

**ALCANCE DE LA OBLIGACIÓN DE LA EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO EN COLOMBIA**

HUGO AMADOR GÓMEZ

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO CIVIL
MAESTRÍA EN DERECHO PRIVADO, PERSONA Y SOCIEDAD CON ÉNFASIS EN
CONTRATACIÓN CONTEMPORÁNEA
Bogotá D.C

2021

**ALCANCE DE LA OBLIGACIÓN DE LA EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO EN COLOMBIA**

HUGO AMADOR GÓMEZ

Trabajo de grado bajo la modalidad de artículo publicable para obtener el título de Magister en derecho privado, persona y sociedad con énfasis en contratación contemporánea

Directores:
Dr. José S. Torres Muñoz
y Dra. Martha Lucía Neme Villarreal

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO CIVIL
MAESTRÍA EN DERECHO PRIVADO, PERSONA Y SOCIEDAD CON ÉNFASIS EN
CONTRATACIÓN CONTEMPORÁNEA

Bogotá D.C
2021

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

FACULTAD DE DERECHO

**MAESTRÍA EN DERECHO PRIVADO, PERSONA Y SOCIEDAD CON ÉNFASIS EN
CONTRATACIÓN CONTEMPORÁNEA**

Rector: **Dr. Hernando Parra Niño.**

Secretaria General: **Dra. Martha Hinestrosa Rey**

Decana Facultad de Derecho: **Dra. Adriana Zapata Giraldo**

Director del Departamento de Derecho Civil: **Dr. Felipe Navia Arroyo**

Directores de Tesis: **Dra. Martha Lucía Neme V.**

Dr. José S. Torres Muñoz

Presidente de Tesis: **Dr. Carlos Alberto Chinchilla I.**

Examinadora: **Dra. Margarita Morales Huertas.**

TABLA DE CONTENIDO.

1. la educación del consumidor financiero se constituye en una herramienta de vital importancia para el estado, la sociedad y su familia, toda vez que lo empodera para que tome mejores decisiones frente a sus finanzas personales	11
1.1 La educación financiera debe contribuir a la formación integral de los futuros clientes y usuarios de las entidades vigiladas para que estos logren desarrollar una cultura económica y financiera que les permita incrementar su patrimonio y alcanzar un mejor nivel de vida personal, familiar y social.	11
1.2 Una educación financiera de calidad, se verá reflejada en el desarrollo y desempeño por parte de la persona de aquellas capacidades, que permitan la toma de decisiones financieras efectivas y que contribuya al desarrollo integral del consumidor financiero, al cumplimiento de su proyecto de vida, al crecimiento económico de la Nación y la estabilidad del sistema financiero.	13
1.2.1 La educación financiera se constituye en el objeto de estudio, de la obligación legal y constitucional, que les corresponde a las entidades financieras de acuerdo con los productos y servicios que ofrecen a sus consumidores, en Colombia.	14
1.2.2 La Educación Financiera, se debe constituir en una política pública, en cabeza del Estado, las entidades financieras, los gremios y asociaciones civiles que busquen contribuir con el desarrollo económico y social del consumidor financiero; empoderado, emprendedor y comprometido con su salud financiera.	15
1.3 La educación del consumidor financiero contribuye al crecimiento y estabilidad del sistema financiero y al mejoramiento del nivel de vida de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas	17
1.3.1 El rol del consumidor financiero en la educación financiera es activo.	17
1.3.2 La educación del consumidor financiero contribuye al desarrollo, estabilidad y confianza del sistema financiero.	18
2. en Colombia las instituciones financieras de manera individual han implementado estrategias pedagógicas con el propósito de cumplir con su obligación legal de educar al consumidor financiero; sin embargo, la ascendente cantidad de quejas y reclamos interpuestas por sus clientes y usuarios, demuestran que lo realizado hasta el momento no ha sido suficiente	20
2.1 El Estado colombiano poco a poco ha venido creando normas y estrategias educativas con el propósito que las entidades financieras, los gremios y las asociaciones civiles contribuyan con el mejoramiento de la calidad de la educación financiera.	20
2.1.1 Marco normativo que desarrolla la exigencia de educación del consumidor financiero en Colombia.	20

2.1.2 Las entidades financieras colombianas en cumplimiento de su deber legal de educar financieramente a sus clientes y usuarios de acuerdo a los productos y servicios que ofrecen han creado e implementado varios programas y estrategias, en cumplimiento de su encargo social.	22
2.2 El creciente número de quejas y reclamos que interponen constantemente los clientes y usuarios de las entidades financieras, sustentadas en el desconocimiento de los riesgos y vicisitudes de los productos financieros, demuestran que el Sistema de Atención al Consumidor de las diferentes entidades bancarias, no está cumpliendo a cabalidad con las funciones de educar e informar de manera eficiente.	23
2.2.1 El contrato de tarjetas de crédito	24
2.2.2 El contrato de crédito de consumo o de mutuo.	
2.2.3 El contrato de cuenta de ahorros	25
2.2.4 El contrato de seguro de automóviles	
2.3 La puesta en marcha de una estrategia nacional de educación financiera; la formación docente; el desarrollo de capacidades y competencias financieras en todas las personas y la implementación en el currículo escolar de todas las instituciones educativas y universidades del área de educación financiera; han contribuido con éxito al crecimiento de la cultura financiera de la población civil y a la estabilidad del sistema financiero en los países desarrollados.	26
3. la obligación legal de las entidades vigiladas de educar financieramente a sus clientes y usuarios, debe trascender la mera obligación de información de asesoría que contractualmente le son exigibles, se enmarca dentro de la función social del contrato y trasciende el ámbito meramente contractual al hacer parte del engranaje de una política pública nacional encaminada a contribuir con la formación integral y el desarrollo de las competencias y capacidades financieras de los consumidores financieros	28
3.1 El principio de la buena fe en su función de integración del contrato establece reglas o pautas de comportamiento que deben cumplir las partes dentro de la relación contractual, entre otras, la obligación de informar, de asesorar y dar consejo a sus clientes.	29
3.1.1 La obligación de información a que están obligadas a suministrar los co-contratantes dentro de la relación contractual, deberá cumplirse en el marco de las exigencias de la buena fe.	29
3.1.2 La obligación de asesoría o consejo en la negociación y celebración del contrato, va más allá del deber de información pero tampoco agota los contenidos propios de la educación financiera.	31
3.1.3 El reconocimiento de la función social del contrato implica una colaboración mutua entre las partes, una cooperación no antagónica que asegure la realización razonable del resultado convenido permitiendo la satisfacción útil del interés de ambos contratantes.	32
3.1.4 La función social de la empresa debe ser entendida como aquel compromiso moral y ético que adquiere la empresa con sus clientes, usuarios, empleados y el entorno social en la cual se encuentra circunscrita y a través de la cual desarrolla su objeto social.	34

3.2 las entidades financieras para contribuir con una formación integral, a través de la educación financiera a la que están obligadas legalmente a ofrecer a sus clientes y usuarios, de acuerdo a los productos y servicios que ofrezcan, deberán elaborar y poner en marcha un Proyecto de Educación Financiera Institucional (PEFI), con enfoque en competencias financieras.	37
3.3 Las encuestas y evaluaciones realizadas por organismos internacionales interesados en la educación financiera, muestran que los planes, programas, y actividades realizadas hasta el momento, basados en la educación tradicional, no compensan el esfuerzo humano y económico realizado; por lo anterior se deben buscar alternativas y estrategias innovadoras que motiven a los consumidores financieros a educarse financieramente.	39
3.4 La obligación legal de las entidades bancarias de educar financieramente a sus clientes y usuarios debe contribuir al equilibrio contractual entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros.	43
3.5 El debido cumplimiento de la obligación legal de educar financieramente a sus consumidores financieros por parte de las entidades financieras debería ser tenido en cuenta por el juzgador, al momento de interpretar el contrato.	44
CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	49

RESUMEN:

La educación del consumidor financiero se ha convertido en una de las prioridades de los países industrializados, que la han visto como una estrategia de crecimiento económico y financiero. En Colombia el legislador y el ejecutivo a partir de la Constitución política de 1991 han venido poco a poco produciendo normatividad tendiente entre otras cosas a proteger el consumidor financiero y en ese sentido ha establecido que a las entidades financieras les corresponde educar financieramente a sus clientes y usuarios de acuerdo con los productos y servicios que ofrezca cada una.

A través del presente escrito se pretende hacer unas reflexiones respecto a la forma como las entidades vigiladas han venido cumpliendo con ese mandato legal de educar financieramente a sus clientes y usuarios y qué alcance debe tener tal obligación.

El trabajo investigativo se encuentra conformado por tres (3) capítulos: con el primero, se busca mostrar la importancia para el sistema financiero de la educación, la educación financiera y la incidencia que tiene la educación del consumidor financiero en el crecimiento de la industria financiera, la estabilidad del sistema financiero y el mejoramiento del nivel de vida de los clientes y usuarios del sistema financiero; en el segundo, se hace referencia a la obligación legal que le corresponde a las entidades vigiladas de educar al consumidor financiero y se insiste en que dicha responsabilidad no está siendo cumplida a cabalidad y en el tercer aparte, se formula una propuesta en el sentido de sugerir cual debería ser el contenido de dicha obligación y qué estrategias deberían implementar las entidades financieras, para ofrecer una educación financiera de calidad, que contribuya con la formación integral de sus clientes y usuarios y se busque la equidad y el equilibrio contractual de las partes.

Palabras claves: *educación financiera, entidades financieras, clientes y usuarios del sistema financiero, consumidor financiero, contratos financieros, competencias financieras, capacidades financieras, el principio de la buena fe, integración del contrato, Información, asesoría.*

ABSTRACT:

Financial consumer education has become one of the priorities of industrialized countries, which have seen it as a strategy for economic and financial growth. In Colombia, the legislator and the executive, starting with the 1991 Constitution, have gradually produced regulations that it protect the financial consumer, and in this sense, it has been established that financial institutions are responsible for educating their clients and user to the products and services offered by each one.

Through this document has some reflections to intended regarding the way in which the monitored entities have been complying with this legal mandate of financially educating their clients and users and what scope such obligation should have.

The investigative work is made up of three (3) chapters: with the first, it seeks to show the importance for the financial system of education, financial education and the impact that financial

consumer education has on the growth of the financial industry , the stability of the financial system and the improvement of the standard of living of the clients and users of the financial system; in the second, reference is made to the legal obligation that corresponds to the supervised entities to educate the financial consumer and insists that said responsibility is not being fully complied with and in the third section, a proposal is formulated in the sense of suggest what should be the content of said obligation and what strategies should be implemented by financial institutions, to offer quality financial education, which contributes to the comprehensive training of their customers and users and seeks equity and contractual balance of the parties.

SUMARIO:

1. la educación del consumidor financiero se constituye en una herramienta de vital importancia para el estado, la sociedad y su familia, toda vez que lo empodera para que tome mejores decisiones frente a sus finanzas personales. 1.1 la educación financiera debe contribuir a la formación integral de los futuros clientes y usuarios de las entidades vigiladas para que estos logren desarrollar una cultura económica y financiera que les permita incrementar su patrimonio y alcanzar un mejor nivel de vida personal, familiar y social. 1.2 una educación financiera de calidad, se verá reflejada en el desarrollo y desempeño por parte de la persona de aquellas capacidades, que permitan la toma de decisiones financieras efectivas y que contribuya al desarrollo integral del consumidor financiero, al cumplimiento de su proyecto de vida, al crecimiento económico de la nación y la estabilidad del sistema financiero. 1.2.1 la educación financiera se constituye en el objeto de estudio, de la obligación legal y constitucional, que les corresponde a las entidades financieras de acuerdo con los productos y servicios que ofrecen a sus consumidores, en Colombia. 1.2.2 la educación financiera, se debe constituir en una política pública, en cabeza del estado, las entidades financieras, los gremios y asociaciones civiles que busquen contribuir con el desarrollo económico y social del consumidor financiero; empoderado, emprendedor y comprometido con su salud financiera. 1.3 la educación del consumidor financiero contribuye al crecimiento y estabilidad del sistema financiero y al mejoramiento del nivel de vida de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas. 1.3.1 el rol del consumidor financiero en la educación financiera es activo. 1.3.2 la educación del consumidor financiero contribuye al desarrollo, estabilidad y confianza del sistema financiero. 2. en Colombia las instituciones financieras de manera individual han implementado estrategias pedagógicas con el propósito de cumplir con su obligación legal de educar al consumidor financiero; sin embargo, la ascendente cantidad de quejas y reclamos interpuestas por sus clientes y usuarios, demuestran que lo realizado hasta el momento no ha sido suficiente. 2.1 el estado colombiano poco a poco ha venido creando normas y estrategias educativas con el propósito que las entidades financieras, los gremios y las asociaciones civiles contribuyan con el mejoramiento de la calidad de la educación financiera. 2.1.1 marco normativo que desarrolla la exigencia de educación del consumidor financiero en Colombia. 2.1.2 las entidades financieras colombianas en cumplimiento de su deber legal de educar financieramente a sus clientes y usuarios de acuerdo a

los productos y servicios que ofrecen han creado e implementado varios programas y estrategias, en cumplimiento de su encargo social. 2.2 el creciente número de quejas y reclamos que interponen constantemente los clientes y usuarios de las entidades financieras, sustentadas en el desconocimiento de los riesgos y vicisitudes de los productos financieros, demuestran que el sistema de atención al consumidor de las diferentes entidades bancarias, no está cumpliendo a cabalidad con las funciones de educar e informar de manera eficiente. 2.2.1 el contrato de tarjetas de crédito 2.2.2 el contrato de crédito de consumo o de mutuo. 2.2.3 el contrato de cuenta de ahorros 2.2.4 el contrato de seguro de automóviles 2.3 la puesta en marcha de una estrategia nacional de educación financiera; la formación docente; el desarrollo de capacidades y competencias financieras en todas las personas y la implementación en el currículo escolar de todas las instituciones educativas y universidades del área de educación financiera; han contribuido con éxito al crecimiento de la cultura financiera de la población civil y a la estabilidad del sistema financiero en los países desarrollados. 3. la obligación legal de las entidades vigiladas de educar financieramente a sus clientes y usuarios, debe trascender la mera obligación de información de asesoría que contractualmente le son exigibles, se enmarca dentro de la función social del contrato y trasciende el ámbito meramente contractual al hacer parte del engranaje de una política pública nacional encaminada a contribuir con la formación integral y el desarrollo de las competencias y capacidades financieras de los consumidores financieros. 3.1 el principio de la buena fe en su función de integración del contrato establece reglas o pautas de comportamiento que deben cumplir las partes dentro de la relación contractual, entre otras, la obligación de informar, de asesorar y dar consejo a sus clientes. 3.1.1 la obligación de información a que están obligadas a suministrar los co-contratantes dentro de la relación contractual, deberá cumplirse en el marco de las exigencias de la buena fe. 3.1.2 la obligación de asesoría o consejo en la negociación y celebración del contrato, va más allá del deber de información, pero tampoco agota los contenidos propios de la educación financiera. 3.1.3 el reconocimiento de la función social del contrato implica una colaboración mutua entre las partes, una cooperación no antagónica que asegure la realización razonable del resultado convenido permitiendo la satisfacción útil del interés de ambos contratantes. 3.1.4 la función social de la empresa debe ser entendida como aquel compromiso moral y ético que adquiere la empresa con sus clientes, usuarios, empleados y el entorno social en la cual se encuentra circunscrita y a través de la cual desarrolla su objeto social. 3.2 las entidades financieras para contribuir con una formación integral, a través de la educación financiera a la que están obligadas legalmente a ofrecer a sus clientes y usuarios, de acuerdo a los productos y servicios que ofrezcan, deberán elaborar y poner en marcha un proyecto de educación financiera institucional (PEFI), con enfoque en competencias financieras. 3.3 las encuestas y evaluaciones realizadas por organismos internacionales interesados en la educación financiera, muestran que los planes, programas, y actividades realizadas hasta el momento, basados en la educación tradicional, no compensan el esfuerzo humano y económico realizado; por lo anterior se deben buscar alternativas y estrategias innovadoras que motiven a los consumidores financieros a educarse financieramente. 3.4 la obligación legal de las entidades bancarias de educar financieramente a sus clientes y

usuarios debe contribuir al equilibrio contractual entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros. 3.5 el debido cumplimiento de la obligación legal de educar financieramente a sus consumidores financieros por parte de las entidades financieras debería ser tenido en cuenta por el juzgador, al momento de interpretar el contrato.

1. LA EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SE CONSTITUYE EN UNA HERRAMIENTA DE VITAL IMPORTANCIA PARA EL ESTADO, LA SOCIEDAD Y SU FAMILIA, TODA VEZ QUE LO EMPODERA PARA QUE TOME MEJORES DECISIONES FRENTE A SUS FINANZAS PERSONALES.

“La educación, más que información, debe ser formación”
Ernesto Sábato

La educación forma al ser humano, lo capacita, lo perfecciona, lo prepara para el futuro, lo empodera, lo engrandece y lo hace útil a su familia y a la sociedad. La sociedad actual caracterizada por el auge de la información, el aprendizaje y el conocimiento exige de cada individuo un mayor grado de competencia en todas las áreas, pero en particular del área financiera porque afecta directamente la posibilidad misma de alcanzar el bienestar individual. Por tanto, la educación del consumidor financiero constituye una exigencia vital para la participación en la vida ciudadana en la sociedad actual porque empodera a las personas para tomar decisiones más competentes frente a sus finanzas personales.

¿Qué tipo de educación necesitamos para este nuevo siglo? La respuesta la podemos encontrar tratando de dilucidar el siguiente interrogante: ¿qué tipo de hombre necesitamos formar para que haga frente de manera exitosa a los diferentes retos y vicisitudes que nos traerá este nuevo milenio? Se necesita una educación que esté acorde con las nuevas circunstancias sociales, políticas, culturales, tecnológicas y económicas. Se hace imperioso un nuevo paradigma en la educación que contribuya a formar un ser humano que sea capaz de hacerle frente a los nuevos contextos y desafíos en que se encuentre y que desarrolle las diferentes habilidades, destrezas y competencias que va a necesitar¹. Ese nuevo paradigma implica entre otras cosas redefinir la estructura básica del sistema educativo².

¹ SÁNCHEZ AMAYA, T. “Contextos y retos de la educación en la actualidad”. *Hallazgos*, 2, 2005,123. El autor considera que la educación del nuevo milenio debe responder a cuatro grandes desafíos: “Aprender a vivir juntos, Aprender a conocer, Aprender a hacer y Aprender a ser”. También se puede consultar a OTTONE, Ernesto y HOPENHAYN, M. “Desafíos educativos ante la sociedad del conocimiento”, *Pensamiento Educativo*, 40(1), 2007, 14, quien considera que el sistema educacional desde la sociedad del conocimiento debe responder a cuatro retos: “El primero es igualar oportunidades de educación, vale decir, avanzar hacia un sistema que permita a todos desarrollar sus capacidades para contar con oportunidades futuras; El segundo reto es transformar los procesos de aprendizaje al interior de las instituciones educativas a la luz de las nuevas formas de aprender, conocer, informarse y comunicarse que difunde, a paso acelerado, la sociedad del conocimiento; El tercer reto se refiere a la pertinencia de las destrezas que se transmiten en la educación para hacer frente al nuevo tipo de sociedad. En este sentido tal vez lo más urgente, o lo que más se invoca, es la adaptación de contenidos y capacidades a nuevos requerimientos laborales cambiantes, y donde la inteligencia creadora y el procesamiento de información constituyen ejes centrales de valor agregado y El cuarto reto es la urgencia de las economías nacionales por insertarse en el concierto global de manera tal que genere círculos virtuosos entre diversificación, crecimiento económico, generación de empleo y efecto pro equidad del crecimiento”.

² AGUERRONDO, I. *Un nuevo paradigma de la educación para el siglo XXI. Reformas educativas en Argentina y Canadá. Trama social, gestión y agentes de cambio*. Buenos Aires, 2000, 9-13. La autora considera que este nuevo paradigma de la educación se debe centrar en “educación para todos, con calidad, con equidad y más costo eficiente”.

1.1 La educación financiera debe contribuir a la formación integral de los futuros clientes y usuarios de las entidades vigiladas para que estos logren desarrollar una cultura económica y financiera que les permita incrementar su patrimonio y alcanzar un mejor nivel de vida personal, familiar y social.

El término “educación” tiene un doble origen etimológico. Su procedencia latina se atribuye a los términos *Educere* y *educare*³.

Podemos definir “*educere*” como una idea de crecimiento, de hacer salir, de formación de las capacidades y potencial del estudiante; sería como la asimilación y comprensión de conocimientos y técnicas, con la finalidad de realizar un posterior trabajo de manera totalmente autónoma. Según esta tendencia, el papel del docente debe ser el de apoyar la construcción del propio aprendizaje por parte del estudiante; es decir, el sujeto ya tiene la facultad de realizar su propio proceso de auto aprendizaje y puede ser autodidacta. El autor de este trabajo considera que esta concepción metodológica y filosófica, es ideal a aplicar, en el proceso de formación del consumidor financiero.

La raíz “*educare*” configura la idea de acondicionamiento, de instrucción. Idea de amoldamiento de fuera hacia dentro; en el moldeamiento se puede matar la creatividad, el potenciamiento y el deseo de innovación del estudiante. Sería un proceso unidireccional, de información e instrucción externa, que se le impone o se le trata de imponer a quien trata de educarse. Una educación del consumidor pensada y desarrollada desde este prisma, se puede prestar para que las entidades financieras induzcan o creen en los clientes y usuarios necesidades financieras de acuerdo al portafolio de servicio que ofrecen, pensando sólo en su propio beneficio institucional. Este tipo de educación se presta para crear sesgos y errores cognitivos en la toma de decisiones⁴, que a la postre los puede llevar a la desilusión por su entidad bancaria y en muchos casos, al fracaso económico o a una crisis económica personal y familiar.

De otra parte, no podemos perder de vista que la educación es un derecho fundamental, que contribuye a que el ser humano, a través de una educación integral⁵, adquiera las competencias necesarias para desarrollar aquellas capacidades⁶ que contribuyen, entre otras cosas, a ejercer los

³ LUENGO NAVAS, J. “La Educación como objeto de conocimiento. El concepto de Educación”, en MAR DEL POZO, M. (Coord.). *Teorías e Instituciones Contemporáneas de educación*. Madrid : Biblioteca Nueva, 2004, 32. El autor considera que estos dos conceptos “Son términos que se relacionan con los cuidados, la protección y la ayuda material que dedicaban las personas adultas a los individuos en proceso de desarrollo”.

⁴ SUNSTEIN, C., y THALER, R., *Un pequeño empujón*, Taurus, 2018, 56. Consideran los autores que el ser humano es falible y que, ante la necesidad de tomar decisiones a cada momento, es posible que, en algunas ocasiones, por la premura del tiempo, no se analizan bien las decisiones a tomar; mucho menos si está siendo inducido a tomarla lo más pronto posible. También se puede consultar MUÑOZ ARANGUREN, A., “La influencia de los sesgos cognitivos en las decisiones jurisdiccionales: El factor humano. Una aproximación”, *InDret. Revista para el Análisis del Derecho*, 2011, 1-39. Igualmente, CORTADA DE KOHAN, N., y MACBETH, G. “Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones”, *Revista de Psicología UCA*, 2006, 2(3), 54-70.

⁵ Sobre el concepto de educación integral véase TORRES-MUÑOZ, J. S. *El cultivo de las humanidades y las transformaciones en la educación*. Tunja: USTA, 2018.

⁶ NUSSBAUM, M., *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*, Barcelona: Paidós, 2012, 38: “El enfoque de las capacidades puede definirse como una aproximación particular a la evaluación de la calidad de vida y a la teorización sobre la justicia social básica. En él se sostiene que la pregunta clave que cabe hacerse cuando se

demás derechos fundamentales, sean estos individuales, sociales o colectivos; de manera que la educación es una condición esencial para el bienestar personal y social de los seres humanos, así como para el crecimiento económico y sostenible de los pueblos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), define a la educación financiera como:

“el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico”⁷.

El objetivo primordial de la educación financiera, debe ser el de crear, fomentar e incentivar en los niños, jóvenes, adultos, familias, microempresas y empresas, las competencias y capacidades financieras básicas para que éstos tomen mejores decisiones en sus respectivas finanzas. Las personas que durante el transcurso de su existencia buscan continuamente su desarrollo a través de la educación, tendrán mejores opciones de empleo, de progreso, de participación en las opciones políticas y de progresar económica y socialmente a nivel local, nacional e internacionalmente⁸.

A través de educación financiera se busca el acceso de las personas a una información clara, precisa y oportuna y el uso de herramientas tecnológicas que le permiten conocer de primera mano sobre el acceso a los diferentes productos y servicios que le ofrecen las entidades vigiladas; y además, comprender el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas y su incidencia e importancia en la vida diaria, adquiriendo la confianza que le da el conocimiento, en la toma de mejores decisiones para su vida futura.

Por tanto, la educación financiera, es una herramienta que puede contribuir a la formación integral de las personas, para que estas puedan lograr una cultura económica que les permita constituir un mayor patrimonio económico y un mejor proyecto de vida personal, familiar y social⁹.

comparan sociedades y se evalúan conforme a su dignidad o a su justicia básicas es: ¿qué es capaz de hacer y de ser de cada persona?”.

⁷ GARCÍA, N., GRIFONI, A., LÓPEZ, J. C. y MEJÍA, D. M., *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. (Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, 12) Corporación Andina de Fomento: 2013, p. 15. En este documento la autora citando a la OCDE (2005) define el concepto de educación financiera y a lo largo del texto presenta un estudio del desarrollo de la educación financiera en América latina y el Caribe.

⁸ NUSSBAUM, M., *Crear capacidades*, cit., 181-182. Sostiene la autora que las personas que han recibido algún tipo de educación disfrutan de mejores opciones para ocupar un empleo, participar políticamente y de interactuar de forma productiva con otras personas y de empoderamiento de la mujer.

⁹ MARTINEZ BARRERA, F. Formación Integral: Compromiso de todo proceso Educativo. *Docencia Universitaria*, 2009, 10, 124: El autor la define como el “proceso mediante el cual se logra que los seres humanos, con ayuda de personas responsables, desarrollen todas sus dimensiones como personas y todo el potencial que tienen dentro de sí, con el fin de aprovechar las oportunidades que les ofrecen el mundo y la cultura, así como aportar al mejoramiento de la calidad de vida propio y la de los demás”.

1.2 Una educación financiera de calidad, se verá reflejada en el desarrollo y desempeño por parte de la persona de aquellas capacidades, que permitan la toma de decisiones financieras efectivas y que contribuya al desarrollo integral del consumidor financiero, al cumplimiento de su proyecto de vida, al crecimiento económico de la Nación y la estabilidad del sistema financiero.

La economía y las finanzas son dos áreas del conocimiento, que se constituyen en la columna vertebral del sistema político y económico de la Nación. En este sentido se hace imperiosa la necesidad para el Estado, de ofrecer una educación financiera de calidad para sus habitantes de tal forma que contribuya con el cumplimiento de los fines esenciales propuestos por el Estado Social de Derecho.

El problema radica en establecer un modelo económico más propicio para el desarrollo de las capacidades financieras de la población; probablemente uno en el que el bienestar del país no se mida exclusivamente en términos de producto interno bruto (PIB), que deja de considerar la situación de quienes están excluidos del sector financiero por sus condiciones de pobreza; y en el que las entidades financieras comprendan el rol del consumidor financiero en el desarrollo del sector y en la propia sostenibilidad del sistema¹⁰; un modelo en el que la equidad, la libertad política, la democracia, el desarrollo humano¹¹, la dignidad humana, el pensamiento crítico y el desarrollo de las capacidades humanas constituyan valores centrales de las políticas públicas.

1.2.1 La educación financiera se constituye en el objeto de estudio, de la obligación legal y constitucional, que les corresponde a las entidades financieras de acuerdo con los productos y servicios que ofrecen a sus consumidores, en Colombia.

La educación financiera¹² en Colombia, se debe constituir en una alternativa viable y necesaria, en la que convergen varias finalidades del Estado Social de Derecho: formar ciudadanos en asuntos financieros; favorecer el desarrollo de competencias financieras que puedan tener efectos positivos no solo sobre el bienestar individual, sino también a nivel social y económico del país; contribuir a que las personas tomen mejores decisiones financieras a lo largo de su vida; el impacto en términos de oportunidades y de riesgos que el conocimiento y cabal comprensión del sistema

¹⁰ NUSSBAUM, M. C. *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires: Katz Editores, 2010, 19-20: “Me refiero a una crisis que, con el tiempo, puede llegar a ser mucho más perjudicial para el futuro de la democracia: la crisis mundial en materia de educación. Sedientos de dinero, los estados nacionales y sus sistemas de educación están descartando sin advertirlo ciertas aptitudes que son necesarias para mantener viva a la democracia. [...], las naciones de todo el mundo en breve producirán generaciones enteras de máquinas utilitarias, en lugar de ciudadanos cabales con la capacidad de pensar por sí mismos, poseer una mirada crítica sobre las tradiciones y comprender la importancia de los logros y los sufrimientos ajenos”.

¹¹ NUSSBAUM, M. C. *Sin fines de lucro*, cit., 47: “¿Qué otras alternativas existen para concebir el tipo de naciones y de ciudadanos que pretendemos formar? En los círculos internacionales dedicados al desarrollo, la principal alternativa frente al modelo basado en el crecimiento económico es el modelo conocido como el paradigma del desarrollo humano, [...]. Según este paradigma, lo que importa son las oportunidades o “capacidades” que posee cada persona en ciertas esferas centrales que abarcan desde la vida, la salud y la integridad física hasta la libertad política, la participación política y la educación”.

¹² MEN-ASOBANCARIA, *Mi plan, mi vida, mi futuro. Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera*, Bogotá: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL & ASOBANCARIA, 2014, 19-20.

financiero y los productos que este ofrece, ejerce sobre la mejora de las condiciones de vida, de los consumidores financieros, reduciendo así la posibilidad de crisis económicas personales y/o familiares y de la nación en general.

De tal forma que la Educación Financiera debe contribuir a desarrollar en el ser humano a lo largo de todas las etapas de su vida: conocimientos, aptitudes, destrezas, habilidades, comportamientos, valores y actitudes; así como un pensamiento crítico y reflexivo, que le permita tomar las mejores decisiones, de una manera ética y leal, conforme a las exigencias de la buena fe¹³ y con inteligencia, en los diferentes problemas y opciones que se le presente en materia financiera; en el entendido que ello contribuirá a construir y desarrollar su proyecto de vida en términos de calidad y dignidad acordes con los valores y principios del Estado social de derecho.

Así mismo, la Educación Financiera se encuentra en relación de conexidad con otros derechos, pues deberá propiciar espacios de aprendizaje para que las personas pongan a prueba sus competencias financieras, en el cuidado y protección del medio ambiente, el crecimiento económico de los suyos, la creación de empresa, el respeto por los demás, la formación para el trabajo, en la celebración de contratos financieros, el acceso al crédito, el derecho a la propiedad y el empoderamiento de la mujer en aspectos financieros.

Por tal razón, la educación financiera, deberá hacer parte de una política pública en la cual el Estado, como fin social, contribuya al mejoramiento económico y financiero de sus asociados; proyecto en el cual, están comprometidas las entidades financieras que se caracterizan por involucrar aspectos cada vez más desarrollados y complejos en las relaciones contractuales financieras con sus clientes y usuarios, tratando de ofrecer un mejor y más atractivo portafolio de servicios y de esta manera lograr un mayor crecimiento económico de su sector.

Mediante mandato legal las entidades financieras en Colombia, están obligadas a educar financieramente a sus clientes, usuarios y clientes potenciales. Esto conlleva a que las entidades financieras además de cumplir con el objeto por la cual fueron creadas (prestar servicios financieros a sus consumidores), tienen el deber de desarrollar competencias y capacidades financieras en las personas que utilizan sus servicios; lo anterior en beneficio de sus usuarios toda vez que, a través de una buena educación financiera, tomarán decisiones eficaces que serán trascendentes para su futuro económico y en provecho de las mismas entidades financieras, al lograr una mayor estabilidad económica de la institución.

1.2.2 La Educación Financiera, se debe constituir en una política pública, en cabeza del Estado, las entidades financieras, los gremios y asociaciones civiles que busquen contribuir con el desarrollo económico y social del consumidor financiero; empoderado, emprendedor y comprometido con su salud financiera.

¹³ NEME, M. L., *La buena fe en el derecho romano. Extensión del deber de actuar conforme a buena fe en materia contractual*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2010, 163-165: la buena fe “*implica el respeto a la palabra empeñada, la escrupulosa y sincera observancia de las promesas y de los pactos, la veracidad y la constancia en los compromisos asumidos*”.

La Educación Financiera debe implicar la comprensión de la complejidad de los fenómenos sociales, económicos, políticos, ambientales y culturales que nos rodean, y el reconocimiento de los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales, entendidos como derechos que posibilitan una vida digna: salud, educación, alimentación, vestido, trabajo, seguridad social, recreación, una vivienda digna, un ambiente sano, entre otros.

El propósito principal de la Educación Financiera debe ser el de contribuir al desarrollo económico y social de los consumidores financieros. Se debe dotar al consumidor financiero de todas aquellas herramientas que de una u otra manera le sirvan para “crear capacidades”¹⁴; y en esta loable tarea deben estar comprometidos el Estado, las entidades financieras, los gremios, las asociaciones civiles y las entidades de control y vigilancia.

Mediante la Educación Financiera las personas mejoran su comprensión de los conceptos, productos y servicios financieros que le ofrecen las entidades vigiladas; desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros que asumen al momento de suscribir o establecer una relación contractual; de las oportunidades y opciones que le ofrece el sistema bancario; y así tomar decisiones financieras informadas para mejorar su bienestar personal, familiar y el entorno en la cual se encuentra inserto.

Un país educado financieramente en función del consumidor financiero, logra un bienestar y una estabilidad social, psicológica, económica y política de sus asociados; crecen sus instituciones democráticas; aumenta el comercio nacional e internacional; se logra el crecimiento económico de la nación; se mejora la recaudación de impuestos y como consecuencia lógica, se incrementa la inversión social y la construcción y/o mejoramiento de obras públicas por parte del Estado, al percibir mayores ingresos a través de los impuestos y tasas que pagan los clientes y usuarios del sistema vigilado.

La educación financiera debe contribuir a formar un consumidor financiero que sea capaz de descubrir, activar y desarrollar su carácter emprendedor.¹⁵ Que tenga una mentalidad ganadora, ambicioso, con espíritu de superación, apasionado por lo que hace, que no le tenga miedo a los vaivenes de los ciclos económicos y que no se amilane fácilmente por cualquier tropiezo económico que sufra en algún determinado momento; por el contrario que si cae se levante con mayor ímpetu y deseo de salir adelante nuevamente.

¹⁴ NUSSBAUM, M., *Crear capacidades*, cit., 55: “Las capacidades pertenecen, en primer y prioritario lugar, a las personas individuales, y sólo luego, en sentido derivado, a los colectivos. El enfoque propugna un principio según el cual cada persona es un fin en sí misma. Estipula que el objetivo es producir capacidades para todas y cada una de las personas, sin usar a ninguna de ellas como medio para las capacidades de otras ni para las del conjunto”.

¹⁵ Explica el autor que una de las cosas más importantes para completar la educación financiera de nuestros hijos es, desarrollar su carácter emprendedor. Sostiene también que las personas que ocupan la famosa lista Forbes de riqueza, tienen en común que además de tener un fuerte carácter ganador, ambición, espíritu de superación, etcétera, todos son emprendedores. En un momento dado todos tuvieron que iniciar un proyecto, desarrollar una idea en un modelo de negocio, crear algo, aunque la mayoría comentaba que era imposible. Véase CHAN, A., *Educación financiera para Padres e Hijos*, Barcelona, España: Plataforma Actual, 2016.

El país necesita un consumidor financiero agresivo desde el punto de vista de las finanzas, calculador, activo, empoderado, motivado, con objetivos económicos claros, futurista, persistente, previsor e inteligente. Por lo tanto, se necesita a través de la educación financiera que se imparta en Colombia, erradicar ojalá de raíz, la mediocridad y la zona de confort en que viven muchos colombianos, que se conforman con lo poco que ganan en sus negocios o salarios y/o la pobreza en que se encuentran.

1.3 La educación del consumidor financiero contribuye al crecimiento y estabilidad del sistema financiero y al mejoramiento del nivel de vida de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas.

El tener dentro del sistema financiero clientes no educados financieramente es un riesgo para las entidades financieras y para la misma economía de la región y del país; estas personas que no conocen como funciona el sistema financiero, que no manejan los posibles riesgos a que se ven abocados cuando el mercado financiero por algún motivo se desestabiliza o porque sube o baja la tasa de interés, etc., son clientes que fácilmente se asustan, no invierten, no depositan sus ahorros, retiran en desbandada sus ahorros o simplemente no hacen uso del portafolio de servicio que ofrecen las entidades vigiladas; ocasionando, como consecuencia, la desestabilización del sistema financiero.

Al contrario, si se tiene un cliente educado financieramente en el manejo de las capacidades financieras; que sea capaz de desarrollar sus competencias financieras, que se encuentre educado en el manejo de los diferentes productos e insumos que ofrecen las diferentes entidades que hacen parte del sistema, que sepa administrar los diferentes riesgos que se pueden correr al hacer uso de los servicios ofrecidos; este será un cliente que aprovechará las diferentes oportunidades que se le puedan presentar en épocas de crecimiento o de crisis económica, lo que redundará en su propio beneficio y en la estabilidad y confianza del sistema financiero.

1.3.1 El rol del consumidor financiero en la educación financiera es activo.

El papel del consumidor financiero¹⁶ ha tenido a lo largo de su trayectoria avances significativos como efecto de las diferentes etapas por las que ha atravesado durante su proceso de formación, evolución y crecimiento.

No ha sido un camino fácil; la senda que ha recorrido comienza desde su falta de experiencia en el ramo, su ignorancia¹⁷, la vulneración de sus derechos, el desconocimiento de sus deberes, la

¹⁶ BASTERRA SAENZ, C., “La doble protección al consumidor financiero: las normas del gobierno corporativo y la Ley 1328 de 2009”, en MARTÍNEZ CARDENAS, B. (ed.), *Problemas actuales del derecho de consumo en Colombia*, Bogotá: Universidad del Rosario, 2016, 240: “ley abarca un amplio grupo de personas, incluso con las que la entidad financiera todavía no tiene un vínculo legal, lo cual genera confianza en los consumidores y por tanto un efectivo funcionamiento de las relaciones en el sistema financiero”.

¹⁷ LÓPEZ ALVAREZ, A., “El nuevo perfil del consumidor. Cómo el actual Estatuto del Consumidor y los tratados de libre comercio están elevando el estatus del consumidor colombiano”, en VALDERRAMA ROJAS, C. L. (Dir.), *Perspectivas del Derecho de Consumo*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2013, 671: “Si miramos hacia atrás, es un hecho evidente que el consumidor ha tenido que ganarse a pulso su puesto en el mundo económico actual

falta de una educación pertinente y el aprovechamiento indebido de su debilidad por parte de las instituciones financieras, tanto a nivel nacional como internacional, tras un recorrido ascendente, que se inicia en los Estados Unidos de América¹⁸, continuando por Europa¹⁹ y la América Latina; hasta llegar a la toma de conciencia de la necesidad de formar al consumidor financiero en las diversas competencias que le permitan participar en el mercado financiero y bursátil de una manera segura, estable y con el mayor beneficio posible a sus intereses.

La categoría de *consumidor financiero* adquirida por los clientes y usuarios de las entidades financieras a partir de la Constitución Política de 1991 y más especialmente, desde la expedición de la ley 1328 de 2009, le otorga a estos, unos derechos, pero también unos deberes especiales, entre ellos, el deber de contribuir en la búsqueda de la información y formación personal de aquellos conocimientos, habilidades, valores, comportamientos y actitudes que lo lleven a tomar las decisiones más pertinentes en el momento de establecer una relación contractual con la entidad financiera seleccionada para adelantar sus proyectos financieros.

Las entidades vigiladas tienen la obligación legal de educar financieramente a sus consumidores; pero estos, los clientes y usuarios, no pueden ocupar un papel pasivo, frente a su propia educación financiera; es cierto que este tipo de educación beneficia a las entidades financieras, pero los clientes y usuarios deben ser los más interesados en su propia formación financiera, deben buscar y apropiarse de todos aquellos conocimientos y habilidades que los lleven a tomar decisiones acertadas, prospectivas y eficaces al momento de contratar un servicio con determinada entidad financiera.

El consumidor financiero debe estar continuamente capacitándose, buscando información relacionada con sus proyectos financieros, debe estar pendiente del manejo de sus cuentas de ahorro y corriente, de los diferentes riesgos del mercado, del estado de sus contratos financieros y el manejo de sus negocios, etc. Por todo lo anterior debe desempeñar un papel activo en sus relaciones financieras y auto-educándose financieramente.

y el camino que ha transitado para este propósito ha ido desde la ignorancia y por ende la vulneración total de sus derechos, hasta llegar al presente, donde, además del reconocimiento de sus derechos y deberes, su papel está trascendiendo hasta llegar a influenciar de manera importante el comportamiento del mercado”.

¹⁸ VÁSQUEZ, C., “Protección al consumidor financiero: Avances y retos del sector asegurador”, Junguito, R. y Vargas, M. J. (Dirs.), *La industria aseguradora en Colombia. Avances en el siglo XXI*, Bogotá: Fasecolda, 2013, 898: “Este país ha sido pionero en la protección al consumidor; la institución encargada de su aplicación es la Comisión Federal de Comercio (FTA, por sus siglas en inglés), creada en 1914, la cual comenzó a proteger al consumidor de manera casi incidental, pues esta función derivaba de su rol como reguladora de la actividad comercial y vigilante de la aplicación de prácticas comerciales desleales. El desarrollo de la protección de los derechos del consumidor en los Estados Unidos tiene origen legal, pero debido a que su sistema normativo es basado en el common law, su desarrollo ha sido eminentemente jurisprudencial. [...]”.

¹⁹ VÁSQUEZ, C., “Protección al consumidor financiero”, cit., 900: “Dentro de la Unión Europea existe un desarrollo legal y jurisprudencial importante en la protección de los derechos del consumidor. La primera norma que hizo referencia al concepto de consumidor fue el Convenio de Bruselas de 1968, relativo a la competencia judicial y a la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, hoy en día reglamento 44/2001, en la cual se indica que: consumidor es aquel que celebra un contrato ajeno a su actividad profesional, concepto acogido en la Unión Europea y plasmado en diversas directivas”.

1.3.2 La educación del consumidor financiero contribuye al desarrollo, estabilidad y confianza del sistema financiero.

Al educar al consumidor financiero se logrará un mayor desarrollo económico y social; porque va a haber por parte de los clientes, un mejor entendimiento y comprensión de la forma como funciona el sistema y de los beneficios que se pueden adquirir, a través de la utilización de los diversos productos financieros que ofrece el sistema financiero. Además, se van a utilizar con mayor constancia, toda vez que los consumidores financieros adquirirán cierto grado de certeza y convicción, entre los diversos matices de productos y servicios financieros existentes en el mercado.

De esta forma contribuye a la estabilidad del sistema, porque el conocimiento de los diferentes productos y servicios ofrecidos y los riesgos²⁰ que ellos comportan, permiten al consumidor financiero tomar decisiones sopesadas. No salen en desbandada ante cualquier signo de modificación o de alteración de las tasas de interés o de las condiciones de los rendimientos, porque saben cómo se van a mover esos productos y tienen la posibilidad de esperar un plazo prudente, hasta que se logre la estabilización del mercado.

En consecuencia, el sistema financiero cada vez va a ser más seguro y confiable; porque sus clientes van a invertir informadamente, porque van a tener mayor confianza en el sistema, porque saben cómo funciona y cuáles son los límites de los riesgos del mercado y de sus propios riesgos. Van a elegir adecuadamente los instrumentos del sistema financiero que les permita satisfacer sus necesidades con la cantidad y calidad del riesgo que cada uno pueda tener, correr o asumir; previniendo su fracaso económico personal, familiar y la desestabilización del sistema financiero.

Por tanto, la educación financiera, al desarrollar en los clientes y usuarios de las entidades vigiladas, destrezas, habilidades, valores, conocimientos y hábitos financieros; contribuye al desarrollo y estabilidad del sistema financiero. La educación financiera al desarrollar capacidades financieras²¹ a través de unos estándares bien fundamentados, dirigidos, coordinados y pertinentes; se tiene que constituir como la principal herramienta con que cuentan los usuarios, las entidades

²⁰ RUÍZ LOZANO, M., RÍOS BERJILLOS, A., y TIRADO VALENCIA, P., “La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?” *CIRIEC- Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 2009, 52: “Para los bancos hay tres aspectos igualmente importantes: la gestión de riesgos, la transparencia y el buen gobierno corporativo. Las cajas de ahorros consideran en primer lugar la gestión de riesgos, seguida de la inclusión financiera y el buen gobierno corporativo como otros aspectos clave. [...] Sin embargo, no es de extrañar que el principal aspecto que destacan las entidades financieras sea la gestión de riesgos. De hecho, una de las teorías sobre la naturaleza y el origen de la actual crisis financiera y económica es que en la época de expansión precedente a la crisis los mercados financieros habían asumido demasiados riesgos.

²¹ RUBIANO MIRANDA, M. L., *Educación financiera en Colombia*, Proyecto de grado, Chía, Universidad de la Sabana, 2013, 4: La investigadora, refiriéndose al HM Treasury, 2007, define el concepto de capacidad financiera como “Un concepto amplio, que abarca el conocimiento y las habilidades de las personas para entender sus propias circunstancias financieras, junto con la motivación para adoptar medidas al respecto. Los consumidores financieramente capaces planean a futuro, encuentran y utilizan información, saben cuándo buscar asesoría y pueden entender y actuar en base a esta asesoría, lo que conduce a una mayor participación en el mercado de servicios financieros”.

vigiladas y el Estado para lograr el crecimiento económico y la confianza de los clientes y usuarios en el sistema financiero colombiano y mundial.

2. EN COLOMBIA LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE MANERA INDIVIDUAL HAN IMPLEMENTADO ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS CON EL PROPÓSITO DE CUMPLIR CON SU OBLIGACIÓN LEGAL DE EDUCAR AL CONSUMIDOR FINANCIERO; SIN EMBARGO, LA ASCENDENTE CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTAS POR SUS CLIENTES Y USUARIOS, DEMUESTRAN QUE LO REALIZADO HASTA EL MOMENTO NO HA SIDO SUFICIENTE.

El legislador colombiano a partir de la ley 1328 de 2009, mediante la cual creó el sistema de protección al consumidor financiero, estableció la obligación de las entidades financieras de crear al interior de ellas un Sistema de Atención a los Consumidores (SAC), al cual le asignó entre otras funciones, la educación financiera de sus respectivos clientes y usuarios.

A partir de esta norma, todas las entidades vigiladas, unas más que otras, han diseñado y puesto en marcha actividades y estrategias para cumplir con este encargo social y legal. Sin embargo, las estadísticas que ha suministrado la Superintendencia Financiera de Colombia a 2019, en cuanto a quejas y reclamos contra las entidades financieras, cada vez crecen vertiginosamente; lo que puede significar, que los esfuerzos realizados por las entidades vigiladas, para educar financieramente a sus clientes y usuarios no está siendo eficiente ni efectivo.

2.1 El Estado colombiano poco a poco ha venido creando normas y estrategias educativas con el propósito que las entidades financieras, los gremios y las asociaciones civiles contribuyan con el mejoramiento de la calidad de la educación financiera.

La educación del consumidor financiero es una preocupación de carácter internacional. Son muchos los Estados nacionales y organismos internacionales que han venido creando normas y elaborando programas y estrategias para lograr una mayor inclusión y educación financiera. Colombia no es la excepción; en ese sentido, el legislativo y el ejecutivo a partir de la Constitución de 1991 han creado varias normas con ese propósito; al igual la Superintendencia Financiera de Colombia, las entidades financieras, los gremios y asociaciones civiles han creado y puesto en marcha programas, estrategias y actividades con propósito de ofrecer educación financiera a los consumidores financieros.

2.1.1 Marco normativo que desarrolla la exigencia de educación del consumidor financiero en Colombia.

La educación en Colombia es de orden constitucional²²; por lo tanto, es un derecho de la persona de obligatorio cumplimiento y protección; además es un servicio público que tiene una función social. A su vez el artículo 150 No. 19 literal d) superior, establece que le corresponde al Congreso

²² En el Art..67, el legislador estableció que “*La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura*”. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)

de la República “Regular las actividades financieras, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”²³.

Con base en este mandato constitucional, el Congreso de la República y el Ejecutivo Nacional han venido produciendo un conjunto de normas tendientes a implementar la educación financiera en Colombia; tarea que está un poco atrasada, en relación con otros países, en especial con los países miembros de la Unión Europea, los Estados Unidos de América y algunos países latinoamericanos, entre otros.

En Colombia a partir de la Constitución política de 1991²⁴ el legislador y el ejecutivo poco a poco han venido implementando normas que en cierta medida han contribuido a elevar el estatus del consumidor financiero o al menos a mejorar o a recortar la asimetría entre el consumidor y las entidades vigiladas; se destacan la ley 1328 de 2009, decreto 2241 de 2010, decreto 255 de 2010, ley 1450 de 2011, decreto 457 de 2014 y la ley 1480 de 2011.

Estas normas, entre otras, muestran claramente la intención y la necesidad que le asiste al ejecutivo y al legislativo, de ponerse al día, en lo referente a la educación del consumidor financiero colombiano; tarea que le asiste desde el punto de vista constitucional y legal al Estado en cabeza de la Superintendencia Financiera de Colombia y las entidades vigiladas²⁵.

Toda esta normatividad, constituye un buen camino y están propiciando sustancialmente un mejoramiento en el papel que debe desempeñar el consumidor financiero²⁶ en su relación

²³ *Ibíd.*, artículo 335. Dice la norma de normas que “Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito”.

²⁴ Jiménez Muñoz, F. E. "Efectos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el tratamiento de la exigencia legal de educación al consumidor financiero", *Revista Civilizar de Empresa y Economía*, 5(9), 2014, 69: “el marco normativo de protección al consumidor financiero tiene su punto de partida en la Constitución Política de 1991, específicamente en los artículos 334 y 335, los cuales definen los criterios para el funcionamiento del Sistema Financiero en Colombia. El artículo 334, en uno de sus apartes, señala que “La dirección general de la economía estará a cargo del Estado”, lo que significa que la dinámica financiera al interior del país se debe regir bajo los presupuestos normativos establecidos por el Estado”.

²⁵ LÓPEZ ALVAREZ, A., “El nuevo perfil del consumidor”, cit., 673: “Fueron entonces los cambios presentados en el mercado y la expedición de la Carta Política del año 91 y su espíritu renovador, los motivos principales que dieron origen a la imperiosa necesidad de adaptar las normas legales existentes a las nuevas necesidades del consumidor a la luz del Estado Social de Derecho”. En esa misma dirección lo advierte BASTERRA SÁENZ, C., M. “La doble protección al consumidor financiero: las normas de gobierno corporativo y la Ley 1328 de 2009”, en MARTÍNEZ CÁRDENAS, B. *Problemas actuales del derecho de consumo en Colombia*: Universidad del Rosario, 2016, p. 240.

²⁶ CELI MUNERA, J. F., *La educación al consumidor financiero como complemento al papel del estado en la intervención de la actividad financiera*. Tesis de doctorado, Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2015, 35: “Todo esto nos indica que el consumidor no debe limitarse a cumplir un papel pasivo, ya que debe aprovechar la información y educación que se le suministre para crear una cultura de autoprotección que le permita, como lo señalábamos, tomar las mejores decisiones que tendrán efectos en su desarrollo económico y de bienestar familiar”.

contractual con las entidades financieras²⁷, lo que se traducirá en su crecimiento económico y por ende en un mejor nivel de vida para él, su familia y la comunidad en la cual está inserto.

2.1.2 Las entidades financieras colombianas en cumplimiento de su deber legal de educar financieramente a sus clientes y usuarios de acuerdo a los productos y servicios que ofrecen han creado e implementado varios programas y estrategias, en cumplimiento de su encargo social.

De acuerdo con el artículo 5 literal d) de la misma norma, la educación del consumidor financiero, además de ser un principio²⁸, es un derecho y una obligación²⁹. Este tipo de educación, que están obligadas las entidades financieras a ofrecer e impartir a sus clientes y usuarios, la deben proporcionar de acuerdo con las diferentes relaciones contractuales que estén autorizadas para establecer, según el portafolio de servicios brindados u ofrecidos.

A partir de este mandato a la que están obligadas todas las entidades del sistema financiero de Colombia, que se encuentran bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera, se han desarrollado y puesto en marcha diversos programas, campañas, eventos y acciones de forma individual por cada una de las diferentes entidades vigiladas, con el propósito de educar financieramente a sus clientes y usuarios.

Algunas de estas iniciativas, que el autor considera de alguna importancia, de acuerdo con las pretensiones de este trabajo investigativo, se destacan: “Saber, ser más” de ASOBANCARIA³⁰; “Echemos Números” de BANCAMÍA³¹; “Educación para la vida” del banco Bogotá³²; “El aula

²⁷ BASTERRA SAENZ, C., “La doble protección”, cit., 255: “*En el plano contractual, el consumidor deberá recibir antes de su celebración toda la información correspondiente a las tarifas que se cobran por los servicios, así como costos adicionales que puedan ocasionar ciertas operaciones. Así mismo, le corresponde, según la Superintendencia Financiera, publicar en la página web de cada entidad las minutas de los contratos de adhesión*”.

²⁸ NEME VILLARREAL, M., “Principios, cláusulas generales y estándares como orientadores del sistema jurídico”, en GONZÁLEZ, E., CORTÉS, É., Y NAVIA, F., *Estudios de derecho civil. En memoria de Fernando Hinestrosa*, Vol. 1, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2014, 309: “*los principios son elementos fundantes, originarios, estructurales y articuladores del sistema, son inherentes a los derechos que contienen y en cuanto tal estructuran dichos derechos; operan como discursos ordenadores de las relaciones humanas y en esa virtud organizan y ordenan la sociedad al hacer posible una determinada realidad, por ejemplo, la propia de un Estado Social de Derecho, que comporta para los ciudadanos un cúmulo de garantías*”.

²⁹ A través del Artículo 7 literal t) de la ley 1328 de 2009, el legislador estableció como una obligación especial de las Entidades vigiladas a “*Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia*”.

³⁰ ASOBANCARIA. *Saber más, ser más. Programa de Educación financiera*. [en línea]. <https://www.sabermassermas.com//>

³¹ BANCAMÍA. *Echemos Números*. [en línea]. <https://www.bancamia.com.co/sala-de-prensa/detalle/iniciativa-de-educacion-financiera-de-bancamia-es-destacada-en-el-informe-de-sostenibilidad-de-asobancaria>

³² BANCO DE BOGOTÁ. *Educación para la vida*. [en línea]. <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera>

del saber” de BANCOLOMBIA³³; “FINCA: Finanzas para el Campo” de la ASOBANCARIA³⁴; entre otras iniciativas que realizan las diferentes instituciones financieras del país.

Es importante tener en cuenta que son muchas las iniciativas que han desarrollado las entidades financieras, bajo el propósito de cumplir con el mandato legal de educar financieramente a sus respectivos clientes y usuarios; por sobre todo por la gran cantidad de entidades que hacen parte del sistema.

2.2 El creciente número de quejas y reclamos que interponen constantemente los clientes y usuarios de las entidades financieras, sustentadas en el desconocimiento de los riesgos y vicisitudes de los productos financieros, demuestran que el Sistema de Atención al Consumidor de las diferentes entidades bancarias, no está cumpliendo a cabalidad con las funciones de educar e informar de manera eficiente.

Tomando como criterio el consolidado de quejas y reclamos presentados durante el año de 2019 por los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera, se puede apreciar que la entidad que más quejas recibió por parte de sus clientes y usuarios fueron los establecimientos bancarios y las compañías de financiamiento comercial; las quejas más reiteradas fueron en su respectivo orden: revisión y/o liquidación, incumplimiento y/o modificación del contrato, indebida atención por parte de la entidad, el cobro de servicios y/ comisiones y descuentos injustificados. Los contratos o servicios por los cuales se quejaron más los usuarios, en su respectivo orden, fueron por: las tarjetas de crédito, los créditos de consumo y/o comercial, las cuentas de ahorro, los créditos para vivienda y el seguro de automóviles, entre otros³⁵.

Según el informe de la Superintendencia financiera, en el año de 2015, las quejas presentadas contra los bancos del país fueron 39.895 y sólo 4 años después, estas ascendieron a 64.008; casi que se duplicó la cifra. ¿Qué está pasando? ¿el régimen de protección al consumidor financiero, establecido en la ley 1328 de 2009, no está funcionando? ¿Será que las entidades bancarias sólo se dedicaron a informar a sus clientes y usuarios del portafolio de servicios que ofrecen (información y propaganda) y esto lo están confundiendo, con la educación del consumidor financiero?

³³ GRUPO BANCOLOMBIA. *El aula del saber*. [en línea]. <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera>

³⁴ ASOBANCARIA. “FINCA: Finanzas para el Campo”. [en línea]. <https://www.asobancaria.com/2019/08/20/edicion-1198-finca-programa-de-educacion-financiera-finanzas-para-el-campo/>

³⁵ En el consolidado del año 2019, se pueden inferir los siguientes datos estadísticos: el Sector que recibió más quejas: Establecimientos bancarios 73% y las compañías de seguros 12%. Las quejas más representativas que presentaron los usuarios en relación con el sector bancario, fueron: 1. Revisión y/o liquidación 17%, 2. Aspectos contractuales (incumplimiento y/o modificación) 13%, 3. Indebida atención al consumidor financiero – servicios 10%, 4. Cobro servicios y/o comisiones 5%, 5. Reportes centrales de riesgo 5%, 6. Descuentos injustificados 5%, entre otros. Los contratos bancarios y/o servicios financieros por los cuales se presentaron más quejas por los usuarios, en su respectivo orden porcentual fueron: 1. Tarjetas de crédito 22.371, 2. Créditos de consumo y/o comercial 19.575, 3. Cuentas de ahorro 14145, 4. Crédito de vivienda 2705 y 5. Seguro de automóviles. En cuanto a las quejas presentadas por los clientes y usuarios del sistema del sistema bancario en los últimos cinco años, encontramos el siguiente reporte: 2015: 39.895; 2016: 48.234; 2017: 53.726; 2018: 57.476 y 2019: 64.008. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, 2019.

Veamos un breve análisis de los contratos bancarios que durante estos cinco años han recibido el mayor número de quejas y reclamos:

2.2.1 El contrato de tarjetas de crédito.

Para Muguillo, es un “negocio jurídico formal y complejo, de crédito, plurilateral, de constitución sucesiva múltiple, integrado por adhesión y de cumplimiento continuado, diferido y/o periódico.”³⁶ Es un contrato tipo, de adhesión a condiciones generales, atípico complejo, sinalagmático, oneroso, personalísimo, de ejecución continuada, consensual, no formal y habitualmente formalizado por escrito.

Es un crédito rotativo utilizable por el sistema de tarjeta de crédito, para la adquisición de bienes y servicios en establecimientos afiliados ha dicho sistema, la realización de consultas, mensajes, pago de facturas y los adelantos de dinero en efectivo (“avances”) en instituciones financieras, por vía telefónica, operación en cajeros automáticos, internet o cualquier otro medio tecnológico, correo directo o por la suscripción de facturas, comprobantes o pagarés de venta o el uso de la clave secreta (NIP) hasta por la suma límite en moneda legal y divisas que periódicamente le señale el banco y por el tiempo que este determine en la tarjeta que expida a nombre del cliente³⁷.

2.2.2 El contrato de crédito de consumo o de mutuo.

El contrato de mutuo o préstamo de consumo lo define el art. 2221 del Código Civil como “un contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo de restituir otras tantas del mismo género y calidad”, el Código del Comercio lo regula, pero, no lo define. Por su parte, Rodríguez Azuero considera que es un “contrato típico, reglamentado sin excepción en todas las legislaciones, principal, real, oneroso, en cuanto sea mercantil y unilateral pues de su celebración solo surgen obligaciones a cargo del mutuuario. Se trata de un contrato real, es decir se perfecciona con la entrega de la cosa”³⁸.

Según el artículo 2º del Decreto 519 de 2007, el crédito de consumo se otorga a “personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales”. Los créditos de consumo son préstamos que concede una institución financiera para la adquisición de bienes o servicios. Es decir, recoge los créditos otorgados para compras comunes de los hogares, como la compra de un automóvil, muebles, viajes, cualquier otro gasto extra o imprevisto³⁹.

³⁶ MUGUILLO, R. A., *La tarjeta de crédito*, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Astrea, 2004

³⁷ Los clientes y usuarios de este tipo de contrato se quejan básicamente, según la información 2019, suministrada por la Superintendencia Financiera (SFC), por: Revisión y/o liquidación del contrato; cobro del servicio y/o comisión; Indevida atención al consumidor financiero; incumplimiento y/o modificación del contrato; reporte a centrales de riesgos; descuentos injustificados; procedimientos y honorarios de cobranza y fallas en el internet. (SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, 2019)

³⁸ RODRIGUEZ AZUERO, S., *Contratos Bancarios*, Santiago de Chile: Legis, 2002, 481.

³⁹ *Decreto 519 de 2007*. Por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la SFC. También se pueden consultar entre otras las siguientes normas: el art. 884 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 2231 del Código Civil y el artículo 305 del Código Penal; el artículo 11.2.5.1.2 y las

En esta gama de contratos, según informe de la SFC 2019, los usuarios se quejan principalmente por: Revisión y/o liquidación del contrato; incumplimiento y/o modificación del contrato; reporte a centrales de riesgos; Indebida atención al consumidor financiero; procedimientos y honorarios de cobranza; cobro de servicios y/o comisiones; garantías y levantamiento de gravámenes; entre otros.

En lo relacionado con el crédito individual para vivienda, corresponde al préstamo que ha sido entregado a una o varias personas naturales, el cual puede tener únicamente como destino final una de las siguientes opciones: compra de una vivienda nueva o usada, construcción de una unidad habitacional, reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada⁴⁰.

2.2.3 El contrato de cuenta de ahorros.

De acuerdo con el artículo 1396 de nuestro Código de Comercio “Los depósitos recibidos en cuenta de ahorros están representados en un documento idóneo para reflejar fielmente el movimiento de la cuenta”. Es un contrato real, unilateral, típico, no solemne, mercantil, de adhesión, oneroso, principal y de tracto sucesivo.

El contrato de depósito de dinero en materia bancaria es de carácter irregular. Dicha irregularidad consiste en que el depositario adquiere la propiedad de los bienes a su cargo para disponer libremente de ellos en cualquier momento, con la única obligación de restituir una cantidad equivalente al término del contrato⁴¹.

2.2.4 El contrato de seguro de automóviles.

Por mandato expreso de la Constitución Nacional, la actividad aseguradora en Colombia es de interés público, en consecuencia, sólo puede ser ejercida en el país previa autorización del Estado a través de la Superintendencia Financiera de Colombia. El contrato de seguros, según el artículo 1036 del Código de Comercio de Colombia es consensual, bilateral, oneroso, aleatorio, de ejecución sucesiva, de adhesión y de buena fe.

El contrato de seguro de automóviles cubre al propietario de un vehículo por los daños o hurto del automotor, afectaciones a otras personas o a sus bienes, en casos de accidente de tránsito.

disposiciones contenidas en el Título 16 del Libro 1 de la parte 2 del Decreto 255 de 2010. (COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, 2007)

⁴⁰ También se puede consultar la Ley 1450 de 2011, el Decreto 1190 de 2012, Decreto 1737 de 2015, el Decreto 729 de 2017, entre otros documentos. Las quejas más destacadas de los clientes y usuarios, en este tipo de contratos, según el informe de la SFC 2019, sobresalen: Revisión y/o liquidación del contrato; Indebida atención al consumidor financiero; incumplimiento y/o modificación del contrato; procedimientos y honorarios de cobranza; garantías y levantamiento de gravámenes; inadecuado suministro de la información en la vinculación.

⁴¹ Las principales quejas y reclamos que presentan los usuarios de las entidades bancarias, según el informe consolidado suministrado por la SFC a 2019, han consistido en: Indebida atención al consumidor financiero; fallas en internet; fallas en cajero automático; Revisión y/o liquidación del contrato; descuentos injustificados; cobro de servicios y/o comisiones; entre otros, véase MEZA RIVERO, E., Y PENEN LASTRA, M.(DIRS.), *Guía práctica del Crédito de Vivienda en Colombia*, Segunda Edición, Legis Editores, Bogotá, 2011.

Adicionalmente, las empresas aseguradoras ofrecen coberturas de asistencia jurídica, gastos de transporte del asegurado y vehículo de reemplazo. Algunas pólizas ofrecen asistencias complementarias como grúa en caso de varada, asistencia en viaje, o conductor sustituto cuando el asegurado no esté en condiciones de manejar⁴².

En conclusión, podemos inferir de estos contratos bancarios que, según la SFC, fueron los que más recibieron quejas y reclamos durante el año de 2019, que estas en su mayoría son reiterativas, en especial: la revisión y/o liquidación del contrato; la indebida atención al consumidor financiero y el inadecuado suministro de información. También salta a la vista que el Sistema de Atención al Consumidor no está cumpliendo a cabalidad con la tarea por la cual fue creada y se aprecia de bulto que las entidades bancarias aún abusan en gran proporción de sus clientes y usuarios, a través de los contratos bancarios que estos suscriben.

2.3 La puesta en marcha de una estrategia nacional de educación financiera; la formación docente; el desarrollo de capacidades y competencias financieras en todas las personas y la implementación en el currículo escolar de todas las instituciones educativas y universidades del área de educación financiera; han contribuido con éxito al crecimiento de la cultura financiera de la población civil y a la estabilidad del sistema financiero en los países desarrollados.

A nivel internacional organismos como la Comisión Europea, la OCDE, el Consejo de Asuntos Económicos y Financieros (ECOFIN) y la Organización Internacional de Comisiones de Valores (OICV) propenden por la educación del consumidor financiero y se han fijado retos y metas innovadoras para lograr el incremento paulatino de la educación de los consumidores financieros; en este sentido vale la pena destacar a nivel europeo el proyecto de educación para el consumo (Development of Online Consumer Education Tools for Adults-DOLCETA, y el programa Consumer Classroom), la creación por la Comisión de un Grupo de expertos en educación financiera (EGFE en sus siglas inglesas) y el Libro Verde de la Comisión sobre los servicios financieros al por menor «Mejores productos, más posibilidades de elección y mayores oportunidades para consumidores y empresas», publicado en 2015⁴³.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) requiere que todos los países que son sus miembros, desarrollen las siguientes acciones para fomentar la educación financiera: “estrategias nacionales de educación financiera; la educación financiera de las mujeres;

⁴² De acuerdo con el informe estadístico de la SFC 2019, los principales motivos por los cuales se quejan los usuarios y clientes de las instituciones bancarias en este tipo de contrato han sido en su respectivo orden: Mora en el pago o en el reconocimiento; Incumplimiento y/o modificación del contrato; inconformidad con la definición, autorización, dictamen o diagnóstico; demora en el pago de la indemnización o suma asegurada; entre otras. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, 2019.

⁴³ COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, (org.), *Educación para todos: Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea*. Madrid, European Economic and Social Committee, 2011, 5: “En términos generales, el objetivo de los organismos internacionales e instituciones europeas es mejorar el nivel de alfabetización financiera y promover el consumo responsable de productos financieros. [...]. En todo caso, la educación financiera por sí sola no será suficiente si no viene acompañada de una legislación adecuada que salvaguarde al consumidor, protegiéndolo contra las prácticas engañosas y el fraude”.

PISA-OCDE: Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos y Marco de competencias básicas de la OCDE- INFE en materia de cultura financiera de los jóvenes”⁴⁴.

Independientemente de todas estas iniciativas organizadas y ejecutadas por estos organismos y organizaciones internacionales, cada país o Estado nacional debe adelantar sus propios programas, actividades, acciones y estrategias para educar financieramente a sus conciudadanos.

Reino Unido por medio de su programa *The Money Advice Service*, ofrece un servicio de asesoramiento gratuito e imparcial. Se trata de un servicio independiente establecido por el Gobierno y lo realiza a través de acciones como: *Financial Capability Tools*, que incluye una guía para ayudar a supervisar y evaluar los programas de educación financiera realizados por expertos; El sitio web *Make Money Make Sense*, se orienta a los jóvenes y su objetivo es que adquieran conocimientos suficientes para tomar decisiones básicas; *Support 4 learning*, programa de formación de profesores; *Now Let’sTalk Money Campaign*, es una campaña orientada a la lucha contra la exclusión financiera; *Money Guidance*, es una guía para la toma de decisiones básicas en el ámbito financiero; entre otras acciones⁴⁵.

En Alemania sobresale el programa *Sparkassen-Finanzgruppe (SBFIC)*, está dirigido a los ciudadanos de las zonas donde operan las cajas. El objeto del programa es el fomento del crecimiento económico, generando confianza y estabilidad en las familias, empresas, economías locales y regionales. Se destacan acciones como: Organización de foros estratégicos donde se debate el futuro de la educación financiera y se establecen caminos para una implantación práctica de las acciones; Existen programas específicos para la formación de emprendedores y empresarios sobre temas económicos y de gestión de sus negocios; entre otros⁴⁶.

Brasil en 2010 por decreto presidencial estableció una estrategia nacional que apunta a empoderar financieramente a las clases medias con el objetivo de educarlos como inversionistas. Tiene una Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)⁴⁷, creada para promover acciones

⁴⁴ COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, (org.), *Educación para todos*, cit., 42: “La educación financiera es una cuestión importante, y su influencia y poder han fomentado el desarrollo de iniciativas en materia de educación financiera. A lo largo de los últimos cuatro años, la OCDE ha organizado más de veinte actos de educación financiera internacional en todo el mundo”.

COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, (org.), *Educación para todos*, cit.,36: “El apoyo del gobierno, tanto económico como formal, a una gran variedad de acciones, así como la introducción de la educación financiera como materia curricular, tal y como vienen aconsejando las autoridades europeas, debería ser un objetivo principal para todos los países. Solo así, introduciendo de manera obligatoria la educación financiera desde las escuelas y los institutos, se concederá la importancia debida a la adquisición de conocimientos financieros y se asegurará que la población tenga los conocimientos precisos para gestionar su economía diaria con rigor y seguridad.

⁴⁶ COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, (org.), *Educación para todos*, cit., 11: “realizan actividades de formación para mejorar el conocimiento de conceptos económicos financieros, así como de su funcionamiento, derechos y obligaciones, y riesgos inherentes; ayudan a fomentar el consumo responsable para una correcta toma de decisiones, evitando el sobreendeudamiento.

⁴⁷ GARCÍA, N.et Al., *La educación financiera en América Latina y el Caribe*, 43: “Los actores interesados en Brasil se han involucrado de diferentes maneras. Durante la fase de diseño, representantes del sector privado colaboraron mediante la redacción de capítulos de la estrategia, y las autoridades públicas realizaron consultas con las ONG y las asociaciones de consumidores. Asimismo, los actores interesados desempeñaron un papel importante en la implementación de la estrategia: instituciones del sector privado crearon la Asociación Brasileña de Educación

de educación financiera gratuitas y sin ningún interés comercial. La ENEF brasileña es el resultado de una articulación entre 12 instituciones de gobierno y de la sociedad civil y, por esa característica, valora acciones que integren la iniciativa privada, la sociedad civil y el gobierno. Un grupo de apoyo pedagógico, vinculado al Comité Nacional de Educación Financiera se encarga de elaborar material didáctico para estudiantes y docentes.

Chile en 2010 mediante ley, creó el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC financiero, sobre protección de los derechos de los consumidores; la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y la Asociación de Bancos mediante el programa de Estrategia Nacional, han iniciado diversas actividades que comprenden temáticas importantes para la inclusión financiera, entre ellos varios programas de educación presencial, educación a distancia, portales web especializados y programas de televisión⁴⁸; el Banco Central de Chile ha contribuido con la educación financiera a través de iniciativas como el concurso “*Economía + cerca*” y el sitio web *centralentuvida.cl*, diseñado para que las personas entiendan la economía fácilmente⁴⁹.

3. LA OBLIGACIÓN LEGAL DE LAS ENTIDADES VIGILADAS DE EDUCAR FINANCIERAMENTE A SUS CLIENTES Y USUARIOS, DEBE TRASCENDER LA MERA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DE ASESORÍA QUE CONTRACTUALMENTE LE SON EXIGIBLES, SE ENMARCA DENTRO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DEL CONTRATO Y TRASCIENDE EL ÁMBITO MERAMENTE CONTRACTUAL AL HACER PARTE DEL ENGRANAJE DE UNA POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL ENCAMINADA A CONTRIBUIR CON LA FORMACIÓN INTEGRAL Y EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS Y CAPACIDADES FINANCIERAS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Del balance presentado por los organismos internacionales que han evaluado el desempeño de los colombianos en las competencias de educación financiera, como el BANCO MUNDIAL (2013) y PISA-OCDE (2012), y del consolidado de quejas y reclamos (2019) de los clientes y usuarios en contra de las entidades vigiladas, que reposa en la página web de la Superintendencia financiera,

Financiera (ABEF) para apoyar a las autoridades públicas en la implementación nacional de la educación financiera en el currículo formal de los colegios (véase cuadro 5). Bajo el acuerdo con el Conef, la ABEF recibe guías anuales, prepara y envía un plan de trabajo al Gobierno para su evaluación y luego implementa el contenido de las guías, bajo el monitoreo de las autoridades públicas. (GARCÍA, et. Al, Op. cit, 2013)

⁴⁸ Alonso DIAZ, E., *Educación Financiera en Chile: Evidencia y Recomendaciones*. [Tesis de Grado]. Santiago, Chile: Universidad de Chile, 2016: “*La industria bancaria ha direccionado sus programas de forma presencial a colegios, empresas de menor tamaño y trabajadores. Comenzando por los colegios el banco BBVA, Scotiabank, Falabella e Itaú, ha fomentado su esfuerzo por introducir estos conceptos en niños estudiantes con herramientas muy básicas y de fácil comprensión, esto es elementos lúdicos como obra de teatro y juegos, tratando de buscar la integración de una forma entretenida. Para el caso de la enseñanza media (que una etapa previa y de mejor entendimiento para los estudiantes) se basa en gran parte aprender haciendo y además de una orientación vocacional*”.

⁴⁹ LOBOS CISTERNAS, J., & LOBOS ROBLES, F., "La Educación Financiera y su rol en el desarrollo e Inserción Social de los jóvenes", *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13, 2018, 73: “*La cooperación público-privada debe ser fundamental para poder articular estrategias innovadoras y tecnológicas que pongan al alcance de la población más vulnerable, las herramientas que le permitan mejorar cualitativa y cuantitativamente la calidad de vida mediante un proceso de toma de decisiones financieras bien informado*”.

se puede inferir que las entidades financieras no han sido exitosas con la educación financiera que le están brindando al consumidor financiero.

Esta situación hace pensar que se debe evaluar y reevaluar lo que se ha venido haciendo hasta el momento, analizar en qué se está fallando y tomar las medidas y acciones necesarias para ofrecer una educación de calidad y pertinente a los consumidores financieros a fin de hacer realidad un proyecto de educación financiera consensuado, flexible, innovador y evaluable que contribuya en la formación integral y el desarrollo de las competencias y capacidades financieras de los consumidores financieros, en búsqueda del equilibrio contractual, que se despliegan como manifestaciones de la ‘función social de la empresa’, en este caso, del servicio financiero catalogado como servicio público.

3.1 El principio de la buena fe en su función de integración del contrato establece reglas o pautas de comportamiento que deben cumplir las partes dentro de la relación contractual, entre otras, la obligación de informar, de asesorar y dar consejo a sus clientes.

3.1.1 La obligación de información a que están obligadas a suministrar los co-contratantes dentro de la relación contractual, deberá cumplirse en el marco de las exigencias de la buena fe.

El derecho privado de los contratos busca establecer que, durante el proceso de formación y cumplimiento del contrato, las partes gocen de una plena libertad contractual, además, que sea justo, equilibrado, consensuado y sinalagmático, todo lo cual solo puede ser garantizado en las relaciones de consumo si el desequilibrio de la posición de las partes se compensa con la garantía de los presupuestos de sinalagmaticidad que comporta el entendimiento del contrato como un sinalagma: reciprocidad, interdependencia y equilibrio⁵⁰. Lo cual es de vital importancia en los contratos tipo o estandarizados (contratos de consumo), en donde una de las partes del contrato es un profesional y en la otra se ubica un consumidor⁵¹.

⁵⁰ NEME VILLAREAL, M. L., y CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor. Del sinalagma a las exigencias de información*. Ensayos de Derecho Privado Nro.8, Universidad Externado de Colombia, 2018, 14: la comprensión del contrato como sinalagma “permite tutelar en paridad de condiciones las condiciones contractuales de las partes a la luz del principio de buena fe y que se enriquece con los efectos que el sinalagma expresa en función del equilibrio de la relación obligatoria. Así lo evidenció Aristón, que subraya que del sinalagma emana una exigencia de equilibrio cuya preservación constituye uno de los atributos del sinalagma mismo, pues si una de las obligaciones lesiona gravemente el equilibrio contractual, es necesario que se adopten medidas que tiendan a restablecer dicho equilibrio”.

⁵¹ FORTICH, S., *Formalismo Contemporáneo y protección del consentimiento contractual*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 171: “Cuando se está en presencia de dos contratantes, uno que es profesional y el otro consumidor, la situación de desequilibrio contractual es evidente. El profesional es un especialista, un técnico, un experto en su oficio. En cambio, del otro lado, está un simple consumidor, un lego, alguien que, en relación con el profesional, desconoce casi totalmente la dinámica y el funcionamiento de la actividad profesional de la que quiere beneficiarse”.

Nuestra codificación civil y comercial establece como paradigma, que los contratos deben celebrarse y ejecutarse de buena fe⁵². Este principio general del derecho, que adquirió rango constitucional a partir de nuestra Constitución Política de 1991⁵³ cumple al interior de la relación contractual diversas funciones, entre otras, la de integración del contrato, la interpretativa, la normativa, en cuanto determina reglas de conducta, crea valores e instituye obligaciones⁵⁴ y la delimitadora o restrictiva de aquellas obligaciones contractuales que violen el principio de buena fe.

De lo anterior se infiere que el deber de información⁵⁵ a que están obligadas las partes a suministrar durante el transcurso del íter contractual es una obligación que emana del principio de la buena fe. Esta obligación en cabeza de cada una de las partes no es ilimitada y es relativa a las exigencias derivadas de la calidad de las partes⁵⁶; pero además, más que formal, debe ser substancial⁵⁷. En efecto, el cumplimiento de la obligación de informar “permite el pleno uso de la libertad contractual en cuanto facilita decidir la conveniencia del negocio, prevenir los riesgos,

⁵² CHINCHILLA IMBETT, C. "El deber de información contractual y sus límites". *Revista de Derecho Privado*, 21, 2011, 328: “La buena fe contractual, como norma de comportamiento extiende autoridad y orientación a todo el ámbito contractual, convirtiéndose en una columna importante del contrato. La fuerza que tiene la buena fe dentro de su función integradora como principio general del derecho, se ha encargado no solamente de colmar las lagunas existentes en la legislación, sino también de servir de apertura del derecho a las nuevas circunstancias que se presentan en el tráfico jurídico con una proyección innovadora”.

⁵³ Al respecto leer los artículos 1603 Código Civil, 863 Código del Comercio y 83 Constitución Política de Colombia, 1991.

⁵⁴ NEME VILLARREAL, M. L., y CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor*, cit., 35: “La buena fe ajusta el comportamiento de las partes a parámetros de lealtad, diligencia, honestidad y probidad, entre otros valores, los cuales son exigibles en todas las relaciones negociables, Así mismo, inserta reglas como la prohibición de desconocer los actos propios, no abusar de la posición dominante, la cláusula rebus sic stantibus, la prohibición de obtener provecho en perjuicio ajeno, la obligación de información y la protección al sinalagma contractual, entre otros, con el fin de realizar debidamente el programa económico contractual”.

⁵⁵ CHINCHILLA IMBETT, C. "El deber de información contractual", cit., 329: “El deber de información consiste en dar noticia, informar, hacer saber a la contraparte de las circunstancias, cualidades y situaciones de hecho sobre el objeto del contrato, el contenido y los efectos de este, entre otros elementos, que permiten dentro del periodo precontractual, la determinación de la decisión de contratar en las condiciones que permitan satisfacer los propios intereses de los contratantes, como también la subsiguiente ejecución del contrato orientado al cumplimiento debido de las obligaciones a cargo, bajo los postulados de buena fe.

⁵⁶ SALGADO RAMÍREZ, C., “Consideraciones sobre el deber precontractual de información y su particularidad en la relación de consumo”, en VALDERRAMA ROJAS, C. L. (Dir.), *Perspectivas del derecho de consumo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia. 2013, 318. “Se admite pues, por parte de nuestra doctrina, que el deber precontractual de la información no es absoluto, no se refiere a toda la información útil a la contraparte, sino que tiene unos límites, que se hacen depender, ya de la buena fe, ya de las condiciones personales y profesionales de las partes y según la naturaleza y objeto del contrato, ya de la propia capacidad para informarse de la contraparte”.

⁵⁷ NEME VILLARREAL, M. L., y CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor*, cit., 86. Concluyen los autores al considerar el contrato como sinalagma y frente al deber de información a que están obligadas las partes que “[...], es necesario hacer una lectura del deber de información contractual desde una doble perspectiva: como instrumento que garantiza la formación del consentimiento válido y como obligación que contribuye a la correcta ejecución de las prestaciones del contrato, en especial cuando son relaciones de consumo. Por lo anterior es importante establecer que la obligación de informar debe cumplirse en términos sustanciales y no meramente formales, lo cual comporta conocer las características del deber de información con el fin de dotarlo de contenido y observar su correcto entendimiento en todo el íter contractual, así como evidenciar los remedios que ofrece el ordenamiento jurídico en caso de que exista incumplimiento del deber de información”

determinar el alcance de las obligaciones y derechos asumidos. (...) – para tal efecto – la información suministrada deberá ser clara, oportuna y transparente, de manera que permita que el deber de información se cumpla de forma substancial y no meramente formal”⁵⁸.

En el mundo de los contratos financieros, tema principal de esta disertación, el legislador colombiano a través del Estatuto de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009) estableció por medio de varios artículos, asuntos relacionados con el deber de información que le asiste a las partes del contrato financiero, en especial, a las entidades financieras. No obstante, lo cual esta obligación de informar se queda corta frente a las exigencias que propone la educación financiera, como se verá, en cuanto esta última implica el logro de competencias financieras por parte del consumidor.

3.1.2 La obligación de asesoría o consejo en la negociación y celebración del contrato, va más allá del deber de información pero tampoco agota los contenidos propios de la educación financiera.

La obligación de asesoría hace parte de los deberes colaterales que integran la buena fe objetiva y, en consecuencia, se constituye en una norma o regla de comportamiento que debe cumplir aquel integrante de la relación contractual a lo largo del íter contractual, en especial durante la etapa precontractual, cuando las circunstancias, la naturaleza y la calidad de los co-contratantes así lo amerita o justifica⁵⁹.

La obligación de asesoría o de consejo en la negociación y celebración del contrato, va más allá del deber de información; en este contexto nos encontramos frente a una persona o entidad que desea celebrar un negocio jurídico o simplemente invertir su dinero disponible, pero no tiene los conocimientos científicos o técnicos en el área que quiere incursionar. En este orden de ideas, a su contraparte experta o profesional, le asiste la obligación de asesorar, de brindarle consejo o dictamen, transmitiéndole los conocimientos suficientes, para que pueda tomar una decisión lo más acertada posible⁶⁰.

⁵⁸ CHINCHILLA IMBETT, C. "El deber de información contractual", cit.

⁵⁹ OSPINA FRANCO, P. S., *Concepto 000100*. Secretaría de Salud, Alcaldía Mayor de Bogotá, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018, 4: “por “asesoría” se entiende “el oficio del asesor” y por asesor “asistir, ayudar a otro”, asimismo la expresión “asesorar” implica “dar consejo o dictamen; tomar consejo del letrado asesor, o consultar su dictamen; dicho de una persona: tomar consejo de otra, o ilustrarse con su parecer”. En tales condiciones, el sentido natural y obvio, es decir el significado original de la expresión “asesoría” conlleva entenderla como brindar consejos o dictámenes por parte de un letrado, experto o asesor, con el fin que su destinatario pueda acogerlo o ilustrarse con su opinión, implicando necesariamente la transmisión de dichos conocimientos, y no tan solo recibir la ayuda o colaboración para resolver el asunto de su interés o conocer la opinión del experto”.

⁶⁰ GOLDENBERG SERRANO, J. “Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección”. *REVISTA DE DERECHO*, 244, 2018, 22: De acuerdo con el autor, son dos los elementos que dan lugar al deber de consejo: el elemento técnico y las calidades de profano y profesional de quienes participan en la negociación. Así los define el escritor: “el carácter técnico puede darse tanto en los casos en los que la comprensión del objeto de la prestación requiere de ciertos conocimiento, destrezas o competencias que sólo una de las partes posee y que, por tanto, no lograrían ser convenientemente resueltas por medio del solo recurso a la formulación de

Dentro de las diferentes tareas y/o funciones que debe cumplir quien funge como asesor o consejero, dentro de la relación contractual, se destaca la elaboración y presentación a su contratante de un informe por escrito, lo más completa y didácticamente posible, del estudio realizado, haciendo énfasis en las principales características científicas y técnicas necesarias para que su contraparte tome conciencia y entendimiento del proyecto en el cual piensa invertir, al igual que sus observaciones y recomendaciones; sin implicar esto último que, quien contrató los servicios del especialista, esté obligado a acatarlas⁶¹.

En los contratos financieros, el Estado colombiano ha regulado la actividad de asesoría a través del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 661 de 2018. El Decreto contempla el suministro de recomendaciones como parte de la asesoría cuando el cliente esté buscando realizar operaciones sobre valores, administración de portafolios de terceros, distribución de fondos de inversión y fondos de pensión de jubilación e invalidez, con el fin de garantizar que la vinculación y/o rentabilidad de los inversionistas sea lo más idónea posible. Ahora bien, esta función de asesoría no conlleva la autonomía e independencia de quien ha sido educado en el ejercicio de una competencia.

3.1.3 El reconocimiento de la función social del contrato implica una colaboración mutua entre las partes, una cooperación no antagónica que asegure la realización razonable del resultado convenido permitiendo la satisfacción útil del interés de ambos contratantes.

"El hombre es un ser social por naturaleza" (Aristóteles en su obra *La política*). En función de satisfacer las exigencias físicas y espirituales, el hombre necesita vivir en sociedad ya que el hombre racional e individual no es autosuficiente y requiere de la ayuda y protección de los demás

un deber de información. [...], el deber de asesoramiento significa un actuar diligente de quien se encuentra en la posición de dar el consejo, pero dicha diligencia supone que éste ha desplegado sus esfuerzos en advertir las necesidades e intereses de la contraparte, pero sin llegar al extremo de tener que realizar actividades de investigación que superen los deslindes de un comportamiento leal. [...], la "parte ignorante" tiene la carga de proporcionar la información que le sea requerida de manera veraz para provocar el ajuste que el deber de consejo pretende. [...] el deber de consejo implica que, en el marco de dicha actividad deliberativa, aquél debe ser orientado, acompañado y asistido en el proceso de reflexión".

⁶¹ GOLDENBERG SERRANO, J. "Los contornos del deber de consejo", cit., 23: "Se trata éste del resultado final del intercambio informativo desplegado por las partes, y el que, en su momento, podrá resultar útil para medir la forma en la que se llevó a cabo el consejo. Esta fase, ya material, supone la entrega clara, precisa, oportuna y suficiente de todos los aspectos que se tuvieron en cuenta para su preparación (la "fase intelectual"), dando cuenta, en consecuencia, de los elementos tomados en consideración respecto a las circunstancias personales de su beneficiario, como de la forma en la que la contratación propuesta se ajusta a ellas". En este mismo sentido, CHINCHILLA IMBETT, C. "El deber de información contractual", cit., 339, conceptúa que "El deber de asesoría permite que la parte débil exija de su contraparte fuerte, informada e ilustrada, la iniciativa no solo de informar lo que de la naturaleza de la relación pueda emanar sino también de orientar sobre la conveniencia o no del negocio o sobre las particularidades de las condiciones del mismo, atendiendo las circunstancias técnicas y especificaciones del negocio; lo que implica el deber de consejo y orientación al "ignorante legítimo" a fin de que este último tome una decisión en las condiciones óptimas de ilustración y asesoría".

de su especie, formando comunidades o sociedades. Desde este punto de vista, el contrato al ser consensual y sinalagmático, es social y en consecuencia cumple una función social⁶².

A pesar de la autonomía privada⁶³, el contrato no es solamente una cosa privada, también es una institución social; por ello, en los contratos contemporáneos y en virtud a la labor de integración que realiza el principio de la buena fe objetiva, se ha venido incrementado el componente social en el derecho contractual, lo cual evita que el negocio jurídico se convierta en un foco de arbitrariedad sobre alguna de las partes⁶⁴.

En este contexto, la solidaridad se constituye en un elemento central y esencial del contrato. Ella, como limitación de la autonomía de la voluntad contractual, en función del principio de la buena fe, impone colaborar y cooperar para lograr el propósito del contrato; lo anterior exige de parte de los contratantes una actuación éticamente orientada, no solo en busca de sus propios intereses, sino también de los de su contraparte⁶⁵.

⁶² FRANCO VICTORIA, D. E., *Interpretación de los contratos civiles y estatales*, Col. Roma e America diritto romano comune, Monografie, 8, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2019. El autor considera que la función social del contrato se puede caracterizar conforme a los siguientes elementos: “*constituye un factor de justicia social en el régimen de contratación privada; impone un límite teleológico a la interpretación y aplicación de la ley; aproxima al individuo y a la comunidad en la búsqueda de sus intereses comunes; es un medio de aproximación entre el sentido común y el lenguaje técnico jurídico; constituye un elemento en cuya virtud el juez pone en sintonía los valores sociales y el ordenamiento jurídico; los valores de ética, solidaridad y operatividad se hacen operativos gracias a la función social del contrato; la hermenéutica contractual está influida ahora por la tarea teleológica de la función social del contrato*”.

⁶³ CHAMIE, J. F., "Autonomía privada y el contrato como instrumento económico y social: ¿continuidad, adaptación, transformación?" en NEME VILLARREAL, M., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 136. En relación con la autonomía privada en la celebración de los contratos, considera el doctrinante que “*La libertad contractual se refiere a aquella libertad que el ordenamiento jurídico otorga a los ciudadanos para celebrar acuerdos que dentro de cierto marco legal podrán tener validez y ser exigibles judicialmente. Es decir, los particulares ejercen su autonomía dentro del amplio margen del ordenamiento. Para tales efectos de programación de los propios intereses jurídico-patrimoniales, se exige que el interés particular sea socialmente útil, relevante, reconocido por la sociedad como merecedor de tutela por parte del ordenamiento jurídico. Esta libertad no puede entenderse como arbitrio sin límites en la programación de sus relaciones contractuales*”.

⁶⁴ BENITEZ CAORSI, J. J., *Solidaridad contractual. Noción posmoderna del contrato*. México-Madrid, REUS Editorial, 2013, 25: “*El modelo social está presente en la evolución actual del derecho privado, emergiendo un nuevo humanismo, caracterizado por la reducción del poder de la voluntad dentro del negocio jurídico, exigiéndose en todo caso el cumplimiento de una función general de justicia. La función social del derecho de las obligaciones se trasunta en el derecho que, el ejercicio de la autonomía privada cuando conduce a una desigualdad material entre las partes debido a la disparidad de las posiciones, no puede ser tolerada, en cuyo mérito se impone irremediabilmente una exigencia de justicia*”.

⁶⁵ BENITEZ CAORSI, J. J., *Solidaridad contractual*, 31. Considera el doctrinante que “*La concepción posmoderna del contrato exige una asistencia mutua entre las partes, una cooperación no antagónica que asegure la realización razonable del resultado convenido permitiendo la satisfacción útil del interés de ambos contratantes. En este contexto, el ejercicio de la libertad negocial sólo es legítimo en la medida que con ello se está cumpliendo razonablemente con la función social que integra inmanentemente el mecanismo contractual. En consecuencia, la solidaridad contractual aparece como instrumento de superación del individualismo egoísta y de corrección de los excesos de la autonomía de la voluntad*”.

Desde el solidarismo, se debe ver el contrato como una especie de microcosmos donde cada uno debe trabajar para un fin común, que es la suma de los fines individuales, como en una sociedad civil o comercial. Al encontrarse el contrato dentro de este contexto social y en consecuencia convertirse en instrumento al servicio de la convivencia humana, se debe privilegiar a la solidaridad y a los principios y valores que la promueven, en busca del bien común⁶⁶.

En cumplimiento de esta función social que debe cumplir el contrato y la empresa y teniendo en cuenta que Colombia es un Estado Social de Derecho, la Corte Constitucional ha hecho diferentes pronunciamientos que marcan la intervención de la función social dentro del contenido de algunos contratos financieros, amparando los derechos de clientes de algunas entidades vigiladas, que se encontraban en circunstancias especiales⁶⁷, todo lo cual nos permite sostener que las obligaciones de las entidades financieras de brindar educación a los consumidores financieros se emarca dentro de la función social que le compete a dichas entidades en desarrollo de las labores para las que han sido autorizadas.

3.1.4 La función social de la empresa debe ser entendida como aquel compromiso moral y ético que adquiere la empresa con sus clientes, usuarios, empleados y el entorno social en la cual se encuentra circunscrita y a través de la cual desarrolla su objeto social.

El Constituyente colombiano de 1991 dejó sentadas las bases para el desarrollo de la función social, de ello dan fe el art. 58 y 333 Constitucional, en ambos estableció que la función social implica obligaciones⁶⁸. Desde ese punto de vista, la función social consiste en una obligación

⁶⁶ CHAMIE, J. F. “Notas sobre algunos principios generales del derecho: Una reflexión a partir de principios generales y su influencia en las obligaciones en la experiencia jurídica colombiana”. *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, 80, 2018, 208: “una cosa es el principio de solidaridad y otra el llamado solidarismo contractual, aunque tengan una innegable relación. Se habla de solidarismo contractual y de cooperación entre las partes para el equilibrio del contrato. Este solidarismo está ligado en el ámbito contractual al interés socialmente relevante, socialmente útil y, por ende, meritorio de tutela por parte del ordenamiento jurídico. [...] La doctrina del solidarismo en materia de obligaciones de contrato no tiene una aproximación puramente subjetiva y relativa del contrato, sino que la solidaridad es inherente a la noción misma de contrato, pues ella se pone de manifiesto en el sentimiento de confianza que nace al momento de su celebración, y que se traduce en el hecho de poner en manos del contratante el interés propio y a la vez hacerse cargo de su interés”.

⁶⁷ Al respecto se puede consultar la Sentencia T-520 de 2003; Sentencia T-419 de 2004; Sentencia T-170 de 2005, entre otras, de la Corte Constitucional de Colombia.

⁶⁸ *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA*. Art. 58 “[...] La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica”. Art. 333 “La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial”.

(responsabilidad) que se impone a ciertos derechos como a ciertas actividades⁶⁹, entre ellas las empresariales; en este orden de ideas hablaremos de Responsabilidad Social Empresarial⁷⁰.

Sobre el tema de la función que debe desempeñar la empresa respecto a su encargo social han existido y existen en la actualidad muchas tendencias sobre la función de la empresa en la sociedad, entre ellas destacamos los trabajos de: Friedman: la defensa de “la mano invisible”; Carroll: la función social de las empresas y Freeman: el modelo de los stakeholders⁷¹.

Siguiendo la teoría de Freeman, en la actualidad se distingue entre *stakeholders* primarios y secundarios según la relación que mantenga con la empresa. Si este vínculo es formal, oficial o contractual estaríamos hablando de primarios mientras que los secundarios serían todos aquellos que estarían fuera de esta clasificación y que no son estrictamente necesarios para el mantenimiento de la empresa⁷².

La responsabilidad social empresarial debe ser entendida como aquel compromiso moral y ético que adquiere la empresa con sus clientes, usuarios, empleados y el entorno social en la cual se encuentra circunscrita; pero ese compromiso debe ir más allá de los reglamentos y leyes que se le impongan para poder desarrollar su objeto social; debe ser voluntario, entre otras cosas para lograr

⁶⁹ La guía de la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2014), más concretamente en la norma 26000, establece el compromiso que debe asumir una empresa para contribuir con el bienestar de la sociedad y el medio ambiente en la cual desarrolla su objeto empresarial. A través de estas pautas se mide su desempeño general y su capacidad para continuar operando dentro del mercado, además de su contribución con el cuidado y protección de los recursos para las generaciones futuras, de no hacerlo quedan expuestas a perder su reputación ante la sociedad.

⁷⁰ ARGANDOÑA, A. *La función social de las empresas*. [en línea] IESE Business School University of Navarra, Economía Ética y RSE Blog Network, 2015: “El objetivo de la empresa es producir bienes y servicios para satisfacer necesidades económicas y sociales, para crear un empleo satisfactorio y remuneratorio, para obtener rendimientos para sus accionistas y otros inversores, y para hacer una contribución positiva al entorno social y físico en el que opera”. Agrega, además, citando a John Kay que “La buena empresa, [...], se puede reconocer por lo que consigue. Paga a los trabajadores un salario digno; no se enreda con manejos para evitar el pago de impuestos. Desarrolla los conocimientos y capacidades de sus empleados y no hace enloquecer a sus clientes con complejas estructuras de tarifas. Obtiene beneficios, reinvierte algunos y paga un dividendo a sus accionistas. Sus ejecutivos gastan más tiempo paseando por la oficinas y almacenes que sentados en las salas de reuniones de los bancos de inversión. La buena empresa contribuye con ideas relevantes al diseño de las políticas públicas, pero no se mete en tareas de lobby a una escala tal que corrompa el proceso de decisiones de los políticos”.

⁷¹ SANCHEZ JIMÉNEZ, V., “La redefinición del papel de la empresa en la sociedad”, *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 2015, 133: “si hay un posicionamiento teórico que ha influido decisivamente en lo que hoy entendemos por la responsabilidad de la empresa hacia la sociedad es el enfoque de los stakeholders, que se ha generalizado en nuestra terminología como grupos de interés. Esta visión parte de la obra de Freeman y defiende que las decisiones empresariales no sólo se orientan a la satisfacción de los accionistas, sino que han de ampliarse a todos aquellos grupos interesados por la actividad de la empresa, tales como empleados y sus organizaciones sindicales, proveedores, clientes, asociaciones de consumidores, Administraciones Públicas e instituciones, reguladoras, es decir, cualquier grupo que pueda influir en la consecución de los objetivos de la organización”.

⁷² SANCHEZ JIMÉNEZ, V., “La redefinición del papel de la empresa en la sociedad”, *BARATARIA. Revista Castellano- Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 2015, 137. El autor citando a CARROLL (1993), los clasifica así: “Dentro del grupo de stakeholders primarios, o de relación privada, encontraríamos a los accionistas, inversores, empleados, clientes y proveedores. Para el caso de los secundarios, también llamados públicos, estaríamos hablando, entre otros, de las comunidades, sus gobiernos y redes sociales”.

su identidad y marcar la diferencia frente a sus competidores; por lo tanto, debe ser algo innovador. En este sentido, el concepto de Responsabilidad Social empresarial es cambiante, dinámico, trascendente y en proceso de desarrollo⁷³.

A las entidades financieras les asiste una responsabilidad social. Esta función social recae sobre los diferentes grupos de interés que se encuentran alrededor de cada una de las respectivas entidades financieras⁷⁴; estos grupos interesados pueden ser del orden interno o externo a la entidad bancaria.

Las instituciones financieras dentro de su función social deben realizar prácticas responsables como: luchar contra el blanqueo de capitales; actuar con transparencia⁷⁵; buscar la inclusión financiera; permitir y facilitar la accesibilidad a los productos y servicios financieros para la totalidad de la sociedad; igualdad de oportunidades; contribuir con la reducción de la pobreza y facilitar el acceso a la financiación de las pequeñas y medianas empresas y todo ello encuentra un punto de apoyo fundamental en la labor de educación financiera.

Adicionalmente, la banca corporativa o de inversión debe estar comprometida, al suscribir sus contratos financieros, con los impactos derivados de la financiación de los grandes proyectos de inversión, entre otros: reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente; el respeto por los derechos humanos; la explotación laboral e infantil y la dignificación de la persona humana en todos sus sentidos.

Así las cosas, los planes, programas y estrategias que implementen las entidades financieras con el propósito de educar a sus clientes y usuarios debe ir más allá del simple suministro de información y propaganda del portafolio de servicios que ofrecen. Además, estos planes y programas deben hacer parte de una estrategia nacional y de un Proyecto de Educación Financiera

⁷³ SANCHEZ JIMÉNEZ, V., "La redefinición del papel de la empresa en la sociedad", *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 2015, 142: "En este sentido consideramos que podemos referenciarlo como: integral, gradual y proporcional. Integral por cuanto engloba al conjunto de decisiones y actividades de la empresa y no se sitúa como un elemento complementario y al margen de las mismas. Gradual en la medida que el desarrollo empresarial en esta materia va implícito al propio avance cívico del conjunto de la sociedad".

⁷⁴ CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO, *Libro verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero: Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*, Madrid: Confederación Española de Cajas de Ahorros, 2008, 8: "La toma de conciencia del impacto que el buen funcionamiento del sistema financiero tiene sobre el bienestar de la población resulta clave para entender, en toda su amplitud, la necesidad de asumir la —Responsabilidad Social Corporativa— como eje fundamental para la asunción de estrategias y la toma de decisiones. En otras palabras, la necesidad de —ser responsables— en el ejercicio de la función asignada al sistema financiero".

⁷⁵ CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO, *Libro verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero: Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*, Madrid: Confederación Española de Cajas de Ahorros, 2008, 47: "En el ejercicio de la transparencia, es necesaria la incorporación de las inquietudes de los distintos grupos de interés para reflejar no sólo lo que la institución desea informar, o se ve obligada a hacerlo por requerimientos legales, sino también aquellos asuntos que públicamente demandan ser comunicados. HSBC, por ejemplo, hizo pública la demanda de mayor transparencia por parte de sus stakeholders respecto de las transacciones financieras, la implementación de políticas sectoriales, y sobre cómo eran tomadas en cuenta las decisiones difíciles relacionadas con desafíos o dilemas, así como sobre cuestiones de acuerdos de Gobierno Corporativo.

Institucional, a través del cual se busque el empoderamiento de los consumidores financieros y la equidad y equilibrio contractual.

3.2 las entidades financieras para contribuir con una formación integral, a través de la educación financiera a la que están obligadas legalmente a ofrecer a sus clientes y usuarios, de acuerdo a los productos y servicios que ofrezcan, deberán elaborar y poner en marcha un Proyecto de Educación Financiera Institucional (PEFI), con enfoque en competencias financieras.

En Colombia la mayor parte de los planes, programas, actividades y estrategias que están adelantando las entidades financieras con el ánimo de educar financieramente a sus clientes y usuarios se están realizando de forma individual y descoordinada. Además, en su gran mayoría estos programas no son evaluados; es decir no se sabe si realmente se está cumpliendo con el deber de educar y qué porcentaje de población se ha logrado cubrir. Tampoco sabemos si estas iniciativas, son las más pertinentes y efectivas para el tipo de contratos que están ofertando y los nichos de población donde desarrollan sus actividades financieras.

Como solución a la anterior problemática se propone la creación y puesta en marcha de un Proyecto de Educación Financiera Institucional (PEFI), con un enfoque en competencias financieras; que puede ser elaborado y desarrollado por cada institución bancaria o grupo de instituciones que desarrollan el mismo objeto o similar.

Con el propósito de contribuir con la formación integral del consumidor financiero, a través de la educación financiera, cada institución bancaria o grupo de instituciones bancarias que ofrezcan los mismos productos y servicios deberían elaborar y poner en marcha un Proyecto de Educación Financiera Institucional, de ahora en adelante PEFI, en el que se especifique el currículo o plan curricular que se desarrollará.

La elaboración del PEFI debe ser consensuado, es decir, debe ser el producto de un acuerdo interinstitucional entre los representantes de los clientes y usuarios de la entidad o las entidades bancarias que desarrollan el mismo objeto, la ASOBANCARIA, la Superintendencia Financiera, el banco central y el Ministerio de Educación Nacional; debe ser, además, flexible y evaluable.

A su vez, cada entidad financiera o grupos de entidades financieras deberían elaborar o diseñar un currículo propio, el cual le (s) da identidad, pertenencia, sello institucional y marca la diferencia frente a las demás de su especie, en cuanto a su contribución con la obligación legal de formación en educación financiera de sus clientes y usuarios.

En la literatura académica, existen muchas definiciones de currículo⁷⁶. Nos parece interesante la propuesta de diseño curricular propuesta por MALDONADO GARCIA (2010), el cual denomina

⁷⁶ GONZALEZ VELASCO, J. M., "Reflexiones iniciales sobre la concepción del diseño y desarrollo curricular en un mundo contemporáneo y complejo". *Rev. Cs. Farm. y Bioq*, vol.4, n.1, 2016, 28: "una selección cultural que se compone de procesos (capacidades y valores), contenidos (formas de saber) y métodos/procedimientos (formas de hacer) que

“currículo con enfoque de competencias”⁷⁷; el autor propone cinco fases a desarrollar para elaborar y poner en marcha una propuesta curricular: diseño del macro currículo o contextualización; definición del escenario pedagógico y epistemológico; diseño o estructuración curricular; desarrollo del micro currículo y; identificación de las competencias de los docentes⁷⁸.

En la tercera fase del diseño curricular propuesto por el Dr. MALDONADO GARCÍA, sugiere la estructuración curricular; fase en la cual, se deben dejar establecidas las diferentes competencias⁷⁹ que debe adquirir el estudiante a lo largo de su proceso enseñanza – aprendizaje. Existen diferentes enfoques sobre la educación por competencias: funcionalista, conductual-organizacional, constructivista, socioformativo⁸⁰, entre otros.

demanda la sociedad en un momento determinado”. NAGLES, J. C., Y LÓPEZ, J. H. "Currículo: En búsqueda de precisiones". Revista de Educación y Pensamiento, 23, 2016, 61: “el resultado del análisis y reflexión sobre las características del contexto, del educando y de los recursos, la definición – tanto explícita como implícita- de los fines y los objetivos educativos, la especificación de los medios y los procedimientos propuestos para asignar racionalmente los recursos humanos, materiales, informativos, financieros, temporales y organizativos de manera tal que se logren los fines propuestos”

⁷⁷ MALDONADO GARCÍA, M. *Currículo con enfoque de competencias*. Bogotá, ECOE Ediciones, 2010, 30-31. De este modelo, el autor destaca, entre otras las siguientes características: “1. Es la concreción pedagógica y didáctica del Proyecto Educativo que toma como fuente principal la caracterización del mundo social, investigativo y productivo; 2. Es el resultado de un proceso investigativo y participativo que estructura procesos teórico-práctica sobre la pedagogía y la didáctica, la ciencia y la tecnología, la filosofía, el trabajo, y la extensión y proyección social; enmarcados en los procesos culturales. 3, es una ruta coherente y sistémica en cuanto integra de modo simétrico el perfil, los contenidos, los objetivos y la evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje necesarios para la formación de un buen profesional y un ciudadano con una ética universal; 4. La selección clasificación, ordenamiento, consecución, adecuación y evaluación de los contenidos están previstos de manera consciente y coherente; 5. Propende por el desarrollo de la personalidad, el desarrollo de la eficiencia profesional y el desarrollo cognitivo, motriz, ético y afectivo del estudiante”.

⁷⁸ MALDONADO GARCÍA, M. *Currículo con enfoque de competencias*, cit., 35- 94. El autor, en su texto explica qué objetivos y etapas se deben agotar en cada una de las cinco fases sugeridas.

⁷⁹ TOBÓN, S., *Formación basada en competencias*, 93. El autor define el concepto de competencia como aquellas “Actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto, desarrollando y aplicando de manera articulada diferentes saberes (saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer), con idoneidad, mejoramiento continuo y ética”. Por su parte Argudín, inspirada en las orientaciones de la Unesco, define como competencias “el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea”. ARGUDÍN, Y., *Educación Basada en Competencias. Nociones y antecedentes*, México, D.F Trillas, 2006, 12.

⁸⁰ TOBÓN, S., *Formación basada en competencias*, 23. El autor define el enfoque socioformativo como un “un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes para afrontar los retos-problemas del desarrollo personal, la vida en sociedad, el equilibrio ecológico, la creación cultural-artística y la actuación profesional-empresarial, a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios, económicos, políticos, religiosos, deportivos, ambientales y artísticos en los cuales viven las personas, implementando actividades formativas con sentido. El enfoque socio formativo promueve la formación humana integral; se centra en la formación del ser humano con un sentido ético y no en el aprendizaje; la autorrealización de la persona; el desarrollo humano; asume las competencias como una dimensión más de la persona; las competencias las asume como una expresión de la formación humana integral en el marco de relaciones dinámicas con la sociedad, la cultura, el arte, la recreación y el ambiente urbano y natural”.

Para esta propuesta de diseño curricular por competencias es ideal la propuesta de Maldonado García quien las clasifica en tres grupos: básicas o genéricas, específicas o técnicas y transferibles o transversales⁸¹.

3.3 Las encuestas y evaluaciones realizadas por organismos internacionales interesados en la educación financiera, muestran que los planes, programas, y actividades realizadas hasta el momento, basados en la educación tradicional, no compensan el esfuerzo humano y económico realizado; por lo anterior se deben buscar alternativas y estrategias innovadoras que motiven a los consumidores financieros a educarse financieramente.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) busca a través del estudio PISA contribuir con la evaluación de los jóvenes de 72 países, para indagar qué saben y son capaces de hacer al final de su educación obligatoria (15 a 18 años). Su proyecto de evaluación hace énfasis en tres competencias: ciencias, lectura y matemáticas; adicionalmente, en cada ciclo de evaluación ha agregado una cuarta competencia de carácter innovador así: en 2012 la resolución creativa de problemas; en 2015 la resolución colaborativa de problemas y en 2018 la competencia global⁸². Se evalúa cómo usan el conocimiento, las destrezas cognitivas y las actitudes en distintos contextos, aplicados a la vida cotidiana.

A partir de 2012 la OCDE optó por evaluar a través de la prueba PISA las competencias en educación financiera⁸³ de los jóvenes. Colombia mediante una muestra representativa hizo parte de ella, ocupando uno de los últimos lugares entre los países evaluados. Al respecto, el Banco

⁸¹ MALDONADO GARCÍA, M. *Currículo con enfoque de competencias*, cit.,.50-54. El autor en su propuesta de diseño curricular por competencias, las clasifica así: 1. **Competencias específicas:** asociadas al desempeño laboral y al perfil de egreso: profesionales, emprendimiento. Éstas las relaciona con el saber hacer y se refieren al conjunto de técnicas, habilidades y destrezas propias del ejercicio de una profesión. 2. **Competencias básicas o genéricas:** asociadas a conocimientos matemáticos, lingüísticos, comunicativos, investigativos, tecnológicos. Posibilitan el desarrollo individual de buenos ciudadanos, activos e integrados a la sociedad. Buscan que los estudiantes desarrollen habilidades y procedimientos que les permitan adaptarse y afrontar de manera positiva, la incertidumbre que generan todas las situaciones de la vida, así como la capacidad de asociarlas con sus aprendizajes previos y adaptarlas a los diferentes contextos. 3. **Competencias transferibles o transversales:** Asociadas a la política institucional: responsabilidad social. Están asociadas a la solución de conflictos y al liderazgo, facultan a la persona para su vida personal y para el desempeño en una organización o una empresa. Acciones como el emprendimiento o el empresarismo, identificación y análisis de oportunidades del entorno, manejo de riesgos e incertidumbre y administración de las finanzas propias y de las organizaciones”.

⁸² INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA DE ESPAÑA, *PISA 2015. Programa para la evaluación internacional de los alumnos. Competencia financiera. Informe español*, 2017, .5. En este documento se puede apreciar un informe más completo sobre las recomendaciones hechas por el Banco Mundial a Colombia, con base en la prueba Pisa 2012, en la que hizo parte nuestro país.

⁸³ INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA DE ESPAÑA, *PISA 2015*, cit.,.19. Según este documento “La competencia financiera implica el conocimiento y la comprensión de conceptos y riesgos financieros, y las destrezas, motivación y confianza para aplicar dicho conocimiento y comprensión con el fin de tomar decisiones eficaces en distintos contextos financieros, mejorar el bienestar financiero de los individuos y la sociedad, y permitir la participación activa en la vida económica. Por tanto, se concibe como la capacidad de los alumnos para aplicar conocimientos y destrezas en áreas clave y analizar, razonar y comunicarse de forma eficaz a medida que plantean, resuelven e interpretan problemas en distintas situaciones”.

Mundial (2013) realizó un análisis sobre los resultados obtenidos por nuestro país en esta prueba, señalando importantes recomendaciones⁸⁴.

En Colombia, las capacidades financieras evaluadas por PISA 2012 constó de componentes bien diferenciados: planificación del presupuesto, vivir de acuerdo a las propias posibilidades, seguimiento de los gastos, uso de la información, no gastar en exceso, cobertura de gastos imprevistos, ahorro, actitud frente al futuro, comportamiento no impulsivo, orientación al logro de objetivos. Es importante tener en cuenta que la prueba PISA evalúa no solo lo que el alumno ha aprendido en el ámbito escolar, sino también lo adquirido por otros medios o fuentes no formales e informales de aprendizaje, fuera del centro escolar.

Algunos países donde el área de Educación financiera es obligatoria en su diseño curricular, como Brasil, España, Estados Unidos, Países Bajos, se trabajan las siguientes asignaturas: dinero y transacciones, planificación y gestión de las finanzas, riesgo y beneficio y panorama financiero (las mismas que fueron evaluadas en la prueba PISA, 2015). Se considera que estas asignaturas también se podrían implementar en Colombia, si se estableciera por el legislador, como un área obligatoria en los planes de estudio de las escuelas, Institutos técnicos, tecnológicos y universidades y no como un área transversal, como quedó diseñada en el documento No. 26: Orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera del Ministerio de Educación Nacional⁸⁵.

La mayor parte de las diferentes iniciativas que están llevando a cabo nuestras instituciones financieras con el propósito de cumplir con el deber social y legal de educar a sus respectivos clientes y usuarios en educación financiera, son ideas tomadas o copiadas de la educación tradicional que se ha venido desarrollando en otros países y que seguramente para su tiempo y contexto, fueron de alguna manera exitosas⁸⁶.

⁸⁴ REDDY, R., BRUHN, M., Y TAN, C. *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*. Washington, D. C., 2013, 16-18: “1. La necesidad de aplicar un enfoque de esfuerzos coordinados a nivel nacional y local, y trabajar en conjunto con entidades gubernamentales, instituciones financieras, escuelas y otras partes interesadas; 2. Adoptar un marco de políticas claro para respaldar las capacidades financieras; 3. Establecer un mecanismo de coordinación para las instituciones que buscan reforzar las capacidades financieras para aprovechar sinergias y aumentar la eficiencia; 4. Mejorar el contenido de educación financiera de los sitios web de las autoridades financieras para orientarlo a situaciones en que las personas estén buscando información sobre decisiones de esta índole; 5. Generar y promover tecnologías que incrementen el acceso oportuno a información financiera personal a fin de respaldar el seguimiento financiero y comportamientos de planificación que hoy en día están ausentes en gran parte de la población colombiana; 6. Analizar detenidamente la estructura de los programas de educación financiera presentados por las instituciones financieras; 7. Se podrían llevar a cabo actividades de seguimiento y evaluación mediante la implementación de los indicadores recomendados por el Grupo de los Veinte (G-20) en materia de capacidades financieras; 8. La SFC y otras entidades deberían aclarar la definición de educación financiera y considerar cuidadosamente la estructura de los programas educativos que ofrecen las instituciones financieras”.

⁸⁵ MEN y ASOBANCARIA, *Mi plan, mi vida y mi futuro. Orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera*. Documento, 26, Bogotá, 2014.

⁸⁶ ANTÓN DÍAZ, P., *Expandiendo capacidades financieras en Colombia: Centro para la inclusión financiera de acción*. Banco de Desarrollo de América Latina, CAF, 2018, 3: “la mayoría de estos programas se centraban en la administración de los gastos cotidianos, mientras que otros se centraban más en temas específicos como la gestión empresarial o los productos de seguros. Las herramientas y los canales de entrega utilizados en más del 70 por ciento

Desde hace muy poco tiempo algunas entidades, organizaciones, Estados y organismos de trascendencia internacional, como el Banco Mundial, la OCDE, los países del G20, Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Centro para la Inclusión Financiera de Acción (CFI), entre otros; preocupados por el poco éxito que estos programas tradicionales de educación financiera han incidido en el crecimiento cultural financiero de la población, buscan afanosamente la creación y puesta en marcha de estrategias innovadoras para educar financieramente a los clientes y usuarios de las entidades financieras.

Una de esas iniciativas innovadoras hace énfasis en un enfoque fundamentado en el comportamiento humano para las intervenciones en capacidades financieras el cual, según sus proponentes, tiene una mayor posibilidad de marcar una diferencia tanto en la comprensión del cliente como en su uso de los servicios financieros⁸⁷.

Este enfoque abreva sus ideas de la Economía conductual⁸⁸. Esta rama de la economía estudia el comportamiento económico desde un punto de vista psicológico para entender cómo tomamos decisiones en el mundo real y por qué en ocasiones actuamos en contra de toda lógica, como por ejemplo cuando sabemos que debemos ahorrar, pero no lo hacemos. Thaler es junto con Daniel Kahneman uno de los padres de la economía conductual; juntos y también por separado, desarrollaron la teoría de los sesgos y errores⁸⁹, que explican por qué a veces podemos ser tan irracionalmente predecibles.

Cervera señala la existencia de la corrupción del mercado, como respuesta de la manipulación por parte de diversos actores de la propia economía; advierten la presencia de al menos seis trampas

de estos programas tenían un diseño tradicional. Se basaban principalmente en materiales impresos y vídeos para comunicar la información y se impartían en aulas, conferencias, seminarios o talleres de tipo municipal. Estos son modelos tradicionales de educación financiera, y son difíciles de escalar, costosos en su implementación y a menudo tienen dificultades con la baja asistencia y participación”.

⁸⁷ ANTÓN DÍAZ, P., *Expandiendo capacidades financieras en Colombia: Centro para la inclusión financiera de acción*. Banco de Desarrollo de América Latina, CAF, 2018, 4. El autor señala siete principios para lograr intervenciones eficaces en materia de capacidad financiera: “*Momentos enseñables: acérquese a los consumidores en el momento indicado cuando toman decisiones financieras. Aprender haciendo: deje que los consumidores practiquen el uso de los productos. Recordatorios y opciones predeterminadas: recordatorios oportunos y opciones predeterminadas que favorecen los buenos hábitos. Reglas básicas (heurística): los atajos mentales ayudan a convertir el aprendizaje en hábito. Que sea divertido: los juegos y el humor ayudan al aprendizaje y la retención. Que sea personalizado: adapte el asesoramiento a la situación financiera específica de una persona. Que sea social: haga uso del poder de las fuerzas sociales*”.

⁸⁸ Para un mayor acercamiento conceptual sobre esta teoría económica se puede consultar autores y obras como: Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk de Kahneman y Tversky; Pensar rápido, pensar despacio de Daniel Kahneman; Nudge de Richard H. Thaler y Carl Sunstein; Misbehaving de Richard H Thaler; Predictably Irrational: The Hidden Forces That Shapes our Decissions de Dan Ariely; Animal Spirits de Robert J. Shiller y George Akerlof; The Undoing Project de Michael Lewis.

⁸⁹ SUNSTEIN, C., y THALER, R., *Un pequeño empujón*, Cit., 39-56. Los autores señalan como sesgos el “*anclaje, la disponibilidad, la representatividad o semejanza, el optimismo y exceso de confianza, las ganancias y pérdidas, el sesgo del Statu Quo, el enmarcado*”.

del mercado y muestran ocho mercados donde se puede evidenciar estos tipos de trampas, entre ellas el sistema financiero⁹⁰.

Existe una buena cantidad de evidencias que indican que las intervenciones diseñadas mediante el uso de principios de la economía conductual tienen más probabilidades de mejorar la conducta financiera de las personas en comparación con otro tipo de intervenciones de corte más tradicional; lo que nos da luces o nos abre la posibilidad de aplicar todo este tipo de ideas y experiencias que nos han suministrado los economistas conductuales, al diseño curricular de la educación financiera.

Para ello, se requiere de un trabajo más cercano, humano, creativo e innovador por parte de las personas encargadas de realizar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se debe establecer una relación social constante entre la entidad bancaria y sus clientes y usuarios durante todo el iter contractual y pos contractual. Se pudiera pensar en realizar por ejemplo talleres interactivos entre la entidad financiera (sus docentes) y los usuarios por sectores, empresas, sindicatos, gremios, etc. donde se busque entre otras cosas el empoderamiento; el crecimiento intelectual, social y económico; crear capacidades, habilidades y acciones; el desarrollo humano, la dignidad humana, el respeto por los demás y el medio ambiente de los consumidores financieros.

Es de suma importancia desde este modelo buscar acabar con los sesgos y errores de los clientes y usuarios respecto a sus finanzas y los sesgos cognitivos a que inducen los establecimientos financieros a través de la información y propaganda que están suministrando como educación financiera.

También se podría como estrategia desde este modelo y aprovechando las redes sociales y los teléfonos celulares a los cuales los consumidores financieros acceden de manera más constante y en mayor cantidad de personas, enviar mensajes personalizados, vídeos y lecturas muy cortas en fechas y momentos especiales sobre asuntos que motiven a la educación financiera de manera autónoma, autodirigida y responsable.

Los programas de educación financiera deben centrarse en cuestiones de alta prioridad que, dependiendo de las circunstancias nacionales, pueden incluir aspectos importantes de la planificación financiera de la vida como ahorros básicos, gestión de deuda privada o seguro, así como requisitos previos para la conciencia financiera tales como la economía y las matemáticas financieras básicas; la conciencia de los futuros jubilados sobre la necesidad de evaluar la adecuación financiera de sus actuales esquemas de pensiones públicas o privadas y de tomar medidas apropiadas cuando sea necesario debe ser alentada.

⁹⁰ CERVERA-CARDENAS, J. E. "La economía de la manipulación phishing for pools. The economist of manipulation and deception". *Dimens. empres.*, 2016, vol.14/2, 1: "Ellos identifican seis trampas de mercado, las cuales enmarca de la siguiente manera: las tentaciones, la reputación, las debilidades, el fraude, la quiebra y el cebo. Asimismo, identifican como ejemplos ocho mercados específicos dónde se evidencia fácilmente muestras de trampas de mercado, estos espacios son: las Crisis Financieras, Sector Político, Sector de empresas de: Alimentos, Farmacéuticas, Inmobiliario, Financiero, Concesionario Vehicular, Tabaco y Alcohol".

La educación financiera proporcionada por las instituciones financieras debe evaluarse periódicamente para garantizar que se adapte a las necesidades del consumidor⁹¹. Esto puede lograrse mediante asociaciones a organismos consultivos financieros independientes, sin fines de lucro, que puedan tener una mejor conexión con los consumidores, particularmente aquellos que se enfrentan a desventajas en su participación en mercados financieros.

3.4 La obligación legal de las entidades bancarias de educar financieramente a sus clientes y usuarios debe contribuir al equilibrio contractual entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros.

Los contratos bancarios son aquellos que sirven al desarrollo de la actividad típicamente bancaria, siendo lo esencial la pertenencia del contrato al conjunto de operaciones mediante las cuales las entidades de crédito ejercen, de manera habitual y con ánimo de lucro, funciones de intermediación en el crédito. Teniendo en cuenta la función económica⁹² que ejercen este tipo de contratos, se pueden clasificar en operaciones pasivas, operaciones activas y operaciones neutras.

El objeto de los contratos bancarios es la entrega de una cosa a cambio de un precio. Esa cosa objeto del contrato es el dinero o una prestación relacionada con el dinero. En Colombia estos contratos se celebran de forma escrita y están sometidos a las condiciones generales⁹³ establecidas por las entidades financieras.

En cualquier contrato bancario intervienen como partes contratantes una entidad de crédito, quien ostenta al interior de la relación contractual una posición dominante o preeminente⁹⁴ toda vez que disponen de medios económicos y jurídicos suficientes para imponer condiciones jurídicas a quienes contratan con ellas; y un cliente que puede ser una persona natural o jurídica, a quien también se le denomina consumidor financiero; configurándose de esta manera una relación de asimetría contractual entre las entidades bancarias y sus clientes y usuarios⁹⁵.

⁹¹ ALVAREZ-FRANCO, P. B.; MUNOZ-MURILLO, M., y RESTREPO-TOBON, D. A. "Challenges in assessing the effectiveness of financial education programs: The Colombian case". *Cuad. Adm.* 2017, vol.30, n.54, 120. Sostienen las autoras que un programa de educación financiera debe responder a criterios como: "basado en resultados; basado en competencias; orientado a las etapas de crecimiento de los individuos; relacionado con el contexto relevante para los participantes; flexible y con posibilidad de medición".

⁹² CHAMIE, J. F., "Autonomía privada y el contrato como instrumento económico y social: ¿continuidad, adaptación, transformación?", cit., 136: "No podemos permitir que nuestros tiempos de estandarización lleven a que la categoría de contrato sirva para la explotación del otro; promovamos que, por el contrario; sea el instrumento de colaboración mutua; que en verdad quien diga "contractual", diga justo; para que sea un synallagma; para que atienda las necesidades humanas; para que sirva de instrumento económico, y no olvide su función social y ambiental. Siendo así un sistema de intercambio en buena fe y en equidad".

⁹³ FORTICH, S., *Formalismo Contemporáneo*, cit., 261: "El formalismo informativo en el derecho bancario tuvo como resultado la reglamentación del contenido de los contratos. En efecto, el legislador impuso la utilización de formularios proforma. Se trata de formularios que tienen un contenido predeterminado según la operación y tienen como propósito informar al prestatario acerca del crédito convenido".

⁹⁴ Sentencia C-1141 (CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, 2000)

⁹⁵ Sentencia T-1085 del 2002. (CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, 2002). En el mismo sentido también se ha pronunciado la Corte Suprema de Justicia, entre otras ocasiones a través de la sentencia (COLOMBIA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, 2017)

La ley 1328 de 2009 en el artículo 2 literal f) y la ley 1480 de 2011 en su artículo 5 numeral 4, definen el concepto de contrato de adhesión. Este tipo de negocios jurídicos, propios de los contratos bancarios, se caracterizan porque su contenido carece de discusión entre las partes; las cláusulas del contrato son impuestas por la entidad bancaria y el usuario no puede modificarlas, ni negociarlas; simplemente el cliente de la entidad bancaria tiene la opción de aceptar o no aceptar el contrato⁹⁶.

La educación financiera que se le debe ofrecer a los clientes y usuarios por las entidades financieras debe trascender la mera información⁹⁷; a ellos se les debe formar en aquellas competencias y capacidades financieras que les permita cumplir con sus deberes contractuales, pero también que aprendan a defender y a exigir sus derechos y que conozcan cuáles son los deberes, prohibiciones, obligaciones y los abusos que pueden cometer las entidades financieras durante el íter contractual y ante qué autoridades pueden acudir, para hacer valer sus derechos⁹⁸, en busca del anhelado equilibrio contractual⁹⁹ entre las partes.

3.5 El debido cumplimiento de la obligación legal de educar financieramente a sus consumidores financieros por parte de las entidades financieras debería ser tenido en cuenta por el juzgador, al momento de interpretar el contrato.

Interpretar un contrato es tratar de entender o buscar qué fue lo que acordaron las partes, a qué se comprometieron y qué alcances tienen las respectivas obligaciones acordadas de acuerdo con su autonomía privada¹⁰⁰, las normas imperativas y las fuentes externas al contrato¹⁰¹.

⁹⁶ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, noviembre 26 de 2009. También existe bastante jurisprudencia al respecto. Se puede consultar por ejemplo la sentencia SU-039 de 1998, MP. Hernando Herrera. (COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL, 1998)

⁹⁷ Sobre el contenido mínimo de la información que debe suministrar la entidad financiera al consumidor financiero, leer el texto del artículo 9º. De la ley 1328 de 2009.

⁹⁸ ARRUBLA PAUCAR, J., "La posición dominante en los contratos, el abuso de la misma y la protección del adherente en el sistema colombiano", en VALDERRAMA ROJAS, C. (Dir.), *Perspectivas del Derecho del Consumo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2013, 366: "La intervención normativa del Estado para la protección del consumidor deja en evidencia al juez que dicha protección al consumidor parte adherente en estos tipos de contratos, constituye un límite objetivo al ejercicio de la autonomía privada y lo habilita suficientemente para invalidar aquellas condiciones contractuales abusivas ...".

⁹⁹ DÍAZ LINDAO, I., "El control del equilibrio económico y originario del contrato. Entre la justicia contractual y la justicia distributiva", en NEME VILLARREAL, N., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 232: "se debe tener presente que, si bien las desigualdades de poder negocial deben ser combativas, también es cierto que pretender un equilibrio absoluto de los derechos y obligaciones de las partes no solo sería irreal y contrario a la parte comercial, sino que pondría en constante discusión el principio de intangibilidad del acuerdo y la seguridad jurídica que de él se deriva y que tanta importancia tiene en la teoría del negocio jurídico".

¹⁰⁰ MORALES HUERTAS, M., "Constitución y límites a la autonomía privada", en NEME VILLARREAL, M., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 214: "[...] Que al ser Colombia un Estado social de derecho, el ejercicio de la autonomía privada se ve fuertemente limitado por esta visión de sociedad. Así, conceptos como los de interés público, función social y ecológica de la propiedad y de la actividad de empresa, derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica, o el principio de solidaridad, cuando entran en contacto con el contrato, condicionan de manera especial y específica el ejercicio de la autonomía negocial".

¹⁰¹ HINESTROSA, F., *Tratado de las Obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: el negocio jurídico*, vol. 2, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2015, 171: "Interpretar un negocio jurídico es indagar y desentrañar

Según lo expuesto por el Consejo de Estado, para entender un contrato de acuerdo con la intención de las partes y asignarle sus efectos, se debe realizar un proceso de interpretación, el cual consta de tres etapas o momentos interrelacionados: interpretación propiamente dicha, calificación del contrato e integración del mismo¹⁰². Esta interpretación debe ser sistemática¹⁰³.

La labor de integración del contrato se realiza sobre elementos objetivos y en ella intervienen además de las partes, fuerzas y criterios exógenos extra volitivos como: la ley, la costumbre, la buena fe, los usos, la equidad, etc. Y también un tercer sujeto: el juez¹⁰⁴.

En esta etapa de la interpretación del contrato, el juez al momento de realizar el proceso de integración del mismo debe tener en cuenta, aquellos elementos y circunstancias que son externos al contenido del mismo, entre otros como que los contratos bancarios son de adhesión o de condiciones uniformes; la asimetría y desigualdad entre las partes; la imposición de las cláusulas del contrato por la entidad bancaria; la autonomía privada¹⁰⁵ por parte del adherente es bastante reducida o inocua; la importancia de diversos deberes de conducta accesorios o complementarios¹⁰⁶ como los de información, **la educación del consumidor financiero**, la buena fe, la claridad, la lealtad, la transparencia, la equidad; el sistema de protección al consumidor; entre otros.

Una interpretación sistemática al momento de estudiar los contratos de adhesión, en especial, los contratos que celebran los consumidores con las entidades bancarias, en el derecho contemporáneo, hace obsoleto el modo de interpretación de los contratos consignados en nuestro Código Civil, Código del Comercio y parte de nuestra jurisprudencia; y crea la necesidad de

sus términos y alcances, rastrear su significado, teniendo siempre presente que se trata de un acto de autonomía privada, de un comportamiento de necesario contenido social, de donde resulta indispensable reconstruir el marco de circunstancias externas dentro del cual se celebró, para así estar en condiciones de acertar en la precisión de su sentido”.

¹⁰² Expediente 23.734. (COLOMBIA, CONSEJO DE ESTADO, 2013)

¹⁰³ NEME VILLARREAL, M. L., & CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor*, 25: “Una interpretación sistemática exige llevar a cabo un proceso hermenéutico como mecanismo ineludible en la aplicación del derecho, que excluye las soluciones absolutas fundamentadas sobre la derogación tácita de normas incompatibles y, por el contrario, impone criterios de coordinación que considere la recíproca influencia que las diversas fuentes del derecho pueden llegar a realizar entre sí”.

¹⁰⁴ JARAMILLO, C., "Interpretación, calificación e integración del contrato. Los tres eslabones de análisis, validación y revelación contractual", en E. GONZÁLEZ DE CANCINO, F. CORTÉS MONCAYO, y F. NAVIA ARROYO (Edits.), *Estudios de derecho civil. En memoria de Fernando Hinestrosa*. Universidad Externado de Colombia, 2014, “En los casos de integración, corresponde al intérprete rectificar las faltas del contrato, resultantes de la deficiente expresión del querer de las partes, y colmar las lagunas y omisiones que hubieren quedado en esta, sin contradecir ni desfigurar con ello el contenido del pensamiento manifestado en la declaración”. Sentencia del 19 de junio de 1935 de la Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección B, sentencia del 28 de septiembre de 2011, expediente n.º 18837, C.P. Danilo Rojas Betancourt.

¹⁰⁵ NEME VILLARREAL, M., "El contrato, una estructura capaz de contener los elementos del desarrollo", en _____ (Coord.), *Autonomía privada, Perspectivas del derecho contemporáneo*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018, 117: “el ejercicio de la autonomía privada mediante la celebración de contratos posee la potencialidad de contribuir al desarrollo económico y social de un país, bajo una concepción de desarrollo que refleje no solo el crecimiento económico, sino la “libertad de la necesidad”, el desarrollo humano en términos democráticos, y el desarrollo social bajo condiciones de equidad y de dignidad humana).

¹⁰⁶ Sentencia, Exp. 1100131030241998417501.. (COLOMBIA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, 2011)

instaurar un nuevo método de interpretación contractual, acorde con el sistema de protección del consumidor financiero, establecido en el ordenamiento internacional y nacional¹⁰⁷.

Como se dijo anteriormente, la educación financiera es un principio y un derecho contemplado en favor de los consumidores financieros y un deber de las entidades financieras, según la ley 1328 de 2009, que es una norma especial y en la ley 1480 de 2011, que es una ley general para todos los consumidores. Por tanto, la educación financiera es una garantía, entendida como *praestare*¹⁰⁸ (obligación contractual), a la que están obligadas las instituciones bancarias para con su contraparte, los clientes y usuarios.

Por lo anterior, el juez del contrato financiero, al momento de realizar la integración del contrato, debería tener en cuenta, el cumplimiento real y legal de este deber por parte de la entidad bancaria, haciendo acopio de las pruebas evidentes presentadas por la entidad vigilada; teniendo claro, eso si el juzgador, que informar, no es lo mismo que educar.

¹⁰⁷ NEME VILLARREAL, M. L., y CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor*, Cit., 26. Los autores, citando a Erik Jayme, proponen como alternativa el denominado “método del diálogo de las fuentes”. Sostienen que este método permite que “haya armonía entre los diversos niveles del ordenamiento jurídico en procura de un equilibrio de éste y de una plena realización de los valores constitucionales. Afirman, además, que “los jueces están llamados a coordinar estas fuentes “escuchando” lo que estas fuentes dicen”.

¹⁰⁸ NEME VILLARREAL, M. *Obligaciones de garantía en el derecho contemporáneo: Análisis desde la tradición del derecho civil*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018, 45: “El sentido técnico del *Praestare*, lo constituye el “garantizar”, el asegurar que se realizará directamente la actividad o se procurará el resultado acordado o bien que se asumirá la responsabilidad en el caso en que no sea hecho, o no tenga lugar alguna cosa que debe suceder, de manera que la prestación no consiste en la realización de una actividad o en poner a disposición un resultado, sino propiamente en garantizar al acreedor con la propia responsabilidad que sucederá todo aquello que resulte necesario para lograr la satisfacción del acreedor”.

CONCLUSIONES.

La educación del consumidor financiero constituye una herramienta de vital importancia para el desarrollo integral humano en las actuales sociedades de la información, el aprendizaje y el conocimiento toda vez que lo empodera para que contribuye a fortalecer la capacidad de tomar decisiones coherentes con su propio bienestar y la realización de su proyecto de vida. Por ello, la educación financiera en un futuro próximo debe consistir en un proceso de formación integral que se debe desarrollar a lo largo de la existencia de la persona, mediante el cual se perfecciona y capacita al individuo para que desarrolle de manera progresiva, continúa, con responsabilidad social, ambiental, ética y con dignidad, todas sus dimensiones humanas y se constituya en un ser competente, que sea capaz de aprovechar las fortalezas y oportunidades que le brinde la vida (sociedad de la información, sociedad del conocimiento, el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología, redes sociales, oportunidades para estudiar, etc) y que surja con más fuerza y optimismo, cada momento que se le presente una dificultad o un nuevo reto (quedar desempleado, fracaso económico, crisis económica, una nueva oportunidad de empleo, posibilidad de crear su propia empresa, etc.).

- La educación financiera debe hacer parte del proceso de formación integral del ser humano y debe contribuir a que la persona individual adquiera durante el transcurso de su vida, de manera formal, informal y autodirigida aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan actuar con solvencia cognitiva, claridad, inteligencia y capacidad, en el mundo de sus propias finanzas y de los diferentes sectores económicos y financieros en los que se encuentre interesado o tenga la oportunidad de incursionar.
- En Colombia por mandato constitucional y legal las entidades financieras están obligadas a ofrecer una adecuada educación financiera a sus clientes y usuarios de acuerdo con los productos y servicios que ofrezcan a sus consumidores.

Sin embargo, el consumidor financiero debe desempeñar un papel activo en pro de su propia formación en competencias financieras a lo largo de su existencia, en la etapa precontractual, contractual y poscontractual; contribuyendo de esta manera con su crecimiento económico y financiero, con el cumplimiento de su proyecto de vida y el de su familia y en consecuencia con el progreso de la nación y la estabilidad del sistema financiero.

- A partir de la expedición de la ley 1328 de 2009 las instituciones financieras de Colombia, la Superintendencia Financiera, los gremios y algunas asociaciones civiles han elaborado e implementado de forma individual planes, programas, actividades y estrategias con el propósito de educar financieramente a sus clientes y usuarios. Sin embargo, este esfuerzo económico y humano desplegado por las entidades financieras, no ha rendido los frutos esperados.

Lo anterior se ve reflejado en el creciente porcentaje de quejas y reclamos que año tras año, imponen los consumidores financieros ante el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia financiera por el mal servicio prestado y los abusos cometidos por las entidades vigiladas dentro de la relación contractual.

- Algunas organizaciones internacionales y los países desarrollados, entre ellos el G20, preocupados o mejor interesados en la educación financiera de la población humana han elaborado diferentes planes de acción con el propósito de lograr la inclusión y la educación financiera de muchos sectores de la población, que se encuentran marginados del sistema financiero.

Dentro de ese cúmulo de estrategias se destacan, entre otras: la puesta en marcha de una estrategia nacional de educación financiera; la formación en competencias financieras a los docentes; el desarrollo de capacidades y competencias financieras en los niños, niñas, jóvenes, adultos y tercera edad; la implementación dentro del currículo escolar de las escuelas, colegios, institutos de educación y universidad del área de educación financiera; la adopción del programa PISA-OCDE; la semana de la educación financiera; entre muchas otras iniciativas.

- El deber de información a que están obligadas las partes a suministrar durante la etapa precontractual y contractual, es una obligación que emana del principio de la buena fe; sin embargo, esta responsabilidad no es ilimitada y depende de la calidad o capacidad de las partes que integran la relación contractual; pero, además más que formal debe ser substancial. Pero en todo caso la obligación de informar se queda corta frente a las exigencias de la educación financiera que comporta no solo recibir información sino la adquisición de competencias precisas en el ámbito del mercado financiero.
- La obligación de asesoría o de consejo en la negociación y celebración del contrato, va más allá del deber de información y sin embargo tampoco agota los contenidos y exigencias de la educación financiera que comporta autonomía e independencia en el ejercicio de las competencias adquiridas.
- A pesar de la autonomía privada, el contrato no es solamente una cosa privada, también es una institución social; por ello, en los contratos contemporáneos y en virtud a la labor de integración que realiza el principio de la buena fe objetiva, se ha venido incrementado el componente social en el derecho contractual, lo cual evita que el negocio jurídico se convierta en un foco de arbitrariedad sobre alguna de las partes.
- Con el propósito de ofrecer una educación financiera de calidad por parte de las entidades financieras, que contribuya con una verdadera formación integral de los consumidores financieros y que además, sea pertinente y se engrane con la política nacional sobre la materia y aúne los esfuerzos económicos y humanos que están realizando individualmente las entidades vigiladas, se debería pensar en la elaboración y puesta en marcha de un Proyecto de Educación Financiera Institucional (PEFI) por grupos de entidades financieras que desarrollen el mismo objeto social, que goce entre otras características como el de ser flexible, evaluable, consensuado e innovador.

BIBLIOGRAFÍA

AGUERRONDO, I. *Un nuevo paradigma de la educación para el siglo XXI. Reformas educativas en Argentina y Canadá. Trama social, gestión y agentes de cambio*. Buenos Aires, 2000. Disponible en <http://www.oei.es/administracion/aguerrondo.htm>

ALONSO DIAZ, E., *Educación Financiera en Chile: Evidencia y Recomendaciones*. [Tesis de Grado]. Santiago, Chile: Universidad de Chile, 2016.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140193>

ALVAREZ-FRANCO, P. B.; MUNOZ-MURILLO, M., y RESTREPO-TOBON, D. A. "Challenges in assessing the effectiveness of financial education programs: The Colombian case". *Cuad. Adm.* 2017, vol.30, n.54, 155-180. Available from:
<http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922017000100155&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0120-3592.
<https://doi.org/10.11144/javeriana.cao30-54.caef>

ANTÓN DÍAZ, P., *Expandiendo capacidades financieras en Colombia: Centro para la inclusión financiera de acción*. Banco de Desarrollo de América Latina, CAF, 2018.
https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/12/Expanding_FinCap_Columbia_Spanish_FINAL.pdf

ARGANDOÑA, A. La función social de las empresas. [en línea] *IESE Bussines School University of Navarra, Economía Ética y RSE Blog Network, 2015*
<https://blog.iese.edu/antonioargandona/2015/06/27/la-funcion-social-de-las-empresas/>

ARGUDÍN, Y., *Educación Basada en Competencias. Nociones y antecedentes*, México, D.F Trillas, 2006.

ARRUBLA PAUCAR, J., "La posición dominante en los contratos, el abuso de la misma y la protección del adherente en el sistema colombiano", en VALDERRAMA ROJAS, C. (Dir.), *Perspectivas del Derecho del Consumo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2013, 335-338.

ASOBANCARIA., *Saber más, ser más*. Programa de Educación financiera. [en línea].
Disponible en: <https://www.sabermassermas.com/>

BASTERRA SAENZ, C., "La doble protección al consumidor financiero: las normas del gobierno corporativo y la Ley 1328 de 2009", en MARTÍNEZ CARDENAS, B. (ed.), *Problemas actuales del derecho de consumo en Colombia*, Bogotá: Universidad del Rosario, 2016, 239-267.

BENITEZ CAORSI, J. J., *Solidaridad contractual. Noción posmoderna del contrato*. México-Madrid, REUS Editorial, 2013.

CELI MUNERA, J. F., *La educación al consumidor financiero como complemento al papel del estado en la intervención de la actividad financiera*. [Tesis de doctorado], Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, 2015. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/2612?show=full>
doi:<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2612/ARTICULO%20DEFINITIVO%20LUIS%20FERNANDO%20CELI.pdf?sequence=1>

CERVERA-CARDENAS, J. E. "La economía de la manipulación phishing for pools. The economist of manipulation and deception", *Dimens.empres.*, 2016, vol.14/2, 180-185.
<http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632016000200012&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1692-856.

CHAGAS MANCEBO, R., *A Função Social do Contrato*, Sao Paulo Quartier Latin, 2005.

CHAMIE, J. F. "Notas sobre algunos principios generales del derecho: Una reflexión a partir de principios generales y su influencia en las obligaciones en la experiencia jurídica colombiana". *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, 80, 2018, 187-237.

CHAMIE, J. F., "Autonomía privada y el contrato como instrumento económico y social: ¿continuidad, adaptación, transformación?", en NEME VILLARREAL, M., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018.

CHAN, A., *Educación financiera para Padres e Hijos*, Barcelona, España: Plataforma Actual, 2016.

CHINCHILLA IMBETT, C., "El deber de información contractual y sus límites", *Revista de Derecho Privado*, 21, 2011, 327-350.

CÓMITE ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO, (org.), *Educación para todos: Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea*. Madrid, *European Economic and Social Committee*, 2011. doi:<https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-01-17-075-es-n.pdf>

CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO, *Libro verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero: Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*, Madrid: Confederación Española de Cajas de Ahorros, 2008. doi:https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2015/01/libro_verde_responsabilidad_social_corporativa.pdf

CORTADA DE KOHAN, N., y MACBETH, G. "Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones", *Revista de Psicología UCA*, 2006, 2(3), 54-70,

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/sesgos-cognitivos-toma-de-decisiones-kohan.pdf>

DÍAZ LINDAO, I., "El control del equilibrio económico y originario del contrato. Entre la justicia contractual y la justicia distributiva", en NEME VILLARREAL, N., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 217-244.

FORTICH, S., *Formalismo Contemporáneo y protección del consentimiento contractual*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018.

FRANCO VICTORIA, D. E., *Interpretación de los contratos civiles y estatales*, Col. Roma e America diritto romano comune. Monografie, 8, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2019.

GARCÍA, N., GRIFONI, A., LÓPEZ, J., y MEJÍA, D., *La educación financiera en América Latina y el Caribe, Situación actual y perspectivas*, Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, 12, Banco de desarrollo de América Latina CAF, 2013.

doi:https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

GOLDENBERG SERRANO, J. "Los contornos del deber de consejo como expresión de la colaboración y como técnica de protección". *Revista de Derecho*, 244, 2018, 9-41. Obtenido de http://revistas.udec.cl/index.php/revista_de_derecho/article/view/728/1290

GONZALEZ VELASCO, J. M., "Reflexiones iniciales sobre la concepción del diseño y desarrollo curricular en un mundo contemporáneo y complejo". *Rev.Cs.Farm. y Bioq*, vol.4, n.1, 2016, 19-31. Disponible en:

<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652016000100003&lng=es&nrm=iso>

HINESTROSA, F., *Tratado de las Obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: el negocio jurídico*, vol. 2, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA DE ESPAÑA, *PISA 2015. Programa para la evaluación internacional de los alumnos. Competencia financiera. Informe español*, Ministerio de Educación, Cultura y deporte, Madrid, 2017.

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/educacion/sgea_eval_pisa_nacional_2015_competencia_financiera.pdf

JARAMILLO, C., "Interpretación, calificación e integración del contrato. Los tres eslabones de análisis, validación y revelación contractual", en GONZÁLEZ DE CANCINO, E., CORTÉS

MONCAYO, E., y NAVIA ARROYO, F. (Edits.), *Estudios de derecho civil. En memoria de Fernando Hinestrosa*. Universidad Externado de Colombia, 2014.

JIMÉNEZ MUÑOZ, F. E. "Efectos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el tratamiento de la exigencia legal de educación al consumidor financiero", *Revista Civilizar de Empresa y Economía*, 5(9), 2014,69-86. <https://doi.org/10.22518/2462909X.266>

LOBOS CISTERNAS, J., y LOBOS ROBLES, F., "La Educación Financiera y su rol en el desarrollo e Inserción Social de los jóvenes", *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13, 2018, 62-74: doi:<https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2019/01/revista-CHES-vol12-n2-2018-Lobos-Cisternas-Lobos-Robles.pdf>

LÓPEZ ALVAREZ, A., "El nuevo perfil del consumidor. Cómo el actual Estatuto del Consumidor y los tratados de libre comercio están elevando el estatus del consumidor colombiano", en VALDERRAMA ROJAS, C. L. (Dir.), *Perspectivas del Derecho de Consumo*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2013, 669-702.

LUENGO NAVAS, J. "La Educación como objeto de conocimiento. El concepto de Educación", en M. MAR DEL POZO (Coord.), *Teorías e Instituciones Contemporáneas de educación*, Madrid, Biblioteca Nueva, 2004, 25-44.

MALDONADO GARCÍA, M. *Currículo con enfoque de competencias*, Bogotá, ECOE Ediciones, 2010.

MARTINEZ BARRERA, F. (2009). "Formación Integral: Compromiso de todo proceso Educativo", *Docencia Universitaria*, 10, 123-135. Obtenido de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/1393>

MEN y ASOBANCARIA, *Mi plan, mi vida y mi futuro. Orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera*. Documento, 26, Bogotá, 2014. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Edu_economica_financiera.pdf

MEZA RIVERO, E., Y PENEN LASTRA, M. (Dirs.), *Guía práctica del Crédito de Vivienda en Colombia*, Segunda Edición, Legis Editores, Bogotá, 2011.

MORALES HUERTAS, M., "Constitución y límites a la autonomía privada", en NEME VILLARREAL, M., *Autonomía Privada: Perspectivas del derecho contemporáneo*. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018, 195-216.

MUGUILLO, R. A., *La tarjeta de crédito*, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Astrea, 2004.

- MUÑOZ ARANGUREN, A., “La influencia de los sesgos cognitivos en las decisiones jurisdiccionales: El factor humano. Una aproximación”. *Revista para el Análisis del Derecho*, 2, 2011, 1-39.
doi:https://www.raco.cat/index.php/InDret/article/download/241333/323924/&hl=es&sa=X&ei=Aoy2X_-UBbzAsQLfkaOwAQ&scisig=AAGBfm2mOOGbw0akQDmTneBnmB_BhyHAdw&nossl=1&oi=scholar
- NAGLES, J. C., & LÓPEZ, J. H. "Currículo: en búsqueda de precisiones". *Revista de Educación y Pensamiento*, 23, 2016, 56-77. Recuperado el 11 de mayo de 2017, de <http://revista.colegiohispano.edu.co/ojs/index.php/tomo23/article/view/74/65>
- NEME VILLAREAL, M. *La buena fe en el derecho romano, Extensión en el deber de actuar conforme a buena fe en materia contractual*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2010.
- NEME VILLARREAL, M. L., y CHINCHILLA IMBETT, C. A., *El consentimiento informado del consumidor: Del sinalagma a las exigencias de información*, Universidad Externado de Colombia, 2018.
- NEME VILLARREAL, M., "El contrato, una estructura capaz de contener los elementos del desarrollo", en _____. (Coord.), *Autonomía privada. Perspectivas del derecho contemporáneo*, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018, 99-122.
- NEME VILLARREAL, M., “Principios, cláusulas generales y estándares como orientadores del sistema jurídico”, en GONZÁLEZ, E., CORTÉS, É., Y NAVIA, F., *Estudios de derecho civil. En memoria de Fernando Hinestrosa*, vol. 1, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2014, 303- 322.
- NEME VILLARREAL, M., *Obligaciones de garantía en el derecho contemporáneo: Análisis desde la tradición del derecho civil*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018.
- NUSSBAUM, M., *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*, Barcelona: Paidós, 2012.
- NUSSBAUM, M., *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*, Buenos Aires/ Madrid: Katz Editores, 2010.
- OCDE, *PISA 2015. Resultados clave*, OCDE, 2016. Disponible en <https://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus-ESP.pdf>
- OSPINA FRANCO, P. S., *Concepto 000100*. Secretaria de Salud, Alcaldía Mayor de Bogotá, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018.
http://www.saludcapital.gov.co/Conceptos_Ofc_A_Juridica_2018/2018/Asistencia_Tec_sector_salud_SDS.PDF

REDDY, R., BRUHN, M., & TAN, C., *Capacidades Financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*, Banco Mundial, 2013.

RODRIGUEZ AZUERO, S., *Contratos Bancarios*, Santiago de Chile, Legis, 2002

RUBIANO MIRANDA, M. L., *Educación financiera en Colombia*, [Proyecto de grado], Chía, Universidad de la Sabana, 2013.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10329/Martha%20Lucia%20Rubiano%20Miranda%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RUÍZ LOZANO, M., RÍOS BERJILLOS, A., y TIRADO VALENCIA, P., “La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés?” *CIRIEC- Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 65, 2009, 33-58.

SALGADO RAMÍREZ, C., “Consideraciones sobre el deber precontractual de información y su particularidad en la relación de consumo”, en VALDERRAMA ROJAS, C. L. (Dir.), *Perspectivas del derecho de consumo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia. 2013, 303-354.

SANCHEZ AMAYA, T., “Contextos y retos de la educación en la actualidad”, *Hallazgos Revista de Investigaciones*, 2(4), 2005, 117-130. DOI <https://doi.org/10.15332/s1794-3841.2005.0004.09>

SANCHEZ JIMÉNEZ, V., "La redefinición del papel de la empresa en la sociedad", *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 2015, 129-145. DOI: <http://dx.doi.org/10.20932/barataria.v0i20.17>

SUNSTEIN, C. R. y THALER, R. H., *Un pequeño empujón. El impulso que necesitas para tomar mejores decisiones sobre salud, dinero y felicidad*, Madrid, Taurus, 2018

TOBÓN, S., *Formación Basada en Competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2013

TORRES-MUÑOZ, J. S., y GONZÁLEZ BERNAL, E., *El cultivo de las humanidades y las transformaciones en la educación*, Tunja: USTA, 2018

VÁSQUEZ, C., “Protección al consumidor financiero: Avances y retos del sector asegurador”, en Junguito, R. y Vargas, M. J. (Dirs.), *La industria aseguradora en Colombia. Avances en el siglo XXI*, Bogotá: Fasecolda, 2013, 891-930.

JURISPRUDENCIA

– Corte Constitucional

- CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Sentencia T- 170 (MP Jaime Córdoba Triviño 25 de febrero 2005)
- CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Sentencia T- 419 (MP Alfredo Beltrán Sierra 06 de mayo de 2004)
- CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Sentencia T-1085 (MP. Jaime Araujo Rentería 05 de Diciembre de 2002).
- CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Setencia C-1141 (Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz 30 de Agosto de 2000).
- CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA, Sentencia SU-039(MP. Hernando Herrera 19 de febrero 1998)

Corte Suprema de Justicia

- COLOMBIA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sentencia 6491 (Sala de Casación Civil 10 de Mayo de 2017).
- COLOMBIA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia Exp. 1100131030241998417501., (Sala de Casación Civil, 4 de noviembre de 2011) MP. Pedro Munar Cadena.
- COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (Julio de 15 de 2009). Ley 1328. Diario Oficial No. 47.411.

Consejo de Estado

- COLOMBIA, CONSEJO DE ESTADO, Sentencia Exp. 23.734 (Sala de lo Contencioso Administrativo 03 de Mayo de 2013).

Normas

- COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (Julio de 15 de 2009). Ley 1328. Diario Oficial No. 47.411.
- COLOMBIA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (2013). *Documento No. 26 Orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera*. Bogotá.

- COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. (2007). *Decreto 519*.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. (2014). *Concepto 2014023357-001*. Bogotá, Colombia.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. (2019). *Consolidado de Quejas y Reclamos*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contras-entidades-vigiladas/datos-estadisticos-cifras/informacion-estadistica-anual-11129>
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. (1991).
- CÓDIGO CIVIL
- CÓDIGO DEL COMERCIO.