



El Desafío de la Educación Financiera¹

Enrique Marshall
Vicepresidente
Banco Central de Chile
Mayo 2014

¹ Presentación efectuada en el marco de una actividad organizada por la Fundación Coopeuch y celebrada el 28 de Mayo de 2014 en Santiago. Agradezco los comentarios de Rosario Celedón, abogada del Banco Central, a una versión previa de este documento. En todo caso, éste es responsabilidad exclusiva de su autor y no compromete al Consejo del Banco Central de Chile.

Agradezco la invitación de la Fundación Coopeuch para participar en esta actividad cuyo objetivo es reflexionar sobre los desafíos de la educación financiera en nuestro país. Parto reconociendo que se trata de un tema que reviste una significativa importancia para lograr un desarrollo financiero inclusivo que descansa sobre bases sólidas.

La educación financiera ha ganado un creciente interés en el campo de las políticas públicas. El G-20 la incluyó en su agenda de trabajo después de la crisis financiera global. En esa misma línea, la OECD, organización que agrupa a los países con los más altos estándares en políticas públicas y de la cual Chile es miembro pleno desde 2010, dispuso un programa especial sobre esta materia.² La mayoría de los países avanzados y un grupo creciente de países en desarrollo han establecido estrategias nacionales en este campo. Los bancos centrales y los supervisores financieros han diseñado y puesto en aplicación programas especiales de educación financiera, de los cuales se informa en sus respectivos portales electrónicos.³ En un plano distinto, pero no menos importante, los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito y, en general, los prestadores de servicios financieros han comenzado a preocuparse por este tema y

² Los documentos y actividades desplegadas por el OECD pueden ser consultados en su portal internet: www.oecd.org/finance/financial-education.

³ Reflexiones sobre educación financiera de parte de los gobernadores de bancos centrales se pueden encontrar en Bernanke Ben S. (2012) y Vergara, R. (2012).

están desarrollando acciones educativas relevantes.⁴ Todo ello es muy bienvenido.

Existen poderosas razones para que la educación financiera haya saltado a un primer plano. La crisis de los años 2008-9 dejó al descubierto una realidad que se venía gestando desde hacía tiempo. Me refiero a la masificación de los productos y servicios financieros y a su creciente complejidad. La crisis puso en evidencia, además, que estas tendencias, en ausencia de resguardos, generan condiciones para la comisión de excesos.

En el curso de las últimas décadas, el acceso a los servicios financieros se ha extendido significativamente en prácticamente todos los países del orbe. Chile no ha sido la excepción, lo que se visualiza con claridad en el gráfico N°1. No muchos años atrás, los servicios eran un privilegio de algunos. Pero ello ha ido cambiando. Por cierto queda todavía bastante camino por recorrer, pero la masificación de las prestaciones ha avanzado mucho y lo seguirá haciendo. Enseguida, los instrumentos se han sofisticado y resultan cada vez más difíciles de entender. Ello plantea un enorme desafío porque los segmentos de la población que acceden por primera vez a los servicios cuentan con menores niveles de escolaridad y por tanto con menor preparación para tomar decisiones financieras.

⁴ Un documento reciente que ilustra la aproximación de los bancos a este tema se encuentra en Awad (2014).

A propósito de la sofisticación de los productos y servicios, una tendencia que se ha observado en los últimos años es que los contratos asociados a las prestaciones se han tornado más largos y complejos y por tanto más difíciles de leer y entender en todos sus detalles. Las nuevas tendencias en materia de protección de los consumidores conducen a entregarle un creciente peso a los contratos suscritos por las partes, pero ello plantea la necesidad de contar con cierta capacidad de comprensión de lectura que como sabemos, no es una habilidad suficientemente generalizada en la población.

En este contexto, la educación financiera ha surgido como un instrumento de política pública orientado precisamente a reducir esa brecha o asimetría entre proveedores y clientes. Pero, ¿qué debemos entender por educación financiera? En la literatura especializada se encuentran varias definiciones. Según la OCDE, la educación financiera es: “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas,

saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico”.⁵

El supuesto implícito en ello es que la educación financiera conduciría a mejores decisiones financieras por parte de las personas y las familias y, como resultado, a un mejor funcionamiento del sistema financiero en su conjunto.

Pero debemos ser realistas. La educación puede ayudar a reducir las brechas que hemos comentado, sin embargo no puede resolver todos los problemas. Tampoco puede actuar sola o aisladamente. Para ser efectiva lo debe hacer en conjunto con otras acciones y políticas que apunten al mismo objetivo de lograr una sana inclusión financiera. Debemos reconocer que inclusión financiera y educación financiera son dos caras de la misma moneda. Son objetivos inseparables. Llama la atención que esto no se haya visualizado con la misma claridad en el pasado. Avanzamos mucho en inclusión, pero advertimos con tardanza que ésta debía ir acompañada de una adecuada educación financiera. Pero la tarea no termina allí. Una sana inclusión requiere además de buenas regulaciones prudenciales, de un adecuado marco de protección de los consumidores, de una eficaz supervisión o fiscalización y de algo también muy

⁵ Definición proveniente de OECD (2005). “Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies.” Paris. December. Versión en español tomada de CAF, Banco de Desarrollo de América Latina (2013). “La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas”. Serie Políticas Públicas y Transformación productiva N° 12 / 2013.

importante, como es la comercialización responsable de los productos y servicios por parte de los proveedores.

El uso de instrumentos financieros conlleva sin duda beneficios relevantes para la población. El crédito, por ejemplo, es un medio que abre oportunidades, como el acceso a la vivienda propia y a los bienes de consumo durables, por mencionar dos tipos de operaciones habituales en el segmento de las personas naturales. Pero el uso de estas herramientas financieras trae aparejado costos y riesgos, que deben ser adecuadamente ponderados. Por ello, cuando se adoptan decisiones financieras la posibilidad de cometer errores, de enfrentar contingencias inesperadas y de incurrir en fracasos no puede ser descartada. La vulnerabilidad financiera y el sobreendeudamiento son manifestaciones precisamente de desenlaces de ese tipo, con implicancias muy relevantes para las personas directamente involucradas y sus respectivos grupos familiares. Lo que pretende la educación financiera es reducir la probabilidad de que las personas incurran en ese tipo de errores y fracasos.

La crisis financiera global de 2008-9 nos enseñó, adicionalmente, que los fracasos pueden tener implicancias sistémicas, ya sea porque los montos involucrados alcanzan niveles muy altos, como ocurrió con la crisis sub-prime, o bien porque los afectados representan una fracción

significativa del total de la población, aunque los montos no resulten tan significativos. Cuando las decisiones son mayoritariamente acertadas, el buen funcionamiento del sistema financiero se ve reafirmado. Cuando ello no es así, surgen interrogantes sobre su eficiencia y, finalmente, sobre el rol que está cumpliendo. La generalización de los fracasos es un llamado de alerta sobre el funcionamiento del sistema, más allá de cualquier consideración sobre el impacto que esos fracasos pueden o no tener sobre su solvencia.

Es común asociar educación financiera con instrucción o alfabetización financiera. Esta última está referida al conocimiento y manejo de conceptos y técnicas financieras básicas, que permiten, por ejemplo, comparar el costo efectivo de dos o más operaciones de crédito o bien distinguir entre una tasa de interés nominal y una tasa de interés ajustada por inflación. Sin duda, estos son dominios o habilidades muy deseables, pero tengo dudas que apunten bien a lo que requiere la gran masa de la población. Por lo demás, estos tecnicismos financieros suponen, como condición necesaria, cierto manejo de las matemáticas, lo que no siempre está presente en el conjunto de la población. Esto implica que avanzar en esa línea tiene limitaciones. En todo caso, mi impresión es que el principal desafío de la educación financiera no está en ese campo, sino en aquello que se relaciona con el desarrollo de actitudes, conductas y

prácticas que favorezcan la adopción de buenas decisiones financieras. El objetivo último es que las personas se aproximen con responsabilidad a los temas financieros y que logren hacer un buen manejo de sus finanzas personales. Esa es la mejor forma de lograr buenos resultados y que éstos perduren en el tiempo.

El desafío de la educación financiera cruza a distintos grupos y subgrupos de la población, cada uno de los cuales tiene sus propias necesidades. Sin embargo, existe bastante coincidencia en que la tarea debe comenzar con los niños y los jóvenes, que adquieren experiencia con los productos financieros cada vez a más temprana edad. Pero, lo más importante es que las acciones que se desplieguen entre ellos pueden resultar muy efectivas en el mediano y largo plazo.

En esa perspectiva, la primera responsabilidad la tienen sin duda los padres y apoderados. Estos deben apoyar a sus respectivos hijos y pupilos en la formación de actitudes, conductas y prácticas para un sano desenvolvimiento futuro en el ámbito de sus finanzas personales.

En esa misma línea, las escuelas, liceos y universidades pueden efectuar una positiva contribución. Por cierto introducir elementos de educación financiera en esos niveles no es una tarea fácil y requerirá sortear varios desafíos. Menciono, como ejemplos, la búsqueda de espacio en un currículum escolar ya bastante recargado de contenidos, la

capacitación de profesores o instructores, y la producción de material de apoyo que facilite el logro de los objetivos educativos perseguidos.⁶

También advierto un rol importante para las instituciones financieras en el sentido de aproximarse a los niños y jóvenes para proveerles una buena y sana familiarización con los instrumentos financieros. Ello serviría para complementar y llevar a un terreno práctico la educación financiera que reciban en las salas de clase o en el seno de sus familias. Por varias razones, muchas de ellas atendibles, se advierte cierta resistencia de las instituciones a establecer relaciones con los menores de edad. Esto es algo que debería ser revisado.

En todo caso, esta atención preferente para niños y jóvenes no debe conducir a desestimar las necesidades provenientes de la población adulta, que es la que ejerce la mayor parte de la demanda de productos y servicios financieros en el presente. En esa línea, un tema particularmente importante, al que se le asigna alta prioridad en los países avanzados, es el del ahorro para la etapa de retiro y la vejez con todas las implicancias que ello conlleva.

Me valgo de estas distinciones para formular una reflexión más general. Los programas de educación financiera deben ser diseñados y aplicados teniendo presente las

⁶ Sobre la relación entre educación financiera y currículum escolar ver Honorato, M. (2014).

características y necesidades de los distintos grupos a la cual se dirigen. No es posible pensar en un modelo único de validez universal. Los contenidos, enfoques y metodologías pueden perfectamente variar de un caso a otro. En esa perspectiva, me parece importante abrirse al uso de técnicas modernas apoyadas en uso de la telefonía e internet. Ello puede ser clave para llegar al mundo de los niños y los jóvenes.

Debemos reconocer, eso sí, que sabemos todavía poco sobre qué funciona y qué no funciona bien en materia de educación financiera. Existe un número creciente de programas de educación financiera a nivel mundial y comienzan a surgir también en nuestro país, pero la evidencia disponible es aún insuficiente para extraer lecciones concluyentes. Por el momento, lo importante es facilitar el surgimiento y desarrollo de iniciativas de parte de los distintos actores interesados, promover el intercambio de experiencias, y procurar que éstas puedan ser evaluadas con rigurosidad para extraer lecciones.⁷

Los proveedores de servicios financieros han comenzado a incursionar en el ámbito de la educación financiera con una variada gama de propuestas.⁸ Todo ello es muy valioso. Sin

⁷ Un buen resumen sobre el estado de la educación en el mundo es provisto por Xu, Lisa y Bilal Zia (2012). Un diagnóstico sobre el mismo tema pero referido específicamente a América Latina se encuentra en CAF, Banco de Desarrollo de América Latina (2013).

⁸ Las instituciones financieras con prestaciones masivas cuentan en general con secciones referidas a educación financiera en sus respectivos portales internet.

embargo, una contribución muy positiva sería que intensificaran sus esfuerzos en orden a reducir la complejidad de los productos y servicios que ofrecen en forma masiva y, junto con ello, que aumentaran la información sobre los mismos. Ello permitiría reducir la brecha entre proveedores y clientes y aumentar la transparencia y la competencia. El desafío planteado para la educación financiera se tornaría mucho más realista. Esta recomendación, por cierto, no excluye la posibilidad de que la oferta para clientes con mayores grados de educación sea mucho más sofisticada.

Sobre el nivel de educación financiera en nuestro país, la evidencia con la que contamos es todavía parcial y no permite formular un diagnóstico completo y acabado. Sin embargo, las cifras disponibles perfilan un cuadro poco alentador, donde aparecen brechas significativas. Quisiera referirme a algunos de estos antecedentes.

Con el objeto de medir el grado de conocimiento de la población sobre temas financieros básicos y facilitar las comparaciones se han diseñado y aplicado pruebas estandarizadas en varios países y en distintos grupos poblaciones al interior de éstos. Los resultados comparados de esas mediciones no son auspiciosos para nuestro país, como queda en evidencia en el gráfico N°2. Como se aprecia en él, Chile aparece con puntajes comparables con

los de otros países en desarrollo, pero bastante por debajo de los obtenidos por países desarrollados.

El Banco Central realiza con cierta periodicidad una Encuesta Financiera de Hogares, que permite recoger antecedentes relevantes sobre la situación financieras a nivel de las familias. Aprovechando este instrumento se pudo efectuar una evaluación sobre la información que manejan las personas u hogares sobre sus finanzas. En materia de crédito, las personas aparecen bien informadas sobre la cuota mensual que deben pagar y el plazo de sus respectivas obligaciones. Sin embargo, muestran un alto desconocimiento sobre la tasa de interés efectiva asociada a sus operaciones. Como lo muestra el gráfico N° 3, las cifras de desconocimiento de la tasa de interés superan el 70% en los créditos de consumo y el 60% en los créditos hipotecarios. En materia previsional se observan también carencias. Según cifras de la encuesta antes mencionada y resumidas en el gráfico N° 4, solo el 37% de los hogares dice conocer el saldo de su cuenta de capitalización, y alrededor del 55% conoce en qué fondo están sus ahorros.

Esta falta de información o conocimiento sobre el sistema previsional también es reportada por la Encuesta de Protección Social (EPS) que realiza la Subsecretaría de Previsión Social. Según cifras de la versión del año 2009, que se presentan resumidamente en el gráfico N° 5, un alto

porcentaje de la población desconoce aspectos clave del sistema como, por ejemplo, el porcentaje de la remuneración que se descuenta y entera mensualmente en el fondo de pensiones, o la forma cómo se calculan las pensiones en el actual sistema de pensiones.

Las cifras tanto de la EFH como de la EPS muestran, además, que las carencias en materia de educación financiera, si bien, cruzan a todos los grupos de la sociedad, tienden a ser mayores en los segmentos que presentan menor educación formal e ingresos más bajos.⁹

A propósito del tema que nos convoca, un antecedente adicional que me parece muy revelador es el referido a la práctica del ahorro en nuestro país. El Banco Mundial cuenta con una base de datos sobre inclusión financiera que permite efectuar comparaciones entre países. Entre un sinnúmero de indicadores se incluye uno que da cuenta del porcentaje de la población que practica el ahorro. La referencia no es al monto del ahorro, sino simplemente al uso de este instrumento para la toma de decisiones financieras o con implicancias o alcances financieros. Existe cierta evidencia de que la educación financiera se relaciona positivamente con la práctica del ahorro. Con ese marco de análisis efectuamos una comparación entre Chile y el resto de los países. Los resultados, presentados en el gráfico N° 8,

⁹ Evidencia de ello se encuentra en la Encuesta Financiera de Hogares 2011-12 y en Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile (2010). Ver gráficos N°6 y N°7 en este documento.

muestran que los indicadores de práctica del ahorro de nuestro país son relativamente bajos, comparables a los de otros países en desarrollo, pero mucho más bajos que los de países desarrollados. Estos resultados no son alentadores si se tiene en cuenta que el ingreso por habitante de nuestro país es superior al promedio de las de las economías emergentes.

Todos estos antecedentes, si bien parciales, ponen de relieve que existe una brecha entre los avances en inclusión financiera, que no pueden ser desconocidos, y los niveles de educación financiera, que aparecen en principio más bien bajos, considerando el grado de desarrollo de nuestro país.

Por ello son auspiciosos los pasos que se han dado en el curso de los últimos años para enfrentar adecuadamente el desafío de la educación financiera. Uno muy importante fue la constitución de la Mesa de Trabajo sobre Educación Financiera con participación de actores de los sectores público y privado. Ello condujo a la realización del primer seminario internacional sobre la materia a principios del año pasado, el que se propuso revisar las recomendaciones internacionales y las experiencias de otros países, conocer lo que se está haciendo en Chile en distintos niveles y articular una red de relaciones entre los actores interesados y, a partir de todo ello, sentar las bases de una estrategia nacional de educación financiera. El interés que despertó este seminario

puso de relieve que son muchos los actores de los sectores público y privado que están desplegando acciones educativas con variados enfoque y orientados a distintos públicos objetivo. Las iniciativas en curso son múltiples, el desafío es articularlas en torno de ciertos principios o directrices y promover un fecundo intercambio de experiencias, que permita saber qué funciona bien y que funciona menos bien en este campo.

En esa misma línea habría que destacar la iniciativa que crea la Comisión Asesora para la Inclusión y Educación Financiera, conformada por el Ministro de Hacienda, quien la presidirá; el Ministro de Desarrollo Social; el Ministro de Economía, Fomento y Turismo; el Ministro de Educación; el Ministro del Trabajo y Previsión Social; y el Ministro Secretario General de la Presidencia. Esta Comisión contaría con la asesoría permanente del Banco Central en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de su Ley Orgánica.

El Ministerio de Educación también ha emprendido acciones en este campo. En el curso de 2013 llevó a cabo un proceso de consulta pública orientado a incorporar tópicos de educación financiera en las bases curriculares de los niveles básicos y medio. Ello debería proveer importantes elementos para avanzar en esa línea. En el mediano plazo será muy interesante constatar los efectos de estas iniciativas a través de las pruebas internacionales de rendimiento

escolar, algunas de las cuales proyectan incorporar mediciones sobre educación financiera.¹⁰

El Banco Central adopta habitualmente una mirada macro o sistémica de los fenómenos económicos y financieros, sin embargo ello no ha sido obstáculo para desarrollar algunas acciones educativas específicas que viene al caso mencionar. Estas se inscriben en el marco del programa denominado “Central en tu Vida”, lanzado el año pasado, pero que recoge iniciativas que se venían realizando desde hace varios años.¹¹ Entre ellas se incluye el concurso de ensayos de economía y finanzas para alumnos de la enseñanza media, que ha sido muy exitoso si tenemos en cuenta la participación alcanzada. Durante los últimos 9 años, el programa ha convocado a casi 30 mil alumnos de cerca de 2.200 establecimientos educacionales provenientes de todo el país. A partir de este año, el concurso será de trabajos audiovisuales que respondan la pregunta: ¿Qué es la inflación y por qué es importante mantenerla baja y estable? Esta innovación busca alcanzar una mejor sintonía con el mundo de los jóvenes.

Los objetivos del programa “Central en tu Vida” son difundir el rol que juega el Banco Central en el desenvolvimiento de la economía entre las personas no expertas en la materia; educar a la población en temas

¹⁰ Ver al respecto Honorato M. (2014).

¹¹ Mayores detalles sobre este programa se encuentran en <http://www.centralentuvida.cl/programa.html>

económicos y financieros que se relacionan más directamente con su quehacer institucional; y hacer una contribución a la tarea de tener ciudadanos mejor informados y con suficiente capacidad para manejar adecuadamente su finanzas personales. Con ello, el Banco Central hace una contribución que se suma a las muchas otras que se están realizando en el país en aras de una finalidad común, cual es elevar el nivel de la educación económica y financiera de la población.¹²

Concluyo reiterando algunos conceptos vertidos con anterioridad. La educación financiera ha adquirido relevancia para las políticas públicas con la masificación de los productos y servicios financieros. El principal objetivo que se persigue con la educación financiera es favorecer las buenas decisiones financieras por parte de las personas y las familias, con los beneficios que ello conlleva para su propio bienestar. Esas buenas decisiones contribuyen, además, a reforzar el buen funcionamiento de la actividad financiera y, por esa vía, al eficiente desempeño de la economía en su conjunto. Por todo ello, comparto la visión de que la educación financiera tiene un rol muy importante y, por lo mismo, bien merece la oportunidad de demostrar lo mucho que puede contribuir a un sano desarrollo financiero.

¹² La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) ha desarrollado dos portales sobre educación financiera: www.bancafacil.cl y www.clientebancario.cl.

Gracias por su atención.

Referencias

- Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez. 2012. “Tópicos de inclusión financiera”. Documento de la División de Política Financiera. Banco Central de Chile. Marzo. No publicado.
- Awad, Jorge. 2014. “Educación financiera: la mirada de la banca para un endeudamiento responsable”. Documento presentado en el seminario “Educación financiera y previsional: un desafío de todos”, organizado por Ciedess y la Subsecretaría de Previsión Social. Enero. Disponible en www.previsionsocial.gob.cl.
- Banco Central de Chile (Gerencia de Investigación Financiera). 2013. “Encuesta Financiera de Hogares: Metodología y Principales Resultados EFH 2011-2012.” Agosto.
- Banco Mundial (2011). Financial Inclusion Database. Disponible en <http://databank.worldbank.org>.
- Bernanke, Ben S. 2012. “Financial Education. Remarks at Conversation with the Chairman: A Teacher Town Hall Meeting”. Washington, D.C. Agosto.
- CAF, Banco de Desarrollo de América Latina. 2013. “La educación financiera en América Latina y el

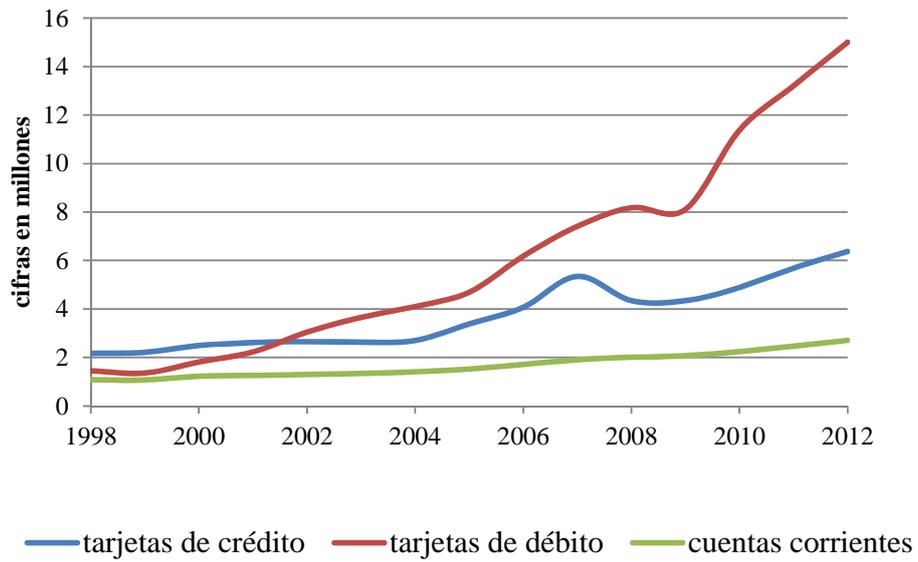
Caribe. Situación actual y perspectivas”. Serie Políticas Públicas y Transformación productiva N° 12 / 2013.

- Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile. 2010. “Encuesta de Protección Social 2009”. Presentación General y Principales Resultados. Enero.
- Gobierno de Chile. 2011. Inclusión Financiera. Resultados Casen 2011.
- Honorato, M. 2014. “Las nuevas bases curriculares y la educación financiera”. Documento presentado en el seminario “Educación financiera y previsional: un desafío de todos”, organizado por Ciedess y la Subsecretaría de Previsión Social. Enero. Disponible en www.previsionsocial.gob.cl.
- Marshall, E. 2011. “Inclusión Financiera: Avances y Desafíos para Chile”. Documento de Política Económica N° 41, Banco Central de Chile, abril.
- Marshall, E. y C. Kaufmann. 2013. “Acceso de los jóvenes a los servicios financieros: realidades y desafíos”. Documento de Política Económica N° 46, Banco Central de Chile, diciembre.
- OECD. 2005. “Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies”. Paris. December.

- Vergara R. (2012). Discurso en Seminario Internacional “Educación Financiera: Camino hacia una Política Pública”. Diciembre. Disponible en www.bcentral.cl.
- Xu, Lisa y Bilal Zia. 2012. “Financial Literacy around the World. An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward”. Policy Research Working Paper # 6107. Banco Mundial. Development Research Group. Finance and Private Sector Development Team, Junio.

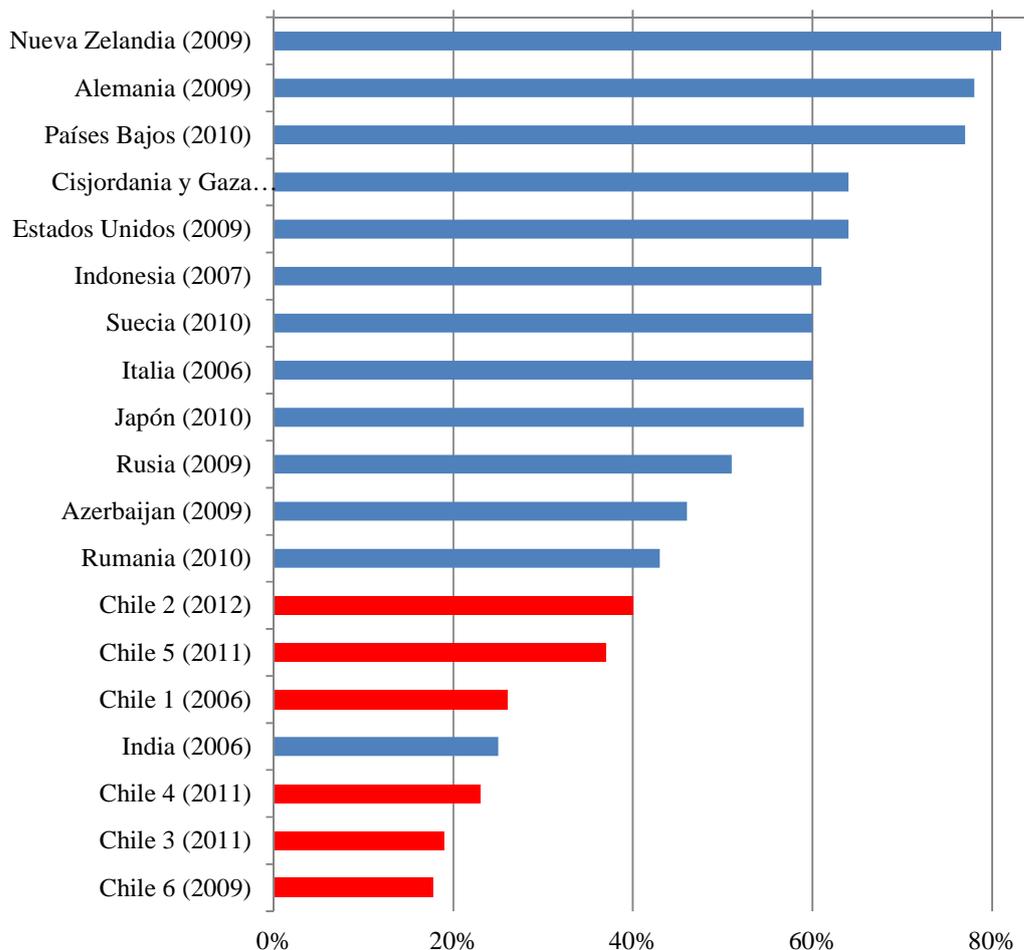
Gráfico N° 1

Número de cuentas o instrumentos emitidos por el sistema bancario



Fuente: elaborado a partir de datos públicos provistos por la SBIF a través de su página web, www.sbif.cl.

Gráfico N° 2
Indicador de alfabetización financiera
(porcentaje de aciertos en pregunta seleccionada)



Notas:

La pregunta seleccionada es homogénea y busca evaluar la capacidad para evaluar el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo real.

Mediciones para Chile:

Chile 1 = población general

Chile 2 = solo estudiantes universitarios de la ciudad de Chillán.

Chile 3 = Jóvenes 15-24, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

Chile 4 = Jóvenes 25-29, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

Chile 5 = Adultos 30 o más, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

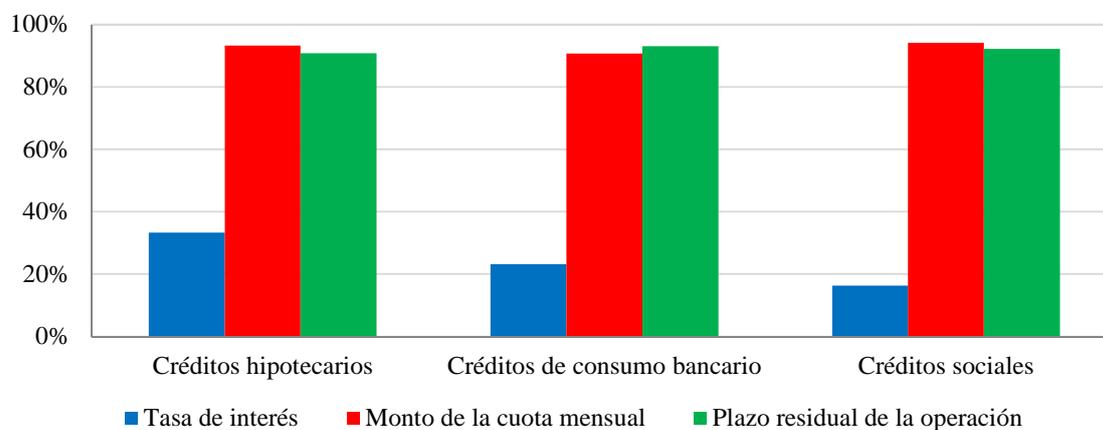
Chile 6 = Población general, Encuesta de Protección Social 2009.

Mayores detalles sobre las definiciones y metodologías aplicadas ver en referencia citada más abajo.

Fuente: cuadro presentado en Marshall, E. y C. Kaufmann (2013). Se ha agregado información proveniente de la Encuesta de Protección Social, 2009.

Gráfico N° 3

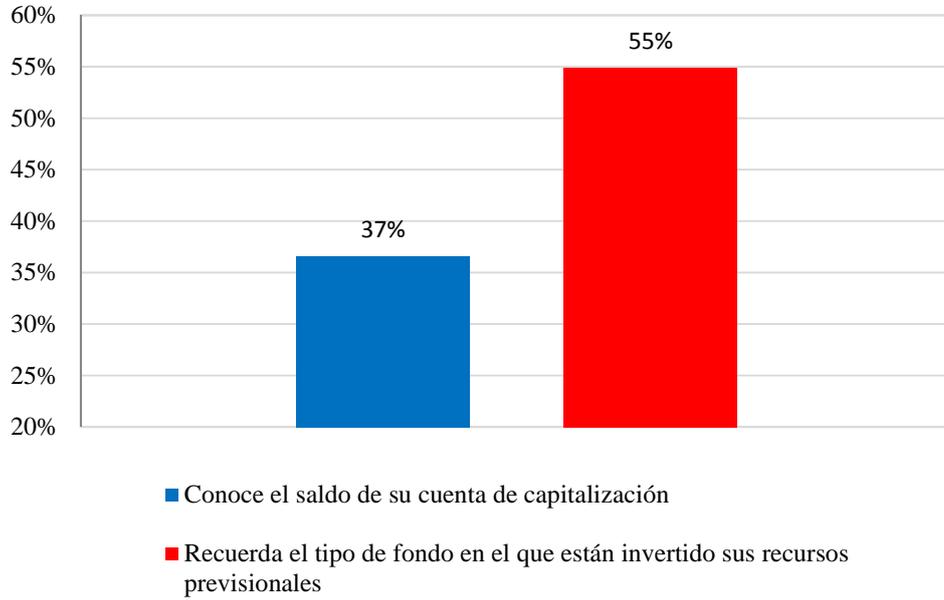
Grado de conocimiento por parte de los clientes de las condiciones acordadas en sus operaciones de crédito



Nota: créditos sociales son los otorgados por las cajas de compensación de asignaciones familiares.
Fuente: Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez (2013). Datos provienen de la EFH del Banco Central de 2011-12.

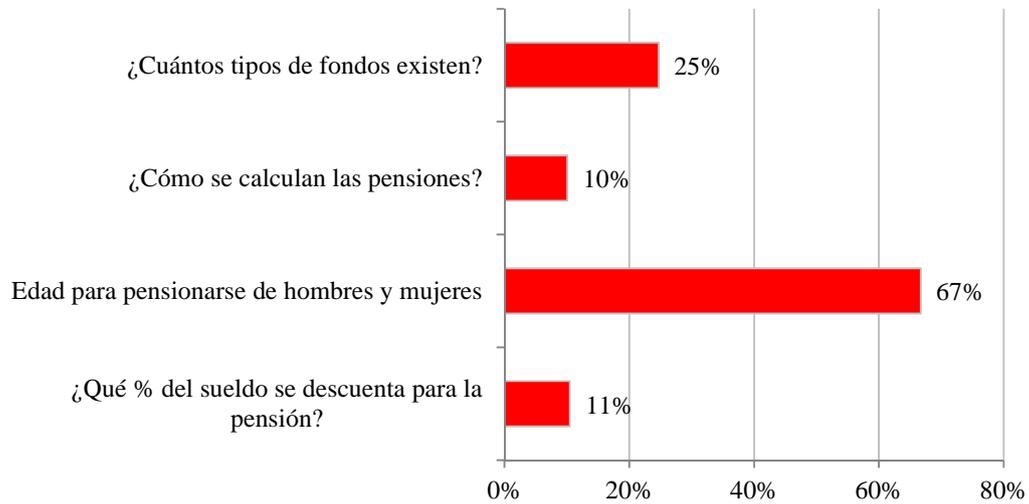
Gráfico N° 4

Conocimiento de las personas sobre sus fondos previsionales



Fuente: Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez (2013). Datos provienen de la EFH del Banco Central de 2011-12.

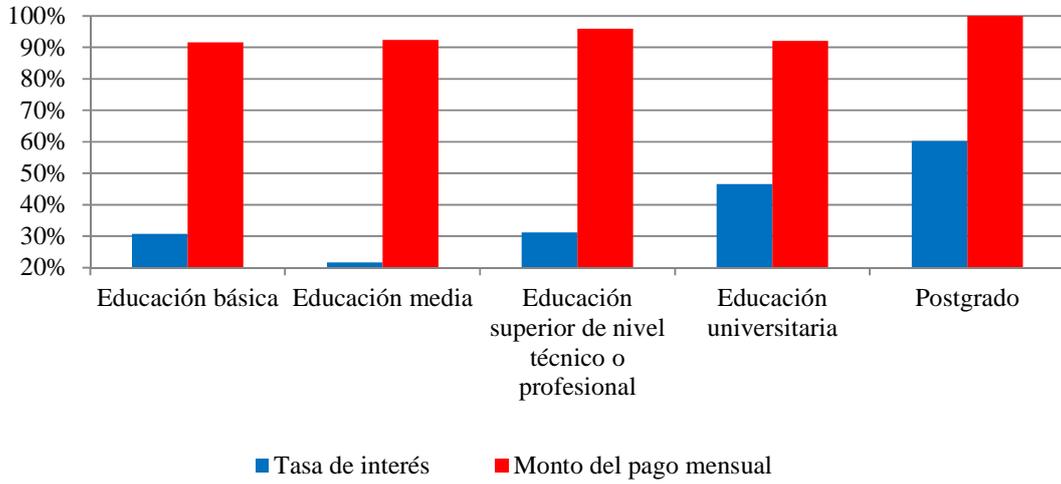
Gráfico N° 5
Conocimiento del sistema previsional



Fuente: elaborado a partir de datos de la Encuesta de Protección Social 2009.

Gráfico N° 6

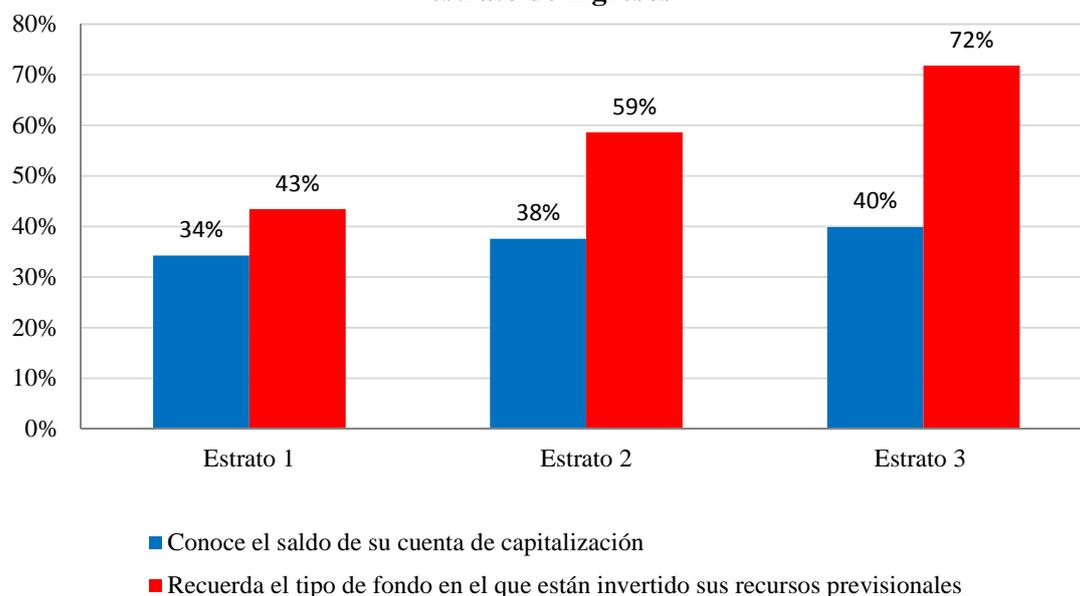
Grado de conocimiento por parte de los clientes de las condiciones acordadas en sus créditos hipotecarios según nivel educacional



Fuente: elaborado con datos provienen de la EFH del Banco Central de 2011-12.

Grafico N° 7

Conocimiento de las personas sobre sus fondos previsionales según estrato de ingresos

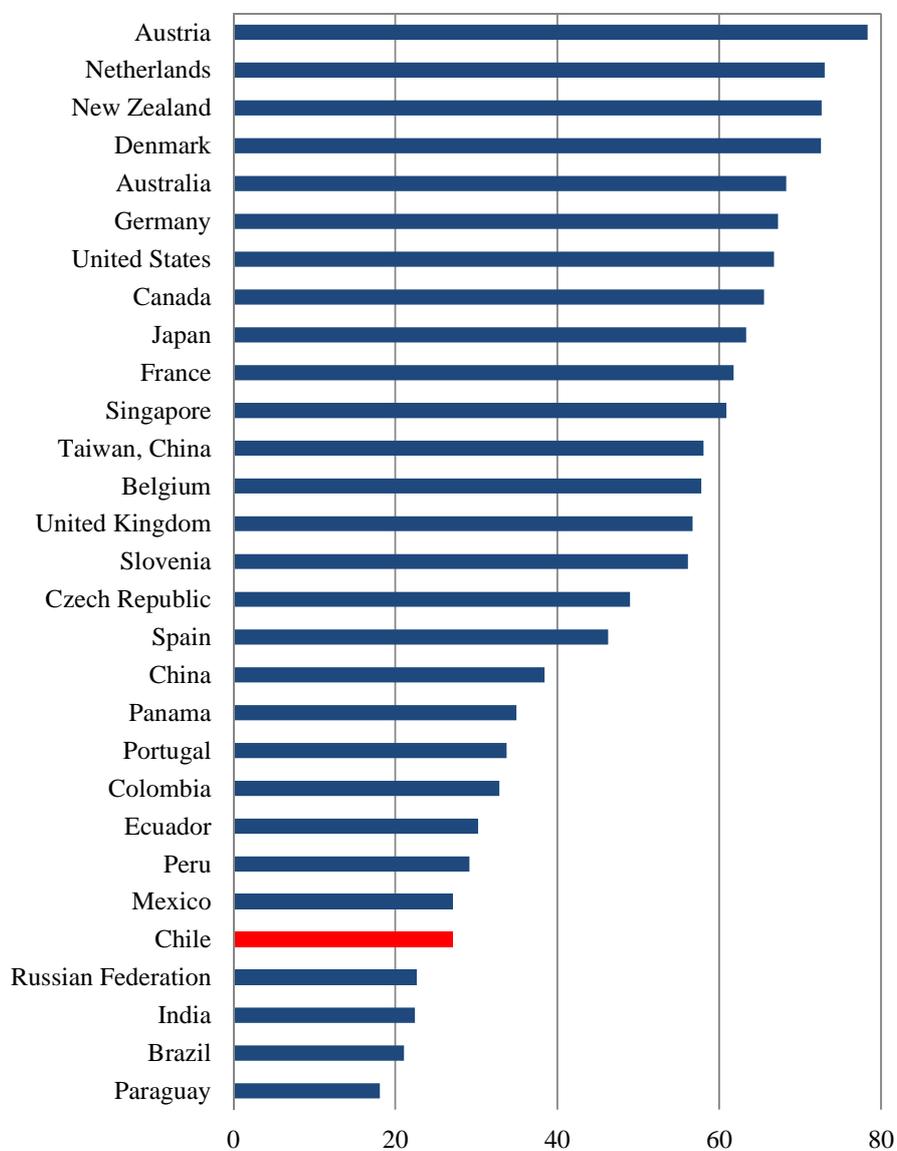


Nota: El estrato 1 corresponde a los deciles de ingreso 1 al 5; el estrato 2, a los deciles 6 al 8; y el estrato 3, a los deciles 9 y 10.

Fuente: elaborado a partir de datos presentados en Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez (2013). Datos provienen de la EFH del Banco Central de 2011-12.

Gráfico N° 8

Práctica del ahorro en la población: cifras comparadas (en %)



Nota: Las cifras informadas en esta tabla corresponden a las respuestas correctas a una pregunta, aplicada en todos los estudios mencionados, que apunta a distinguir el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo real.

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de Banco Mundial (2011).