

Educación financiera para la protección de los derechos del usuario en el sistema financiero

Financial education for the protection of user rights in the financial system

Recibido: 02/10/2024
Aceptado: 09/12/2024
Publicado: 31/12/2024

María Elena Carrillo Ortega
<https://orcid.org/0009-0006-8247-6265>
Universidad ECOTEC
mcarrillo@ecotec.edu.ec

Magistra en Gerencia y Liderazgo Educativo. Especialista en Gestión y Liderazgo Educativo. Diploma Superior en Gestión Educativa. Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República. Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales. Vicerrectora y Rectora de instituciones educativas de nivel medio. Docente Universitaria Facultad de Derecho y Gobernabilidad. Docente Universitaria Facultad de Posgrado – Educación. Coordinadora Académica Institucional – Universidad ECOTEC, Km 13 ½ vía Samborondón, Guayas, Ecuador.

José Miguel Vélez Coello
<https://orcid.org/0009-0007-8086-5774>
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
jose.velez@cu.ucsg.edu.ec

Magíster en Derecho Constitucional. Especialista en Sistemas Jurídicos de Protección a los Derechos Humanos. Diploma Superior en Derechos Fundamentales. Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República. Asesor legal en instituciones públicas y privadas. Docente Universitario Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Resumen

La educación financiera emerge como un pilar fundamental para la defensa de los derechos de los usuarios en el sistema financiero. Facilita la comprensión de productos y servicios, permitiendo decisiones informadas y la evaluación de riesgos y oportunidades. El presente artículo tiene como objetivo, analizar la educación financiera para la protección de los derechos del usuario en el sistema financiero ecuatoriano. Se trata de una investigación con enfoque cualitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo-documental. Se realizó una revisión bibliográfica sobre la temática, apoyada en la Constitución de Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las resoluciones de la Superintendencia de Bancos, así como también, en informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo; los cuales priorizan la protección de los derechos ciudadanos y el bienestar económico sobre la especulación financiera. Los resultados muestran que la educación financiera empodera a los usuarios para detectar cláusulas abusivas, proteger su información personal y reclamar ante vulneraciones, recurriendo a entidades como la Superintendencia de Bancos y el Defensor del Cliente. Este enfoque no solo beneficia a los individuos, sino que también promueve un mercado más equitativo y transparente, donde las entidades financieras deben adherirse a prácticas justas y éticas. Se concluye que, la protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero son fundamentales para un mercado justo y transparente, donde los consumidores pueden acceder a servicios seguros y confiables. Por lo tanto, la resolución oportuna de reclamos y la protección de los derechos de los usuarios contribuyen a un desarrollo económico más equitativo y sostenible, permitiendo la participación en igualdad de condiciones para todos.

Palabras clave

Educación financiera, Sistema financiero, usuarios del sistema financiero, protección de derechos, decisiones informadas.

Abstract

Financial education emerges as a fundamental pillar for defending the rights of users in the financial system. It facilitates the understanding of products and services, allowing informed decisions and the evaluation of risks and opportunities. This article aims to analyze financial education for the protection of user rights in the Ecuadorian financial system. It is a qualitative research study with a non-experimental design and a descriptive-documentary level. A bibliographic review was conducted on the topic, supported by Ecuador's Constitution, the Organic Monetary and Financial Code, and resolutions from the Superintendence of Banks, as well as reports from the Organization for Economic Co-operation and Development and the United Nations Conference on Trade and Development; these prioritize the protection of citizen rights and economic well-being over financial speculation. The results show that financial education empowers users to detect abusive clauses, protect their personal information, and claim against violations, resorting to entities such as the Superintendence of Banks and the Customer Defender. This approach not only benefits individuals but also promotes a more equitable and transparent market, where financial entities must adhere to fair and ethical practices. It is concluded that the protection and defense of user rights in the financial system are fundamental for a fair and transparent market, where consumers can access safe and reliable services. Therefore, the timely resolution of complaints and the protection of user rights contribute to a more equitable and sustainable economic development, allowing participation on equal terms for all.

Key words

Financial education, financial system, users of the financial system, protection of rights, informed decisions.

Introducción

En el entorno actual, donde las decisiones financieras tienen un impacto significativo en la vida personal y empresarial, la educación financiera emerge como una herramienta crucial para tomar decisiones informadas. Esta disciplina no solo permite a los individuos y organizaciones gestionar sus recursos de manera efectiva, sino que también desempeña un papel fundamental en la protección del consumidor y en la prevención de conflictos económicos y legales. La intersección entre el derecho y las finanzas es particularmente relevante, ya que las regulaciones y normativas legales proporcionan el marco necesario para que la educación financiera sea efectiva. En este artículo, se explorará cómo la educación financiera actúa como una herramienta legal para la protección del consumidor, cómo el derecho influye en la educación financiera, cómo esta intersección fortalece la toma de decisiones legales, y finalmente, cómo contribuye a prevenir conflictos económicos y legales.

En la última década, el entorno financiero ha experimentado una transformación significativa, impulsada principalmente por el avance tecnológico. Esto ha generado nuevas oportunidades de acceso, pero también ha introducido desafíos y riesgos adicionales para una población que carece de sólidos conocimientos financieros. Las recientes encuestas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) revelan que, especialmente entre los grupos vulnerables, existe una falta de competencias financieras básicas, lo que los deja mal equipados para tomar decisiones financieras informadas (OCDE, 2021).

Como resultado de la creciente importancia de la educación financiera, que combina conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras que promuevan el bienestar personal, este tema se ha convertido en una prioridad en las políticas públicas de varios países. Se reconoce como un elemento clave para fortalecer la inclusión financiera y la protección del consumidor, contribuyendo al desarrollo del sistema financiero y a la reducción de la pobreza. Hasta mayo de 2020, más de 70 países y economías han comprometido su apoyo a través de "Estrategias Nacionales", que establecen directrices para diseñar, implementar y evaluar políticas y programas destinados a desarrollar las capacidades financieras de la población (OCDE y CAF, 2020).

La protección del consumidor financiero busca equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores de servicios financieros, ya que estos últimos suelen tener menos información que las instituciones financieras. Esto puede llevar a tasas de interés excesivas, desconocimiento de las opciones financieras disponibles y falta de alternativas para compensaciones. Este desequilibrio se acentúa cuando los clientes tienen poca experiencia y los productos financieros son complejos. Aunque se promueve la inclusión financiera al incorporar a clientes no bancarizados, algunas instituciones financieras

aprovechan su ventaja informativa para aumentar sus ganancias a costa de los consumidores, quienes pueden endeudarse excesivamente, carecer de cobertura de seguros adecuada y no obtener rendimientos sobre sus inversiones. Esto a menudo se debe a vacíos en las regulaciones, que originalmente fueron diseñadas para fomentar la inclusión financiera.

Las fuerzas del mercado que operan sin un control adecuado o las políticas que buscan flexibilizar las regulaciones para expandir los mercados financieros y ofrecer servicios a sectores sociales más vulnerables pueden resultar perjudiciales para los consumidores. Esto se debe a que el acceso financiero sin regulación puede llevar a problemas como el sobreendeudamiento debido a precios excesivos y préstamos abusivos, pérdida de ahorros o bienes en garantía, especialmente cuando entran al mercado actores poco éticos que buscan ganancias a corto plazo. Aunque los precios altos pueden justificarse en mercados donde es difícil ofrecer servicios, la falta de controles permite que algunas instituciones financieras cobren en exceso. Los créditos abusivos que provocan sobreendeudamiento son comunes en mercados poco regulados, lo que conduce a altos índices de morosidad. Además, existen casos menos frecuentes, pero igualmente graves, como el robo de dinero o avales de clientes y prácticas de cobranza extremas que pueden resultar en abuso físico o emocional hacia los clientes (AFI, 2010).

En el momento de una transacción financiera, la información se convierte en un elemento crucial de poder. Los consumidores, especialmente los nuevos clientes, suelen carecer de conocimientos sobre el sistema financiero y las transacciones, lo que los coloca en desventaja. Por otro lado, los proveedores de servicios financieros buscan obtener una gran cantidad de información sobre sus clientes y el mercado, incluyendo historiales crediticios y análisis de mercado, para tomar decisiones informadas. A medida que los productos financieros se vuelven más sofisticados, la brecha informativa entre instituciones financieras y clientes se amplía. En mercados competitivos y bien regulados, la competencia puede ayudar a reducir esta desigualdad informativa al proporcionar más información a los clientes. Sin embargo, cuando las fuerzas del mercado no logran equilibrar esta situación, el acceso a datos útiles es esencial para promover la educación financiera y facilitar la entrada de nuevos consumidores al mercado.

Para que los consumidores puedan desempeñar efectivamente su papel en la mejora de la disciplina del mercado, es necesario que otros actores cumplan con sus responsabilidades. Los consumidores deben recibir educación financiera y tener la capacidad de expresar sus opiniones sobre los servicios financieros que utilizan. Las instituciones financieras deben contribuir activamente a crear un entorno que proteja a los consumidores. Por su parte, los gobiernos deben establecer mecanismos de supervisión y cumplimiento normativo para asegurar que tanto consumidores como

instituciones financieras interactúen en un marco de igualdad de oportunidades y normas justas.

Con base en lo anteriormente planteado, el presente artículo analiza la educación financiera como pilar fundamental para la protección de los derechos del usuario en el sistema financiero. El estudio tiene un enfoque cualitativo, siendo de diseño no experimental y nivel descriptivo-documental. Se realizó una revisión bibliográfica sobre la temática, apoyada en documentos legales como la Constitución del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos. Adicionalmente, se utilizó información de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

La Educación Financiera como Herramienta Legal para la Protección del usuario

El mercado financiero contemporáneo se caracteriza por su complejidad, dinamismo y sofisticación, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros con diversas características y requisitos. Varias entidades financieras trabajan para satisfacer las necesidades de la población, ajustándose a normativas en constante evolución. Hoy en día, las personas tienen más oportunidades que nunca para acceder a este entorno y tomar el control de sus decisiones financieras, incluyendo el ahorro, el gasto, la gestión de la deuda y la acumulación de riqueza.

Sin embargo, la mayoría de los usuarios enfrentan dificultades para comprender y gestionar las diversas opciones financieras disponibles, debido a su limitado conocimiento financiero. Por lo tanto, es crucial que la población desarrolle las habilidades necesarias para navegar eficazmente en el mercado financiero, aprovechando sus beneficios y asumiendo la responsabilidad de su propia seguridad financiera. Las decisiones mal informadas pueden tener consecuencias negativas duraderas en el bienestar personal, como una falta de planificación para la jubilación, poca cultura de ahorro, riesgo de estafas financieras, endeudamiento excesivo, elección de financiamientos costosos, morosidad y el pago de costos innecesarios (Lusardi & Mitchell, 2013).

Para reducir el riesgo de tomar decisiones financieras erróneas, es esencial poseer el conocimiento adecuado sobre los productos y servicios financieros disponibles, junto con sus riesgos asociados. Además, es importante desarrollar competencias y actitudes financieras que permitan aplicar los conceptos aprendidos en la vida diaria. En resumen, una educación financiera adecuada es fundamental para lograr esto.

Según la OCDE (2021), la educación financiera combina conciencia, conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos financieros esenciales para tomar decisiones financieras informadas. Esto permite a las personas mejorar su comprensión y gestión de los productos y servicios financieros disponibles, organizar sus finanzas de manera

efectiva, aumentar su resiliencia financiera y alcanzar un mayor bienestar financiero personal. Además de proporcionar conocimientos financieros, la educación financiera también implica desarrollar comportamientos que facilitan el logro de metas financieras y personales (Consumer Financial Protection Bureau, 2015).

La educación financiera es fundamental para promover el bienestar individual, el desarrollo social y económico, así como la inclusión financiera. Por lo tanto, es crucial que los programas y las iniciativas de educación financiera utilicen herramientas efectivas para llegar a la población, no solo fortaleciendo sus conocimientos financieros, sino también desarrollando habilidades y actitudes clave. Esto les permitirá tomar decisiones financieras informadas y estratégicas en su vida diaria, alcanzando así los objetivos financieros que se proponen (RFD, 2022).

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor proporcionan recomendaciones específicas para salvaguardar a los consumidores en el ámbito de los servicios financieros. Para asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas financieros, es necesario establecer un marco legal y normativo robusto que defina objetivos claros para proteger el acceso de los consumidores a estos servicios y regule las acciones de los proveedores. Además, deben crearse instituciones de supervisión y aplicación de normas para garantizar que los mercados financieros operen correctamente y beneficien a los consumidores.

La pandemia de COVID-19 ha intensificado la necesidad de proteger a los consumidores de servicios financieros, especialmente debido a la rápida transición hacia servicios financieros digitales, el aumento de la innovación en este sector, y la creciente importancia de las remesas. Además, se ha observado un mayor riesgo de sobreendeudamiento y quiebra entre los consumidores. Siguiendo las recomendaciones de las Directrices de las Naciones Unidas, los gobiernos deben priorizar la creación de marcos legales y normativos sólidos, establecer mecanismos institucionales efectivos y asegurar el cumplimiento de las normativas y prácticas comerciales éticas para proteger a los consumidores de servicios financieros (UNCTAD, 2022).

La crisis financiera mundial de 2008-2009 reveló las deficiencias en la protección de los consumidores del sector financiero, lo que llevó a los gobiernos a crear o fortalecer leyes y políticas de protección al consumidor, así como a establecer organismos responsables de su aplicación. La protección del consumidor en el ámbito financiero debe ser una prioridad clave en el marco legal, normativo y de supervisión. Es necesario implementar mecanismos legales, judiciales y de supervisión efectivos para proteger a los consumidores contra fraudes, abusos y errores financieros, y sancionarlos adecuadamente. Por lo tanto, los países deben promulgar leyes que definan claramente los derechos y necesidades legítimas de los consumidores.

Las Directrices de las Naciones Unidas destacan la importancia de que los Estados Miembros implementen políticas de protección del consumidor en el ámbito financiero. Estas políticas deben promover buenas prácticas comerciales, proporcionar información clara y oportuna sobre los proveedores de servicios, y asegurar términos contractuales justos y fáciles de entender. Además, deben establecer procesos transparentes para confirmar, anular, devolver y reembolsar transacciones, así como mecanismos de pago seguros. También se recomienda que los Estados establezcan controles y mecanismos de seguro adecuados para proteger los activos de los consumidores, incluidos los depósitos (UNCTAD, 2022).

Por lo antes expuesto, la educación financiera emerge como una herramienta legal y estratégica fundamental para la defensa del consumidor en el complejo entorno financiero actual. Al dotar a las personas de conocimientos, habilidades y actitudes financieras sólidas, se les permite tomar decisiones informadas y protegerse contra posibles abusos y riesgos financieros. Además, la educación financiera complementa las políticas de protección al consumidor promovidas por organismos internacionales, como las Directrices de las Naciones Unidas, que enfatizan la importancia de marcos legales sólidos y mecanismos de supervisión efectivos para garantizar la seguridad y el bienestar financiero de los consumidores. Por lo tanto, es esencial que los gobiernos y las instituciones continúen promoviendo la educación financiera como un pilar clave en la defensa de los derechos del consumidor y en el fomento de una economía más justa y equitativa.

Marco normativo relativo a la Educación Financiera: disposiciones constitucionales y legales

La educación financiera se ha convertido en un tema prioritario desde la crisis financiera de 2008, ya que los gobiernos y organizaciones internacionales buscan fortalecer las capacidades financieras de la población. Esta rama de la educación se enfoca en dotar a las personas de los conocimientos y las habilidades necesarias para gestionar sus finanzas de manera responsable y eficiente. Al igual que otras formas de educación, la educación financiera no solo desarrolla capacidades prácticas, sino que también promueve valores éticos y sociales relacionados con el uso responsable del dinero. Su importancia reside en su capacidad para mejorar la toma de decisiones financieras, reducir la vulnerabilidad económica y fomentar la estabilidad financiera a nivel personal y colectivo (Jiménez, 2018).

Según Trías (s.f.) la educación financiera se define como un proceso que permite a los consumidores mejorar su comprensión de los productos financieros y adquirir un conocimiento más profundo sobre los riesgos y oportunidades del mercado, lo que les permite tomar decisiones económicas informadas. Sin embargo, esta definición se centra principalmente en el consumidor final. En el contexto latinoamericano, la educación

financiera también se extiende a personas que necesitan aprender a financiar sus emprendimientos, como las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Esto tiene resultados muy positivos en términos de inclusión social, ya que facilita el acceso a oportunidades financieras y promueve el desarrollo económico de sectores que históricamente han tenido menos acceso a estos recursos.

En el marco de la jerarquía constitucional ecuatoriana, los objetivos económicos del Estado, definidos en parte del artículo 284 de la Constitución, destacan la importancia de lograr una distribución equitativa del ingreso y la riqueza nacional. Esta disposición es crucial porque la educación financiera puede aumentar significativamente la inclusión en el sistema bancario y crediticio, lo que a su vez puede modificar favorablemente los flujos de producción y distribución del ingreso. Además, el artículo 52 de la Constitución establece como deber del Estado asegurar que los ciudadanos puedan acceder a bienes y servicios de alta calidad, lo que refuerza la necesidad de políticas que promuevan la inclusión financiera y el acceso a servicios de calidad (Constitución del Ecuador, 2008).

El Código Orgánico Monetario y Financiero, juega un papel fundamental en la regulación de los sistemas monetario y financiero, así como de los regímenes de valores y seguros en Ecuador. Su importancia radica en su capacidad para establecer un marco integral de políticas, controles y supervisión dentro del sistema financiero, además de regular cómo se ejercen las actividades financieras y cómo interactúan con los usuarios. Es crucial que esta interacción priorice el bienestar de los usuarios. La educación financiera, al democratizar el acceso a conocimientos financieros, facilita el cumplimiento de los objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero, promoviendo una mayor inclusión financiera y equidad en el acceso a servicios bancarios y financieros. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

El conocimiento de los derechos es la herramienta más poderosa para su defensa. Cuando una población está bien informada sobre sus derechos, puede exigir que los prestadores de servicios los respeten y cumplan con sus obligaciones. En situaciones donde estos derechos son violados, la población puede recurrir a las vías legales para exigir sanciones y reparaciones, tal como lo establecen las disposiciones constitucionales y los organismos encargados de supervisar y regular el sistema financiero. Esto garantiza que los mecanismos de protección funcionen adecuadamente y que se mantenga el equilibrio entre los derechos de los usuarios y las obligaciones de los proveedores de servicios.

El Código Orgánico Monetario y Financiero establece claramente el rol de la Superintendencia de Bancos en la supervisión y control de las entidades financieras, abarcando los servicios que éstas ofrecen a los ciudadanos. La normativa más detallada sobre educación financiera se encuentra en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos. En el Libro I, dedicado a las "Normas generales para la

aplicación de las instituciones del sistema financiero", se ha reemplazado el capítulo IV con un nuevo conjunto de artículos, entre los que se incluye el artículo 4, que define los objetivos específicos de los "Programas de Educación Financiera". Esto refleja el compromiso de la Superintendencia de Bancos con la promoción de la educación financiera como una herramienta esencial para mejorar la inclusión y el bienestar financiero de los ciudadanos (Superintendencia de Bancos, 2006).

La disposición del Código Orgánico Monetario y Financiero, en su artículo 4.2, enfatiza que los sistemas monetarios, financiero, de valores y seguros deben servir como herramientas para apoyar la economía real. Esto implica priorizar la economía productiva sobre las actividades financieras especulativas. En este marco, el usuario es fundamental, ya que su participación activa en la economía, a través del consumo, la inversión o el emprendimiento, es lo que realmente impulsa el crecimiento económico. Por lo tanto, la banca debe centrar sus esfuerzos en respaldar las iniciativas de los usuarios y sus actividades productivas, que son las que generan bienes y servicios esenciales para el desarrollo económico. Esta orientación asegura que el sistema financiero esté al servicio del bienestar económico general, en lugar de centrarse únicamente en la especulación financiera (Jiménez, 2018).

La Codificación de la Superintendencia de Bancos, específicamente en su artículo 4.4, se enfoca en mejorar la comprensión y conocimiento de los productos y servicios financieros, lo que permite a los usuarios tomar decisiones financieras informadas. Este objetivo está alineado con lo dispuesto en el artículo 4 numeral 6 del Código Orgánico Monetario y Financiero, que prioriza la protección de los derechos de los ciudadanos. Es ampliamente reconocido que el conocimiento de los derechos es la mejor defensa para su ejercicio efectivo, y en este sentido, la educación financiera juega un papel vital al empoderar a los usuarios con información precisa. Además, el papel de los organismos de control y supervisión es crucial para garantizar que estos derechos sean respetados y protegidos adecuadamente.

Por otra parte, existe una clara concordancia entre el artículo 4.5 de la Codificación de la Superintendencia de Bancos y el artículo 4.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero. Mientras que el primero promueve el acceso equitativo a los servicios financieros para todos los grupos poblacionales, el segundo enfatiza la primacía del ser humano sobre el capital. Esta alineación refleja el compromiso del Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, donde la Constitución otorga prioridad a los derechos fundamentales de las personas. Esta supremacía constitucional asegura que las políticas y regulaciones financieras estén orientadas a proteger y promover el bienestar de los ciudadanos.

Por otra parte, el proyecto de Ley Orgánica de Educación Financiera, busca crear un marco legal que asegure la inclusión de la educación financiera en todos los niveles

educativos, desde la educación básica hasta la superior. Su objetivo principal es desarrollar habilidades financieras en la población ecuatoriana, promoviendo prácticas como el ahorro, la inversión responsable, y el entendimiento del sistema financiero. Además, se busca prevenir delitos financieros, adaptarse a nuevos modelos financieros digitales, y reducir el sobreendeudamiento. Mediante la implementación de programas educativos bien estructurados y accesibles, se aspira a mejorar la capacidad de gestión financiera de los ciudadanos, lo que a su vez mejorará su calidad de vida y fortalecerá la estabilidad económica del país.

El marco normativo relativo a la educación financiera en Ecuador se sustenta en una sólida base constitucional y legal que busca promover la inclusión financiera y el bienestar económico de sus ciudadanos. La Constitución del Ecuador, junto con el Código Orgánico Monetario y Financiero, establecen los principios fundamentales para la regulación del sistema financiero, priorizando la economía real y la protección de los derechos ciudadanos. La Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos complementa este marco al enfocarse en mejorar el acceso a los servicios financieros y la comprensión de los productos financieros, lo que es esencial para que los usuarios tomen decisiones informadas. La educación financiera, en este contexto, desempeña un papel crucial al empoderar a los ciudadanos con el conocimiento necesario para navegar el sistema financiero de manera efectiva, contribuyendo así a una sociedad más justa y solidaria. En última instancia, este marco normativo refleja el compromiso del Estado ecuatoriano con la justicia social y el desarrollo económico sostenible.

Relación entre Derecho y Finanzas: Cómo la Educación Financiera fortalece la toma de decisiones legales

La educación financiera es un proceso esencial que busca dotar a las personas de una comprensión exhaustiva de los conceptos y productos financieros, con el objetivo de desarrollar habilidades que les permitan evaluar riesgos y oportunidades financieras de manera efectiva. Esto les permite tomar decisiones informadas que, en última instancia, mejoran su calidad de vida (Salas & Ticlla, 2022). Además, el uso adecuado de bienes y servicios financieros es fundamental para mantener un equilibrio en las finanzas personales, lo que resulta crucial para lograr la estabilidad económica y el bienestar general. En este contexto, la educación financiera desempeña un papel crucial al abordar las necesidades básicas y de seguridad, como se describe en la pirámide de Maslow, contribuyendo así a satisfacer estas necesidades fundamentales y promoviendo un desarrollo integral de las personas.

El creciente interés global en la educación financiera se debe a varios factores. La expansión de las instituciones de microfinanzas ha aumentado la variedad de productos financieros disponibles, lo que ha permitido a personas y comunidades previamente excluidas acceder a servicios financieros. Esto ha impulsado la inclusión financiera y ha

mejorado significativamente la calidad de vida de muchos individuos, especialmente en economías en desarrollo (García et. al., 2022). Sin embargo, este avance también ha generado desafíos importantes, como el endeudamiento excesivo y la falta de transparencia en el mercado financiero. La facilidad para obtener créditos y préstamos ha llevado a algunas personas a incurrir en deudas que luego se vuelven difíciles de gestionar, lo que puede resultar en crisis económicas tanto a nivel personal como comunitario. Por lo tanto, la educación financiera se vuelve esencial para abordar estos desafíos y promover un uso responsable de los servicios financieros (Guzmán-Fernández, 2022).

La educación financiera se ha vuelto cada vez más crucial al brindar a las personas las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas y responsables, lo que ayuda a evitar caer en ciclos de endeudamiento insostenible. La crisis financiera mundial ha puesto de relieve la importancia de abordar las incoherencias de información entre los diversos actores involucrados en las actividades financieras. La falta de transparencia y el malentendido de los riesgos financieros fueron factores decisivos que contribuyeron a la crisis. Por lo tanto, una mayor educación financiera puede ayudar a los individuos, inversionistas y empresas a comprender mejor los productos financieros y los riesgos asociados, lo que promueve una toma de decisiones más informada y reduce la probabilidad de futuras crisis financieras. Esto no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto (Guevara & Rodríguez, 2021).

La crisis financiera mundial subrayó la importancia de desarrollar y fomentar políticas que protejan a los consumidores de servicios financieros. Sus efectos se sintieron profundamente en la vida diaria de personas, familias y empresas, lo que llevó a países y organizaciones internacionales, como la OCDE, a intensificar sus esfuerzos para restaurar la confianza en el sector financiero. Además, es vital establecer mecanismos efectivos para resolver disputas y quejas de los consumidores, asegurando que se sientan protegidos y respaldados ante problemas o malas prácticas de las entidades financieras. La educación financiera es un componente clave para empoderar a los consumidores, permitiéndoles tomar decisiones financieras más informadas y responsables. Esto requiere brindar herramientas y conocimientos que mejoren la comprensión de conceptos financieros y desarrollen habilidades de gestión financiera personal, lo que a su vez promueve la inclusión financiera y reduce la vulnerabilidad económica.

La educación financiera juega un papel crucial en el fortalecimiento de la toma de decisiones legales al proporcionar a las personas las herramientas necesarias para comprender y navegar el complejo entorno financiero. Al empoderar a los individuos con conocimientos financieros sólidos, se facilita la toma de decisiones informadas que no

solo mejoran su situación económica personal, sino que también reducen el riesgo de violaciones legales relacionadas con la gestión financiera. La educación financiera fortalece la toma de decisiones legales de la siguiente manera:

- **Conocimiento de los Derechos y Obligaciones Financieras:** la educación financiera permite a las personas comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, lo que les ayuda a evitar situaciones legales complicadas. Al estar informados sobre las leyes y regulaciones financieras, pueden tomar decisiones que se ajusten a la legalidad y protejan sus intereses.
- **Prevención de Delitos Financieros:** al entender mejor los riesgos financieros y cómo identificar posibles fraudes o delitos financieros, las personas pueden tomar medidas preventivas. Esto no solo reduce la probabilidad de ser víctimas, sino que también evita involucrarse en actividades ilegales sin intención.
- **Gestión Responsable de los Recursos:** la educación financiera promueve la gestión responsable de los recursos financieros, lo que reduce el riesgo de endeudamiento excesivo y problemas legales asociados. Al planificar y gestionar sus finanzas de manera efectiva, las personas pueden evitar situaciones que podrían llevar a disputas legales con acreedores o instituciones financieras.
- **Acceso a Servicios Legales Adecuados:** al estar mejor informados sobre sus derechos financieros, las personas pueden buscar asesoramiento legal adecuado cuando lo necesiten. Esto les permite abordar cualquier disputa o problema legal de manera más efectiva y proteger sus intereses.

En tal sentido, la educación financiera desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la toma de decisiones legales al empoderar a las personas con conocimientos financieros sólidos. Al comprender mejor sus derechos y obligaciones financieras, las personas pueden tomar decisiones informadas que no solo mejoran su situación económica personal, sino que también reducen el riesgo de violaciones legales relacionadas con la gestión financiera. La educación financiera promueve la gestión responsable de los recursos, previene delitos financieros y facilita el acceso a servicios legales adecuados. En última instancia, este empoderamiento contribuye a un entorno económico más estable y justo, donde las decisiones legales se toman de manera responsable y consciente, protegiendo los intereses de los individuos y fortaleciendo el sistema legal en su conjunto.

Protección y defensa de derechos de los usuarios del sistema financiero

La protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero constituyen un pilar fundamental en la regulación y supervisión del sector financiero. En un entorno cada vez más complejo y globalizado, es crucial garantizar que los

consumidores financieros puedan acceder a servicios justos, transparentes y seguros. Esto implica no solo la implementación de normas claras y efectivas, sino también la creación de mecanismos eficientes para resolver disputas y reclamos de manera oportuna. La protección del usuario financiero no solo fortalece la confianza en el sistema financiero, sino que también promueve un mercado más equitativo y competitivo, donde los derechos de los consumidores sean respetados y defendidos adecuadamente.

La Superintendencia de Bancos, en uso de sus atribuciones, ha sustituido el capítulo III “Código de derechos y obligaciones del usuario de las entidades de los sectores financieros público y privado”, título XIII “De los usuarios financieros”, libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado” de la Codificación de Normas de la Superintendencia

de Bancos, por el siguiente: Capítulo III.- De la protección y defensa de los derechos del usuario financiero de las entidades de los sectores financieros público y privado. Esta norma se centra en proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios que interactúan con entidades financieras tanto públicas como privadas. Las normas relativas a la protección y defensa de los derechos de los usuarios financieros deben estar diseñadas para facilitar el ejercicio pleno de sus derechos, asegurando su protección y defensa efectivas.

De acuerdo con la resolución No.SB-2019 de la Superintendencia de Bancos, mediante la cual expide el Proyecto de Norma: Protección y Defensa de los Derechos del Usuario Financiero de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, los principios generales que deben observarse para la protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero son entre otros los siguientes:

- Buena Fe: los usuarios de productos y servicios financieros deben ejercer sus derechos dentro del marco del principio universal de la buena fe, asegurando que todas las acciones sean transparentes y éticas.
- Irrenunciabilidad de Derechos: los derechos de los usuarios en los sectores financieros público y privado son inalienables. Cualquier estipulación que intente renunciar a estos derechos será considerada nula.
- Sanas Prácticas: la prestación de servicios financieros debe ajustarse a principios de buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas. Esto garantiza una competencia leal y prohíbe acuerdos que restrinjan o falseen dicha competencia.

- In Dubio Pro Usuario: en caso de duda sobre condiciones contractuales, se interpretarán en el sentido más favorable al usuario financiero, asegurando su protección.
- Protección: los derechos del usuario financiero son protegidos por la propia entidad financiera, el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos. Estas entidades pueden actuar de oficio o a petición de parte, según la Constitución y las leyes aplicables. Se busca siempre una solución amigable entre las partes, y cualquier arreglo directo puede ser considerado como atenuante en procedimientos administrativos.

La Superintendencia de Bancos establecerá las instrucciones necesarias para que los procedimientos de atención de quejas y reclamos incluyan medidas que garanticen la independencia en las decisiones y el manejo adecuado de conflictos de interés. Las entidades financieras públicas y privadas deben asegurarse de que sus procedimientos para transmitir información al área de atención al cliente sean rápidos, seguros, eficaces y coordinados.

El usuario financiero puede presentar reclamos ante la entidad financiera, el Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos si considera que sus derechos han sido vulnerados. En particular, puede reclamar en los siguientes casos: si existen cláusulas que violan sus derechos e intereses; para proteger su información personal, crediticia y financiera, y exigir su rectificación si es necesario; si los métodos de cobranza extrajudicial afectan su privacidad, dignidad personal o familiar; o si considera que las entidades financieras no cumplen con las ofertas financieras presentadas.

La protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero constituyen un pilar esencial para garantizar un mercado justo y transparente. A través de normas claras y mecanismos efectivos, como la intervención de la Superintendencia de Bancos y el Defensor del Cliente, se asegura que los consumidores financieros puedan acceder a servicios seguros y confiables. La promoción de prácticas sanas y la resolución oportuna de reclamos no solo fortalecen la confianza en el sistema financiero, sino que también fomentan un entorno competitivo donde los derechos de los usuarios sean respetados y protegidos. En última instancia, esta protección contribuye a un desarrollo económico más equitativo y sostenible, donde todos los actores puedan participar con igualdad de condiciones.

Análisis y discusión de resultados

La educación financiera se ha convertido en una herramienta crucial para la protección legal de los consumidores financieros. En un entorno cada vez más complejo, donde las decisiones financieras pueden tener implicaciones legales significativas, la educación financiera desempeña un papel vital en la toma de decisiones informadas. Esta

herramienta no solo permite a los consumidores comprender mejor los productos y servicios financieros, sino que también les brinda los conocimientos necesarios para defender sus derechos frente a las entidades financieras, pues de acuerdo con lo manifestado por (Lusardi & Mitchell, 2013), las decisiones mal informadas pueden tener consecuencias negativas duraderas en el bienestar de las personas por una falta de planificación y previsión en este sentido.

Por otra parte, según lo expuesto por Jiménez (2018), la educación financiera no solo desarrolla capacidades prácticas, sino que también promueve valores éticos y sociales relacionados con el uso responsable del dinero y su importancia radica en la capacidad de mejorar la toma de decisiones financieras, reducir la vulnerabilidad económica y fomentar la estabilidad financiera. En tal sentido, el marco normativo relativo a la educación financiera en muchos países se basa en disposiciones constitucionales y legales que promueven la inclusión financiera y la protección del consumidor. En Ecuador, por ejemplo, la Constitución y leyes como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establecen principios que garantizan el acceso a información precisa y no engañosa sobre productos financieros. Además, la Superintendencia de Bancos juega un papel clave en la regulación y supervisión del sector financiero, asegurando que las entidades cumplan con normas éticas y de transparencia.

La relación entre derecho y finanzas es intrínseca, ya que las decisiones financieras están sujetas a un marco legal que las regula. La educación financiera fortalece la toma de decisiones legales al proporcionar a los consumidores los conocimientos necesarios para navegar por este complejo entorno. Al entender mejor sus derechos y obligaciones, los consumidores pueden evitar situaciones que podrían derivar en conflictos legales, como la firma de contratos con cláusulas abusivas o la falta de transparencia en los términos de los productos financieros; pues tal como señalan (Salas & Ticlla, 2022), la educación financiera es un proceso esencial que busca promover en las personas una comprensión detallada de los conceptos y productos financieros, con el objetivo de desarrollar habilidades que les permitan evaluar amenazas y oportunidades financieras de manera efectiva, lo cual les permitirá tomar decisiones informadas que mejoren su calidad de vida.

La protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero es un aspecto esencial de la educación financiera. Al estar bien informados, los consumidores pueden exigir que sus derechos sean respetados y pueden tomar medidas legales cuando estos son vulnerados. La existencia de figuras como el Defensor del Cliente y la Superintendencia de Bancos garantiza que los consumidores tengan acceso a mecanismos efectivos para resolver disputas y reclamos de manera justa y oportuna.

Adicionalmente, de acuerdo con (Guevara & Rodríguez, 2021), es importante fortalecer la educación financiera pues de esta manera tanto las personas como las empresas

podrán tener un mayor conocimiento de los productos financieros que ofrecen las instituciones, así como también, promoverá la toma de decisiones informadas, lo que contribuirá en gran medida a lograr la estabilidad del sistema financiero, para evitar futuras crisis.

Por lo antes expuesto, la educación financiera es una herramienta fundamental para la protección legal de los consumidores financieros. Al fortalecer la toma de decisiones informadas, promueve un mercado más equitativo y transparente. En el futuro, es crucial que los esfuerzos por mejorar la educación financiera continúen, especialmente en un entorno cada vez más digitalizado, donde las decisiones financieras pueden tener consecuencias significativas. La colaboración entre reguladores, entidades financieras y consumidores es esencial para asegurar que la educación financiera siga siendo un pilar en la defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero.

Para profundizar en el análisis sobre cómo la educación financiera protege legalmente a los consumidores financieros, es importante destacar su papel en la reducción del riesgo de fraude y abuso financiero. La educación financiera no solo proporciona conocimientos sobre productos y servicios financieros, sino que también enseña a los consumidores a identificar prácticas desleales y a defender sus derechos frente a las instituciones financieras. Esto es especialmente relevante en un entorno cada vez más complejo y digitalizado, donde las transacciones financieras pueden realizarse de manera rápida y sin la debida supervisión, aumentando el riesgo de errores o fraudes.

Otro aspecto crucial es la colaboración entre reguladores, entidades financieras y consumidores para fortalecer la educación financiera. Esta colaboración puede incluir campañas de concienciación, programas educativos y la creación de mecanismos efectivos para resolver disputas y reclamos. En muchos países, las autoridades reguladoras, como la Superintendencia de Bancos en Ecuador, desempeñan un papel clave en la supervisión del sector financiero y en la promoción de prácticas éticas y transparentes. Además, la educación financiera ahora se ha incluido de manera obligatoria en el currículo de las instituciones educativas, reguladas por el Ministerio de Educación, para asegurar que las futuras generaciones tengan una base sólida para tomar decisiones financieras informadas desde una edad temprana.

Finalmente, la educación financiera también contribuye a la estabilidad del sistema financiero al promover decisiones informadas y responsables. Esto no solo beneficia a los consumidores individuales, sino que también ayuda a prevenir crisis financieras a gran escala. Al mejorar la comprensión de los productos financieros y al fomentar la planificación financiera a largo plazo, la educación financiera puede reducir el sobreendeudamiento y mejorar la inclusión financiera, especialmente en entornos vulnerables. Además, la educación financiera puede ser un catalizador para la

sostenibilidad financiera, al enseñar a las personas a gestionar sus recursos de manera eficiente y a invertir de forma responsable.

Conclusiones

En un entorno globalizado y digitalizado, la educación financiera se vuelve aún más relevante; ya que permite capacitar a los usuarios para comprender a fondo los términos y condiciones de los contratos financieros, evaluar los riesgos asociados y tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades y capacidades reales. Esta comprensión reduce significativamente la probabilidad de verse envuelto en disputas legales derivadas de cláusulas abusivas, falta de transparencia o prácticas engañosas por parte de las entidades financieras, promoviendo así una relación más equitativa y protegida entre los usuarios y el sistema financiero.

La educación financiera es, pues, una herramienta esencial para la protección legal de los consumidores en el complejo entorno financiero actual. Al proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes financieras sólidas, permite a las personas tomar decisiones informadas y protegerse contra posibles abusos y riesgos financieros; por lo tanto, es crucial que los gobiernos y las instituciones continúen promoviendo la educación financiera como un pilar clave en la defensa de los derechos del consumidor y en el fomento de una economía más justa y equitativa.

La educación financiera emerge como un pilar fundamental dentro del marco legal ecuatoriano, respaldada por la Constitución, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las resoluciones de la Superintendencia de Bancos. Este enfoque integral no solo busca empoderar a los ciudadanos con el conocimiento y las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas, sino que también promueve la inclusión financiera y la protección de sus derechos, contribuyendo así a una sociedad más equitativa y un sistema financiero más sólido y orientado al bienestar general.

La educación financiera es un componente esencial para fortalecer la toma de decisiones legales en el ámbito financiero. Al proporcionar a las personas las herramientas y el conocimiento necesarios para comprender los productos y servicios financieros, evaluar riesgos y oportunidades, y evitar el sobreendeudamiento, se reduce la probabilidad de conflictos legales y se promueve un sistema financiero más justo y transparente. Empoderar a los individuos con educación financiera no solo mejora su bienestar económico personal, sino que también contribuye a la estabilidad y confianza en el sistema financiero en su conjunto.

La protección y defensa de los derechos de los usuarios del sistema financiero son fundamentales para un mercado justo y transparente, donde los consumidores pueden acceder a servicios seguros y confiables. Normas claras, mecanismos efectivos como la Superintendencia de Bancos y el Defensor del Cliente, y la promoción de prácticas sanas

fortalecen la confianza en el sistema financiero. La resolución oportuna de reclamos y la protección de los derechos de los usuarios contribuyen a un desarrollo económico más equitativo y sostenible, permitiendo la participación en igualdad de condiciones para todos.

Referencias Bibliográficas

- AFI Alliance for Financial Inclusion. (2010). *Cómo crear igualdad de oportunidades en la inclusión financiera*. <https://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20consumer%20protection-spanish.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Código Orgánico Monetario y Financiero. 2014. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf
- Consumer Financial Protection Bureau. (2015). *Financial well-being: The goal of financial education*. <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being/>
- Constitución de la República del Ecuador. 20 de octubre de 2018. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>
- García, B. M., García, Y., & Martínez, M. D. (2022). *La educación financiera en jóvenes universitarios de una institución de educación superior en hidalgo, México: un comparativo entre programas educativos*. Revista ITEES. <https://revistaseidec.com/index.php/ITEES/article/view/83>
- Guevara, C. N., & Rodríguez, L. M. (2021). *Doctrina económica-financiera y contable: Un reto en la educación infantil*. Revista de Ciencias Sociales, 27(1). <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35307>
- Guzmán-Fernández, C. (2022). *Educación financiera: Impacto en las finanzas de la sociedad mexicana*. Revista de Investigaciones Universidad del Quindío, 34(2). <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.966>
- Jiménez Guartán, J. (2018). *Marco legal de la educación financiera destinada al usuario del sector bancario del Ecuador*. Espirales.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. (2013). *The economic importance of Financial Literacy*. <http://www.nber.org/papers/w18952>

- OECD. (2021). *Recommendation of the Council on Financial Literacy*. OECD. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- OECD y CAF. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América*. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- RFD Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2022). Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- Salas, J., & Ticlla, I. (2022). *Educación financiera y desarrollo de emprendimiento, en estudiantes de educación superior*. Valor contable, 9(1). https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1782
- Superintendencia de Bancos (2006). *Codificación de Resoluciones de la Superintendencia Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria*. Resolución de la Superintendencia de Bancos 306 Registro Auténtico de 05-jul.-2006.
- Superintendencia de Bancos (2019). Proyecto de Norma: Protección y Defensa de los Derechos del Usuario Financiero de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2019/12/Norma-Protecci%C3%B3n-Usuarios.pdf>
- Trías Pinto, C. (s.f.). *Educación financiera para todos*. Ponencia para el Comité Económico y Social Europeo.
- UNCTAD Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2022). *Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras*. https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd29_es.pdf