conocerán los diferentes tipos de crédito y de qué forma manejarlos.

- Seguros y Protección

Los puntos a tratar en este módulo son los seguros, su funcionamiento y sus características ***Seguridad y tecnología***

- Transacciones Seguras

Explica cómo hacer transacciones seguras en los diferentes canales de la entidad financiera, oficina y cajeros automáticos.

- Canales Virtuales

Para Davivienda es importante que las personas conozcan que herramientas existen y como se manejan a nivel tecnológico para ser más eficientes con ellas y con el uso del tiempo.

El portal incluye también una sección para niños, también a ellos les permite acceder y poder conocer del tema pues a través de MONETARIUM en la misma página web, los niños aprenden sobre:

- El mundo del Ahorro
- El mundo de los bancos • El mundo de la seguridad
- El mundo del dinero.

A cierre de 2013, el Banco Davivienda, el portal había recibido 360 mil visitas y contaba con 37 mil personas registradas y más de 12 mil grupos familiares constituidos, quienes habían realizado un total de 38 mil cursos. Adicionalmente, dentro del plan de educación financiera que la entidad desarrolla, también hay diseñados programas dirigidos a un mercado específico como

lo son las Fuerzas Militares y “Grupos de Ahorro y Crédito Local-GACL” donde participaron 1200 familias pertenecientes al Sisben 1 y 2.

Sin duda los esfuerzos de BANCO DAVIVIENDA en lo que respecta a este tema han ido más allá del cumplimiento de una normatividad; ha buscado convertir la responsabilidad social en algo que hace parte de la cultura de una organización en función de la sociedad.

### **La educación financiera**

Para Gómez, citado en el Boletín 13 de Educación Financiera, (2009), expresa que la educación financiera es la “transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión” (p. 8). Este concepto concuerda con el de Cohen que en 2006 consideraba que lo que busca la educación a nivel financiero es producir cambio de conducta de los agentes económicos, lo cual permitirá el desarrollo de habilidades sobre las finanzas a nivel personal, que permitirá una mejor administración de los recursos financieros.

Domínguez (2013), citando a la OCDE define a la educación financiera como “el proceso por el que los inversores y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos” (p. 5). Si se tiene en cuenta este concepto, se puede argumentar que la educación financiera no es una materia que simplemente se aprenda y se memorice, es una herramienta tan dinámica como la economía misma de un país y la situación financiera de una persona, de forma tal que el estar educado financieramente le permite a un individuo ser consciente de las decisiones que impactan diferentes etapas de su vida y por ende como él se la relaciona con un sector y como aporta a la economía de un país según la asertividad de sus decisiones en función a lo aprendido en esta materia.

La educación financiera es fundamental en la vida de una persona desde su niñez donde se inicia la enseñanza básica de lo que es el ahorro. Para Coates en el 2009, resulta necesario iniciar la alfabetización financiera en las primeras etapas de vida, debido a la complejidad de los productos y servicios financieros y la variedad de los mismos. Sin embargo, considerar la educación financiera solo como un instrumento para aumentar el acceso a los servicios financieros y la bancarización, tal y como se menciona en el Plan Nacional de Desarrollo es un error. (Castellanos, 2011).

Ahora, no se puede dejar de nombrar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) que en su publicación del 2009 expresa que la educación financiera tiene un impacto en tres niveles, los cuales son: En primer lugar, el personal, debido a que da una ayuda para que el individuo sepa cuidar y pueda rendir su dinero de tal manera que la pueda utilizar adecuadamente y con responsabilidad los productos financieros lo que repercutirá en un mayor bienestar. En segundo lugar, el familiar, porque ayuda a que la familia pueda contar con recursos necesarios que les brinde una estabilidad, mejor desarrollo y un patrimonio. En tercer lugar, el país, esto porque la educación financiera produce usuarios informados y exigentes, trayendo consigo la competitividad entre las instituciones y un beneficio de manera directa en los mercados financieros, lo cual traerá desarrollo a una nación.

Es importante acotar que la educación formal debe de incorporar los cambios culturales que se dan en las sociedades. Las destrezas que los jóvenes de hoy requieren no son las mismas de hace dos décadas y en el futuro serán diferentes a lo actual. Las instituciones escolares y de educación superior deben de poder entregar las herramientas necesarias para que el estudiante pueda desarrollar su máximo potencial en las mayores áreas posibles.

Para Pacheco en el 2004, el comprender el campo de las finanzas por parte de los jóvenes, conocer y entender el lenguaje del dinero desde niños dará un incremento de la habilidad para generarlo y multiplicarlo por medio de estrategias financieras. Además, para México en el 2007, esto daría a los jóvenes el poder iniciar una vida económica saludable desde temprana edad, lo que se vuelve vital cuando la base del desarrollo económico de cualquier persona es basada en el ahorro. A renglón seguido, la educación en finanzas es importante no solo a los adultos, sino que también es de vital importancia para los jóvenes, ya que serán los próximos usuarios de los servicios financieros, por lo que la adquisición en el día de hoy conocimientos financieros tiene una serie de ventajas para su futuro.

La educación financiera comienza en el hogar; sin embargo, mucho creen que el hablarlo es involucrarse en un mundo técnico y complejo, tal como lo expresa Pineda en el 2011. Sin embargo, la educación a nivel financiero permite más bien desarrollar habilidades útiles en el día a día, el presupuestar los gastos del hogar, el poder identificar la tarjeta de crédito más barata, el proteger el patrimonio con un seguro, etc.

Ahora, en una sociedad de consumo, es más, de hiperconsumo como la actual, se debe de formar ciudadanos que sean responsables e informados concerniente a los diferentes instrumentos financieros que hay. Una actividad clave es la educación en el uso eficiente y responsable del crédito de manera que ésta sea una herramienta que entregue desarrollo social.

A nivel mundial, el interés por la educación financiera ha despertado en muchos países del mundo, los cuales según Chapman en 2012 es debido a varios factores, pero que dos son los más importantes: a) El rápido aumento de las instituciones de Micro finanzas, lo que ha dado lugar a una mayor diversificación de productos y que por ello se crean novedosos canales de venta, lo cual produjo sobreendeudamiento y falta de transparencia en los mercados. b) La crisis global a

nivel financiero que se debió a grandes irregularidades de información entre diversos agentes económicos que manejan los procesos de intermediación financiera.

Por consiguiente, la crisis financiera no dejó dudas sobre la imperiosa necesidad de fortalecer y dar promoción a las medidas de protección de los consumidores de los servicios financieros. Es por ello que la OCDE, países y otros organismos internacionales, se están esforzando en restablecer la tranquilidad del consumidor y su confianza en el sistema financiero.

La educación financiera es percibida como la base de la creación de la riqueza, además se vuelve en un medio eficaz para crear un nexo de confiabilidad entre los usuarios del sistema financiero y las instituciones. Como ejemplo países como España, Estados Unidos, Inglaterra ha hechos que países latinoamericanos como Perú, El Salvador y México hayan creado estrategias de manera conjunta entre el gobierno y los entes privados, cuyo fin es preparar a las nuevas generaciones en el buen manejo de las finanzas.

Siguiendo con la idea anterior, Bernheim, Garret y Maki en un estudio realizado en el 2001 en los Estados Unidos, descubrieron que en los estados donde se enseña sobre educación financiera de manera obligatoria, las familias tienen un mayor ahorro que aquellas familias en estados donde no se imparte este tipo de enseñanza. Por su parte, Chow en el 2007 que hizo una investigación en Taiwán con estudiantes de nivel universitario, descubrió que la educación financiera tiene un impacto sobre el nivel de conocimiento de los educandos, aunque esto no necesariamente implica un cambio en el comportamiento.

Para Banamex en el 2012, la educación financiera es una alternativa para:

- Tomar decisiones financieras enrumadas a obtener bienestar.
- Buscar desarrollar hábitos que ayuden a la persona a responder a las situaciones económicas que se presenten.

- Encontrar alternativas para dar a luz y administrar recursos
- Saber definir metas financieras y trazar una estrategia para alcanzarlo
- Darle valor al ahorro y el consumo consciente - Contar con mejores herramientas a nivel financiero
- Planear el futuro.

Lo anterior, permite deducir que la educación financiera aporta en conocimiento, habilidad, actitud que está en estrecha relación con la planificación, con el manejo de los aspectos financieros a nivel personal, en base a objetivos bien definidos para que haya éxito en un plan financiero y que lleve a obtener buenos resultados.

Becker, en el año 1994 expuso la teoría de que una sociedad no obtendrá desarrollo ni crecimiento si no se invierte en el capital humano, haciendo alusión al coste de oportunidad que tiene una familia o una persona. Si un individuo se capacita, al término de unos años conseguirá mejores ingresos y beneficios a futuro. Este autor considera que la educación y a la formación son inversiones que ejecutan seres racionales, cuyo fin es incrementar su productividad y sus ingresos. Además, así como una empresa planifica sus acciones financieras, los individuos también deben de planificar sus recursos económicos para determinar metas, objetivos y estrategias que permitan lograr las metas acordadas.

Por otro lado, para que un sistema financiero tenga un buen funcionamiento es importante incrementar el nivel de los usuarios. Esto será posible si se promueve la inclusión financiera, el cual es que una población tenga acceso a un conjunto de productos y servicios financieros los cuales son el crédito, el ahorro, los seguros, el sistema de pago y pensiones, la educación en finanzas y la protección al consumidor. Además, existe una relación estrecha entre la inclusión y la educación en finanzas, la cual se puede ver desde dos vertientes: el educar a las personas que no están incluidos a nivel financiero y, educar a los que ya están dentro. En palabras de

Heimann (2009) “el acceso a servicios financieros para amplios grupos poblacionales excluidos de ellos” (p. 9).

### **Estrategias de educación financiera del Banco Davivienda**

En la actualidad, cuando una persona cumple la mayoría de edad (18 años) ya puede acceder a los productos y servicios de cualquier entidad financiera y, siendo más específicos, en algunos casos ya tienen acceso a crédito bancario, bien sea avalado por alguna otra persona o simplemente porque inicia una vida laboral que le permite demostrar unos ingresos y esto a su vez le da acceso al crédito.

Lamentablemente, la mayoría no conoce cómo manejar esta relación que fácilmente puede llegar a determinar el futuro financiero y patrimonial de una persona o grupo familiar, con resultados en algunos casos positivos en otros no tantos.

De manera que, cuando Banco Davivienda educa financieramente, lo hace, no solo cumpliendo una norma, sino también yendo más allá de esto y convirtiéndolo en parte de su programa responsabilidad social empresarial con la convicción de generar cambios profundos en la sociedad.

No obstante, cuando una persona de edad adulta es educada financieramente, puede llegar a sentir sentimientos diversos dados la madurez financiera que tiene para ese momento, desde la frustración de no haber hecho bien las cosas hasta la satisfacción de ir por el buen camino.

Es entonces que resulta oportuno cuestionarse sobre que más se puede hacer por ellos. Como se puede ayudar a cambiar lo que está mal, de qué forma se cambian vidas educando financieramente y hasta donde se debe llegar.



Más allá de todas las estrategias y herramientas que se tienen para educar financieramente a las personas, no existe una estadística, ni siquiera una encuesta sobre qué tan efectiva resulta ser esta educación para la vida diaria de quienes la reciben.

Por otra parte, Davivienda, en un enorme esfuerzo, ha puesto a disposición herramientas como la página web de “Mis finanzas En Casa” y dentro de esta un acceso para niños que permite deducir que es un herramienta diseñada para un público más joven, fácil, dinámica y muy didáctica, que sin duda invita a reflexionar sobre cuanta de la población a la que va dirigida, la toma como una herramienta importante para su vida en su día a día, es decir realmente se está generando cambios profundos a una sociedad y para las próximas generaciones.

Cuando se han hechos aportes tan importantes para desarrollar iniciativas de este tipo como las que ha hecho el Banco Davivienda no se puede dejar de reconocer que son aportes que sin duda alguna construyen tejido social pero se hace a nivel macro de forma tal que su impacto sobre la vida de una persona no es tan fácil de medir.

Es por todo lo anteriormente expuesto, que aunque se han llevado a cabo las cosas bien, se pudieran hacerse a la vez paralelo a esto, de una forma diferente sin dejar de hacer lo que se viene haciendo, por que sin duda el masificar todo este tema de educación financiera es vital para llegar a más personas. Cabe preguntarse ¿por qué no pasar de lo Macro a lo Micro? ¿Por qué no decir a sus clientes que su futuro les importa, volviendo más personalizada esta enseñanza y convirtiéndola en un proceso más orgánico?

Trabajando con las herramientas existentes se recomiendan desarrollar propuestas que pudieran traer consigo un beneficio para la Entidad y para las personas:

### *Una nueva oportunidad*

Grupo al que va dirigido.- Funcionarios de empresas vinculadas al banco con convenio de nómina o libranza que cuenten con la recomendación del área de RRHH de la empresa para la cual trabajan y que cumplan con cualquier condición de dificultad financiera que el Banco estipule y que a manera de ejemplo se menciona en el siguiente punto.

Situación real: En las charlas que se dictan en las empresas clientes del Banco, se encuentra que muchos de los que las reciben tienen un mal record crediticio, muchas de estas charlas van dirigidas a personal administrativo y operativo en este último, y según la zona del país y el tipo de empresa, cuentan con un bajo nivel de escolaridad. Esto puede generar desmotivación entre ellos al ver que finalmente más allá de decirles cual sería el escenario ideal, su vida financiera está mal por situaciones particulares que los dejan en un callejón sin salida, partiendo de la premisa de que todos han tenido dificultades alguna vez en su vida y merecen tener una segunda oportunidad.

Propuesta: De la mano con el departamento de RRHH de la empresa, se apadrinan funcionarios de cada grupo que se capacite y que se encuentren en una situación financiera difícil por causales, como por ejemplo:

- Sin capacidad de pago que le permitan consolidar deudas a una mejor tasa y que desahogue su flujo de caja mensual.
- Reportes en centrales de Riesgo (Depende el Reporte) que le impidan adquirir crédito de vivienda, educativo, vehículo etc., (construir patrimonio).
- Sin flujo de caja para ahorrar, por deudas a costos altos o innecesarias.

Beneficios: Los beneficios para las personas es la posibilidad de reorganizar financieramente su vida, de ofrecerles la posibilidad de construir un patrimonio para su familia,

esto sin duda repercutirá en un beneficio para el banco y es la publicidad que tendrá por parte de estas personas sobre el apoyo que recibieron, además de las posibilidades de negocios que se desarrollen del ejercicio como tal.

Proceso: Para llevar a cabo este punto se deberá:

- a. Dictar al menos una charla al mes de educación financiera.
- b. Se escogerán determinado número de personas de cada empresa para entrar en el programa y una vez capacitados con la charla de “Mis Finanzas en Casa” se estudiará, por parte del Líder, cada caso en particular.
- c. Se planteará, por parte del Líder al banco el apoyo a brindar el cual se ejecutara con el visto bueno de una persona o área que lo supervise dentro del banco.
- d. Se harán reuniones, entre el líder y la persona que ingresa al programa, de una hora mensualmente para hacer seguimiento durante 1 año donde al finalizar se evaluará y se determinará si el proceso fue o no efectivo en esa persona o grupo familiar para crecer o mejorar financieramente.

Líderes: Todos los funcionarios de las áreas comerciales en calidad de Directores.

### *Living Alone*

Grupo al que va dirigido: Este programa va dirigido a todos aquellos jóvenes de grados 10, 11 y 12, estudiantes de primer semestre de universidades o instituciones educativas, de todos los estratos, aunque no necesariamente tales entidades educativas estén vinculados al Banco Davivienda.

Situación real: Sin duda alguna los primeros pasos que una persona legalmente adulta (18 años) da en su vida financiera pueden determinar el resto de ella por un buen o un mal

comportamiento. Es por esto y considerando que son ese grupo de personas quienes salen fuera de sus hogares a estudiar una carrera universitaria y a enfrentarse a su futuro viviendo solos en muchas ocasiones en ciudades diferentes a sus ciudades natales o convirtiéndose en cabezas de hogar como hijos incluso, que se hace fundamental apostarle a su preparación financiera a fin de concientizarlos del tipo de decisiones que tomarán en este tema.

Educarlos para la vida práctica significa para UNICEF, 2013)

El concepto es elástico e incluye una serie de capacidades y conocimientos. Importante en su concepción son las capacidades psicosociales personales, interpersonales y cognitivas que permiten a las personas interactuar apropiadamente, manejar sus propios estados emocionales y tomar decisiones y opciones para una vida activa, productiva y segura. La educación en habilidades para la vida práctica tiene por objeto proporcionar una contextualización social para la educación financiera y empresarial (p. 8).

Actualmente, ni siquiera el gobierno tiene una materia como tal de educación financiera, como se dijo al principio de este trabajo solo han iniciado un plan piloto que arranca por básica primaria y con un corte transversal.

De manera que con esta iniciativa, de la mano con las instituciones educativas, se puede generar un cambio importante que finalmente logre cambiar el concepto y la imagen de las nuevas generaciones hacia el sector financiero y la importancia que tiene en la vida de una persona y la economía de un país.

Propuesta: En alianza con los colegios y Universidades participantes, se dictarán charlas a grupos de estudiantes próximos a graduarse de secundaria o de primeros semestres para lo cual se deberá establecer contacto con la institución educativa y suscribir la alianza.

Beneficios: Para las instituciones educativas es un beneficio el poder contar con un aliado importante para la preparación a la vida financiera de sus alumnos.

Para el banco la posibilidad de generar nuevos negocios mediante la vinculación de instituciones no vinculadas, tarjetas de créditos principales y amparados. Además, construir un semillero de posibles candidatos a vacantes en el Banco Davivienda.

Proceso:

- Dictar al menos una charla al mes en educación financiera en una institución.
- Se escogerán determinado número de estudiantes de cada institución para entrar en el programa.
- Las capacitaciones se hacen en la sala de capacitación del banco planteándoles laboratorios prácticos que incluyan situaciones del día a día, tal como llenar consignaciones, diligenciar una solicitud, etc., y una vez capacitados se les ofrecerá, de común acuerdo con sus padres, tarjeta de crédito estudiantil siempre y cuando su desempeño haya sido satisfactorio.
- Se harán reuniones trimestralmente en forma presencial o telefónica si se encuentra por fuera con el estudiante para hacer seguimiento al manejo que le ha dado al producto, se evaluará y se determinará si el proceso fue o no efectivo en esa persona o grupo familiar para crecer o mejorar financieramente.
- **LIDERES:** Todos los funcionarios de las áreas comerciales en calidad de Directores.

Teniendo en cuenta estos dos programas se podría sacar una pequeña muestra estadística sobre el impacto desde el Banco Davivienda en la vida de las personas educando financieramente y cuanto de los intentos llegaron a feliz término.

## Conclusiones

Se ha podido constatar que, a nivel del estado colombiano, aún falta mucho por desarrollar en cuanto a educación financiera. Si se tiene en cuenta el proyecto piloto puesto en marcha para incluir de manera transversal este tema en la educación básica, primaria y secundaria, se podría observar que el impacto de esta forma de ejecutarlo no sería tan efectivo si se creara una materia individual de educación financiera y se incluyera dentro del pensum académico escolar y universitario.

Se puede destacar que el Banco Davivienda ha sido líder en el desarrollo de herramientas que permitan educar financieramente a los colombianos. No obstante, se podría potencializar aún más si se tuviesen en cuenta su aplicabilidad para la población más joven y, además, si se desarrollara ejercicios individuales en la población más adulta cuyos resultados generaran un cambio real de la situación financiera de las tales personas.

Por medio de las estrategias propuestas, se va más allá del cumplimiento de una norma o del desarrollo de una política de responsabilidad social empresarial que no permite saber la efectividad de la misma, se optimizan los recursos existentes y se pasa de lo general a lo particular para obtener una muestra y medir el impacto de la educación financiera que imparte el Banco Davivienda en los ciudadanos.

## Referencias bibliográficas

Banamex, (2014). ¿Qué es la educación financiera?, México. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de <https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/ef/ef-quienes-somos>

- Bernheim, D., Garrett, D. y Maki, D. (2001), Education and Saving: The long-term effects of high schools financial curriculum mandates, *Journal of Public Economics*, Volume 80, Number 3, Pages 435-465.
- Becker, Gary (1994), Human Capital and the Rise and Fall of Families, Volume title: *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, Volume 3, Number 1, Pags 257-298
- CONDUSEF, (2014). ABC de educación financiera, México, Recuperado el 28 de septiembre de 2014 de [http://www.condusef.gob.mx/mat\\_difusion/abc\\_09.pdf](http://www.condusef.gob.mx/mat_difusion/abc_09.pdf)
- Centro Virtual de Noticias de la Educación. (2014). Colombia formará a sus niños y jóvenes en educación económica y financiera, Colombia, página del Ministerio de Educación, Colombia. Recuperado el 20 de agosto de 2014 de <http://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/w3-article-343155.html>
- Chapman, M. (2014). Protección al consumidor financiero: Un debate global, Ginebra, Página electrónica de Mercado Asegurador, Argentina. Recuperado el 10 de septiembre de 2014 en <http://www.mercadoasegurador.com.ar/adetail.asp?id=3946>
- Castellanos, D. (2014). Protección al consumidor financiero y educación financiera, dos asuntos de gran relevancia para el sector bancario, Bogotá, Página electrónica de Asobancaria, Colombia. Recuperado el 19 de octubre de 2014 de <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/1174048.pdf>
- Castro, A. (2013). Ética empresarial en la responsabilidad social universitaria. *Revista Aglala*. Vol. 4, I. 1-13.

- Chow, E. (2008). Is Increasing Financial Literacy Enough: Applying Behavioral Economics to Program Design. *Documento presentado en la Cumbre sobre Educación Financiera 2008*. China.
- Cohen, M., McGuinness, E., Sebstad, J. y Stack, K. (2006). Market Research for Financial Education, Financial Literacy Program. *Documento de trabajo*, 3. EE.UU.
- Coates, K. (2014). Educación Financiera: Temas y Desafíos para América Latina. Brasil, Página electrónica de la Conferencia Internacional OCDE – Brasil. Recuperado el 09 de diciembre de 2014 de <http://www.oecd.org/dataoecd/16/20/44264471.pdf>
- Domínguez, J. (2014). Educación Financiera para Jóvenes: Una Visión Introductoria, España, Página electrónica de EduFInet, España. Recuperado el 05 de julio de 2014 de [http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1630&Itemid=411](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1630&Itemid=411)
- DAVIVIENDA. (2014). Informe de Sostenibilidad 2013, Colombia, página del Banco Davivienda, Colombia. Recuperado el 02 de septiembre de 2014 de <http://www.davivienda.com/.../DAV+sostenibilidad+2013+web.pdf?>
- DAVIVIENDA. (2012). Mis finanzas personales y familiares, Colombia, Davivienda.
- Educación Financiera. (2014). Boletín de Educación Financiera, Perú
- Heimann, U. (2014). Mapa estratégico de inclusión financiera: una herramienta de análisis, México, Página electrónica de Bansefi, México. Recuperado el 22 de agosto de 2014 de <http://www.bansefi.gob.mx/sectahorrocredpop/patmir/Documents/Mapa%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera.pdf>
- México, V. (2014). Finanzas prácticas tu asesor financiero personal, México, Página electrónica de Finanzas prácticas tu asesor financiero personal, México. Recuperado el 21 de



noviembre de 2014 de [http://mx.finanzaspracticass.com/323704-Como-iniciar-](http://mx.finanzaspracticass.com/323704-Como-iniciar-laeducacion-financiera.note.aspx)

[laeducacion-financiera.note.aspx](http://mx.finanzaspracticass.com/323704-Como-iniciar-laeducacion-financiera.note.aspx)

OCDE. (2014). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación, Colombia, Página electrónica de Conacyt, Venezuela. Recuperado el 10 de noviembre de 2014 de [http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual\\_de\\_Oslo%2005.pdf](http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual_de_Oslo%2005.pdf)

Pacheco, M. (2004), El beneficio personal de contar con conocimientos de ética. *Revista Consideraciones de ética bursátil*, pp. 9-11.

Pineda, R., (2014). El Financiero, Página electrónica de El Financiero, México. Recuperado el 05 de noviembre de 2014 de [http://www.elfinanciero.com.mx/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=156&Itemid=26](http://www.elfinanciero.com.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=156&Itemid=26)

UNICEF. (2013). Educación social y financiera para la infancia. Recuperado el 28 de octubre de 2014 de [http://www.unicef.org/cfs/files/CFS\\_FinEd\\_Sp\\_Web\\_8\\_5\\_13.pdf](http://www.unicef.org/cfs/files/CFS_FinEd_Sp_Web_8_5_13.pdf)