



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Importancia de la Educación Financiera en tiempos de crisis

Educación Financiera

Comisión para el Mercado Financiero

¿Qué es Educación Financiera?

De acuerdo a la OECD*, la educación financiera es:

“Una combinación de **conciencia**, **conocimiento**, **habilidad**, **actitud** y **comportamiento** necesarios para **tomar decisiones** financieras sólidas y, en última instancia, **lograr el bienestar financiero individual**”

* Definición del kit de herramientas ocde/infe para medir alfabetización e inclusión financiera 2018.

Beneficios de la Educación Financiera

Aumentar el bienestar de las personas

- Teniendo el conocimiento, la información y habilidades adecuadas las personas pueden tomar mejores decisiones, aumentando su bienestar

Mejorar la inclusión financiera (acceso, educación y protección)

- Acceso a productos y servicios adecuados
- Educación brindando conocimientos e información en los momentos adecuados

Robustecer el sistema financiero

- aumentar la confianza de los usuarios
- mejorar estabilidad del sistema financiero

La educación financiera y la CMF

Misión

Aportar al bienestar de la sociedad, cautelando por la estabilidad y transparencia del sistema financiero, protegiendo a los usuarios, y facilitando el desarrollo de servicios idóneos.

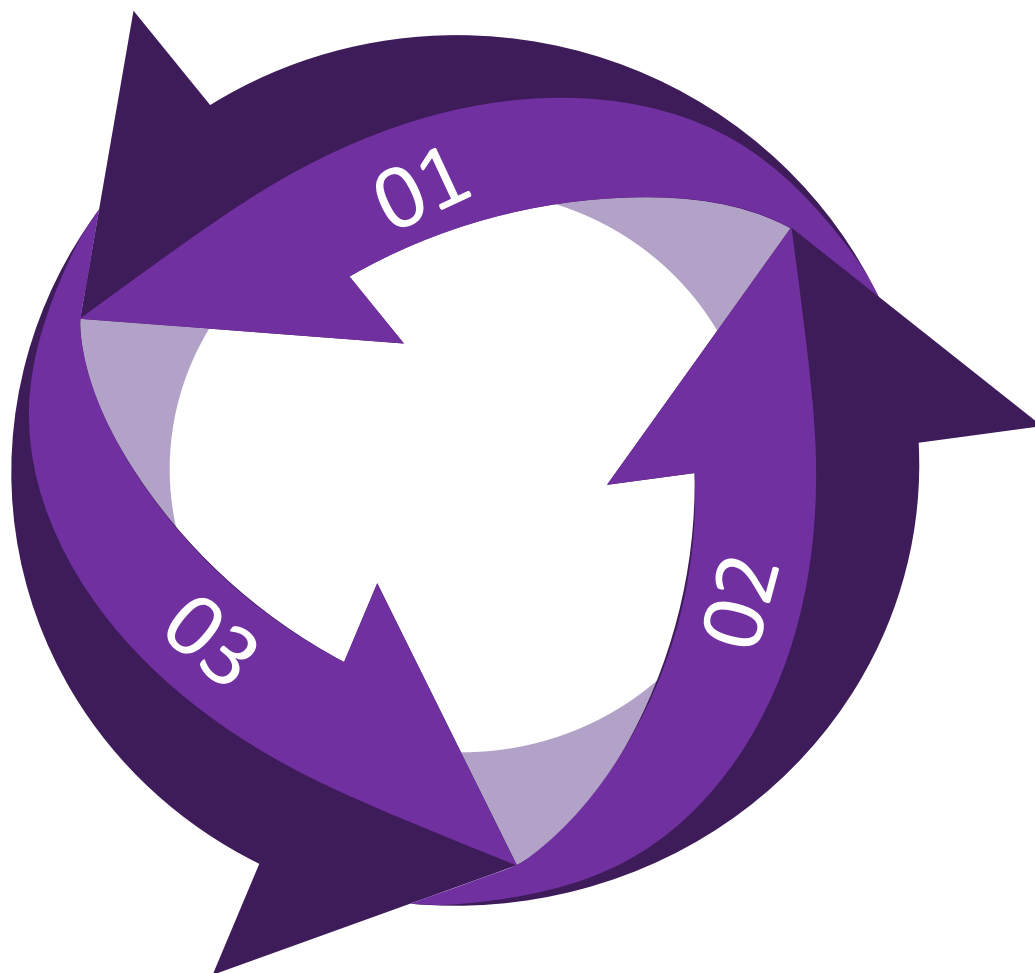
Objetivos estratégicos

Mejorar la confianza y satisfacción de los clientes con el sistema financiero

Transparencia y protección del cliente

Educación de clientes del sistema financiero

La educación financiera y la CMF



01

Principios y
Lineamientos de EF

02

Actividades

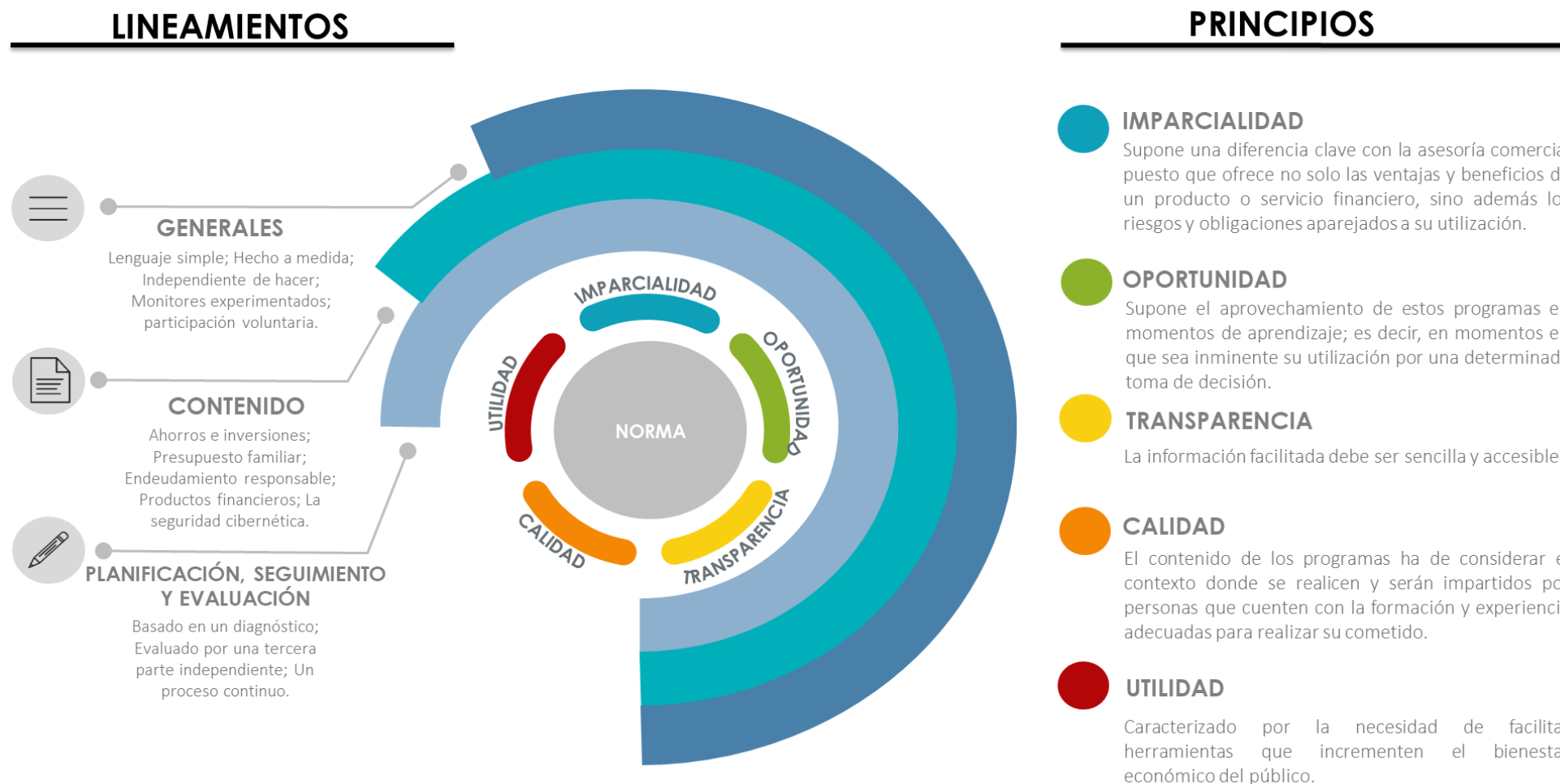
03

Relacionamiento

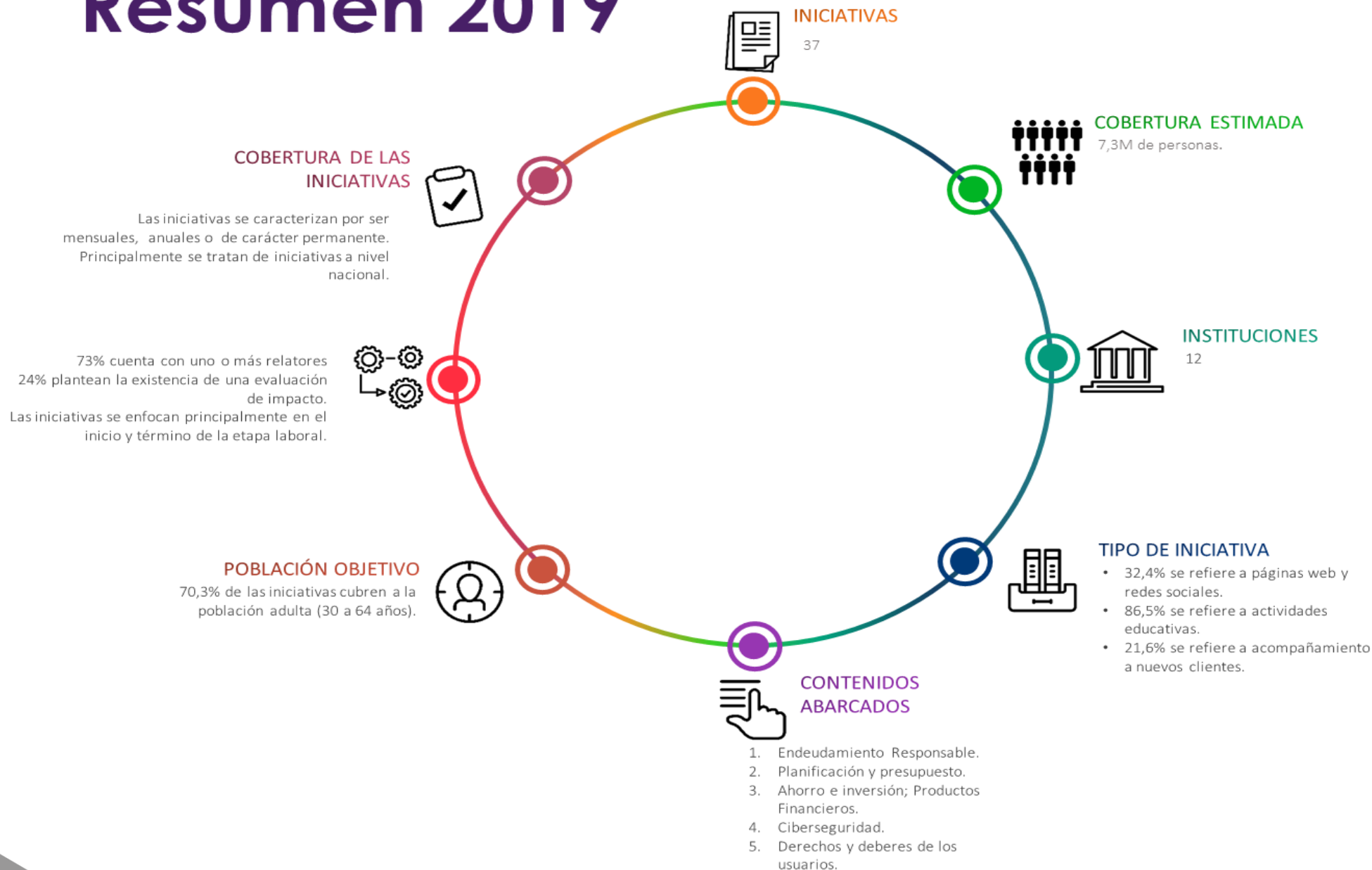
01 Principios y lineamientos



La CMF elaboró una carta circular de EF, que recogió los principios y lineamientos internacionales (G20 & OECD) adaptados a la realidad chilena



Resumen 2019



Iniciativas tipo en 2019



Página web y redes sociales

Se refiere a las páginas web y plataformas de contenidos para todo público.

33,4%



Actividades educativas

Hace referencia a las charlas taller cursos (presenciales e E-learning)

86,5%



Acompañamiento a nuevos clientes

Iniciativas orientadas a introducir elementos propios de las instituciones a sus nuevos cliente

22%

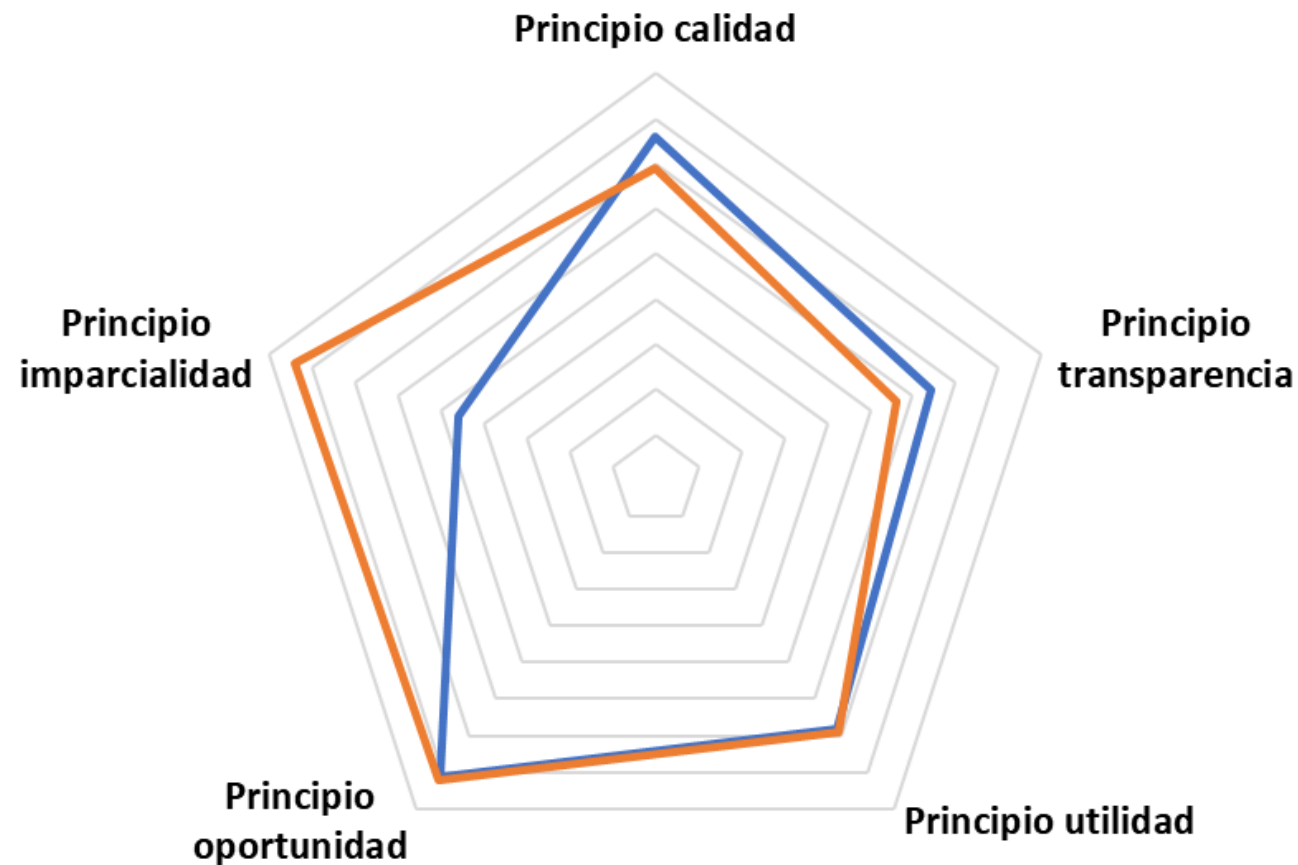
Desempeño global



— 2019 — 2018

Las instituciones han mejorado su desempeño general de en 2 de 5 dimensiones, siendo los principios de **transparencia y calidad** donde se concentran las mejoras.

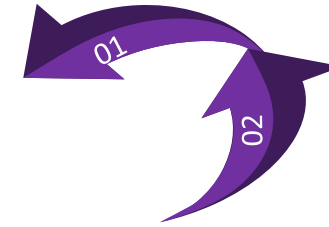
Por otra parte disminuyeron su adhesión al principio de **imparcialidad (Mktg vs Educación)** donde se concentra el mayor espacio para mejorar.



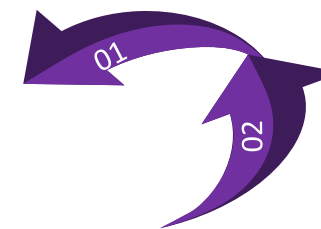
02 Actividades

Año 2020

- Apalancadas en los medios digitales
- Focalizadas principalmente en la coyuntura y contingencia
- Charlas vía zoom y cursos universitarios
- Actividades con foco en inmigrantes
- Investigación
- COSOC
- Portal CMF Educa y CMF + Cerca



02 Actividades: CMF Educa



Portal de Educación Financiera

- Separado por mercados
- Separado por públicos
- Sección de preguntas frecuentes

The screenshot shows the CMF Educa website. At the top, there's a navigation bar with links like 'Preguntas frecuentes', 'Contáctenos', 'Glosario', 'CMF + Cerca', and 'Portal CMF'. Below this is a header with the CMF logo and 'EDUCA PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA'. A secondary navigation bar includes 'Inicio', 'La CMF', 'El Mercado de Valores', 'El Mercado de Seguros', and 'Bancos e Instituciones Financieras'. The main content area features a large banner for a webinar titled 'La importancia de la Educación Financiera en tiempos de crisis' on October 9th at 12:00 hours. Below the banner are three columns for different user groups: 'Inversionistas', 'Asegurados', and 'Estudiantes', each with a brief description and a 'Ir' button. At the bottom, there are three blue buttons: 'Solicitudes Ley de Transparencia CMF', 'Portal al Servicio del Ciudadano', and 'Portal Institucional de CMF'.

El Mercado de Valores

En este mercado, los inversionistas buscan instrumentos en los cuales invertir y las empresas o emisores requieren financiar sus proyectos. Ambos grupos negocian valores, tales como acciones, bonos y fondos mutuos, a través de Intermediarios (agentes, corredores y bolsas de valores).

¿Quiénes participan?

- Emisores de Valores
- Reguladores y Fiscalizadores (CMF)
- Entidades de apoyo a la información
- Intermediación de Valores
- Demandantes de Valores
- Mercado de Productos

[ver más](#)

El Mercado de Seguros

En este mercado, las personas o empresas pueden encontrar una gran diversidad de seguros -ofrecidos por las compañías de seguros-, para protegerse ante futuras pérdidas, ya sea de bienes muebles o inmuebles, así como la vida de las personas, entre muchos otros.

Regulación y Fiscalización (CMF)

- Asegurados y contratantes de seguros
- Regulación y Fiscalización (CMF)
- SCOMP
- Reaseguro
- Oferta de Seguros
- Intermediación y asesoría de seguros
- Oferta de Mutuos Hipotecarios Endosables
- Liquidación de siniestros
- Entidades de apoyo a la información

[ver más](#)

Bancos e Instituciones Financieras

Los bancos reciben y tienen en custodia el dinero que las personas y empresas depositan, otorgan préstamos usando esos recursos y realizan inversiones entre otras actividades que la ley les autoriza.

02 Actividades: Ley de Fraudes

Explicación y difusión en CMF, CMF Educa y RRSS

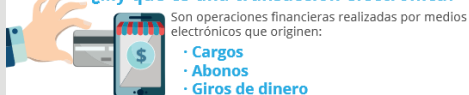
Ley de Fraude

Limita la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante el caso de extravío, hurto, robo o fraude.

¿A qué instrumentos aplica?

- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de pago con provisión de fondos
- Cualquier otro sistema similar
- También se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas

¿...y qué es una transacción electrónica?



Son operaciones financieras realizadas por medios electrónicos que originen:

- Cargos
- Abonos
- Giros de dinero

Ya sean desde cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares.

¿Qué hacer en caso de extravío, hurto, robo o fraude?

1 Avisar lo antes posible

Apenas te des cuenta, debes dar aviso a tu entidad financiera mediante los canales o servicios de comunicación para este efecto (ellos tienen la obligación de proveerlos en un régimen de funcionamiento 24/7 y acceso gratuito y permanente).

2 Recepción de aviso

La entidad financiera deberá darte un número o código de recepción del aviso o de su seguimiento, incluyendo la fecha y hora del aviso.

3 Bloqueo

La entidad financiera, luego de la recepción del aviso, debe proceder al bloqueo del medio de pago.

4 Envío de comprobante

La entidad financiera debe enviarte un comprobante, en forma expedita y mediante el canal elegido por ti, los datos de la recepción del aviso (fecha, hora y número de recepción o seguimiento).

Sobre tus derechos y deberes

- Tienes hasta 30 días de plazo para identificar y reclamar las operaciones que hasta esa fecha se hayan realizado sin tu consentimiento.
- Ese reclamo podrá incluir las operaciones realizadas hasta en los 120 días previos a la fecha del AVISO de fraude.
- La entidad financiera será responsable de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso y de sus consecuencias económicas
- Cláusulas que ponen el deber de prueba sobre el usuario se entenderán por no escritas y no tendrán efecto.

Día que diste aviso del fraude

- La entidad financiera te enviará una alerta de fraude y deberá existir constancia de su recepción de tu parte.
- Apenas tomes conocimiento de estas operaciones y si las desconoces, debes avisar a la entidad financiera.
- Es la entidad financiera quien debe probar que dicha operación fue autorizada por ti. El sólo registro de la operación no bastará para este efecto.

¿Cuándo te devuelven el dinero en caso de haber sido defraudado?

Cancelación de cargos o restitución de fondos

¿Te pueden obligar a contratar un seguro?
Las entidades financieras NO podrán ofrecer seguros para cubrir los riesgos que según esta Ley ellos deben asumir.

De los 3.857.927 asegurados, un 52% (2.009.343), sigue vigente con una disminución dentro de su póliza o plan.

02 Actividades EF: Reprogramaciones y uso del 10%



Explicación y difusión en CMF, CMFEduca y RRSS

La CMF te entrega
unos consejos
para tener en
cuenta durante
esta pandemia del
Covid-19

CMF COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

¿ESTÁS PENSANDO EN
POSTERGAR EL PAGO
DE TU DIVIDENDO?

PLANIFICANDO GASTOS

TOMA DECISIONES CON TODO CLARITO

EJEMPLO 1

Juntar tres dividendos



TOMA DECISIONES CON TODO CLARITO

FÍJATE EN:

TASA

IMPUESTOS

SEGUROS

COMISIONES

EL COSTO
TOTAL DEL
CREDITO

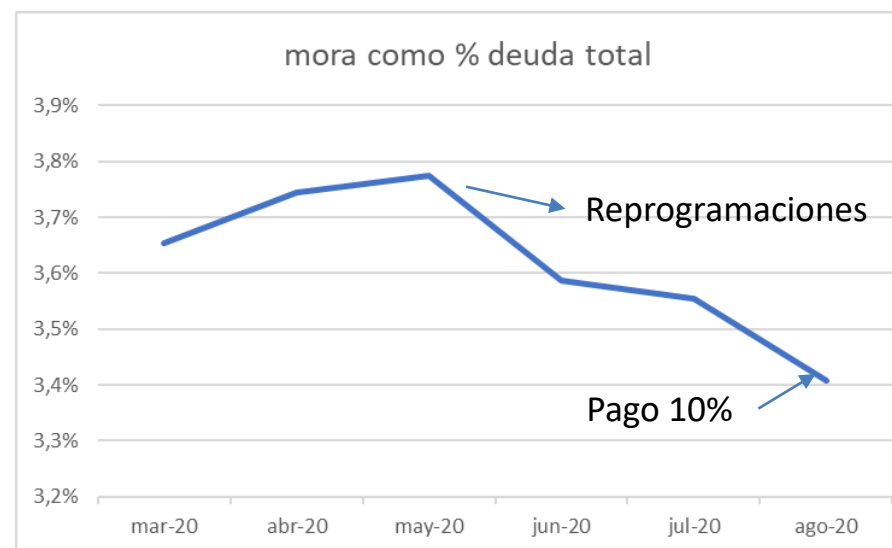
TOMA DECISIONES CON TODO CLARITO

Si decidiste hacer un retiro
de tus fondos de la AFP,
sigue estos consejos para
hacer un buen uso de ellos.

2

Haz una lista de prioridades y
asigna el dinero a las cosas que
identificaste como más
urgentes primero.

(necesidades vs deseos)

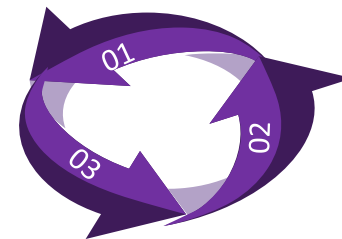


La mora disminuyó en junio y agosto.

03 Relacionamiento

Año 2020

- Reuniones y grupos de trabajo de la INFE/OECD
- Reuniones y alianzas estratégicas con MINEDUC, Banco Central, SERNAC, SERCOTEC, SENAMA, Universidades y otros
- Reuniones y colaboraciones con reguladores de otros países
- Entrevistas y focus groups a ONGs, asociaciones de inmigrantes, IFIs, etc.
- Alianza estratégicas con distintos organismos como universidades, fundaciones, etc.





COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Importancia de la Educación Financiera en tiempos de crisis

Educación Financiera

Comisión para el Mercado Financiero