

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO INSTRUMENTO PARA LA  
DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE CREDITO EN LOS TARJETAHABIENTES  
DEL BANCO DE OCCIDENTE EN LA OFICINA CENTRO INTERNACIONAL DE  
LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**POR: KEVIN SANTIAGO CIFUENTES MARIN  
NICOLAS LEON ORTIZ**

**TUTOR: WILMAR ARNULFO BRAVO MURRILO**

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES**

**BOGOTÁ D.C.**

**JUNIO 2021**

## Contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	7
Introducción.....	9
<b>1. Naturaleza y dimensión del tema de estudio.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Problema .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1 Enunciado del problema.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Objetivos del estudio .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1 Objetivo general .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Justificación y alcance.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1 Justificación .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Revisión de literatura.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Marco conceptual .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.1 Tarjeta de crédito.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2 Cuota de manejo.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3 Tarjeta Habiente .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.4 Intereses.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.5 Entidad Bancaria o Financiera .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.6 Crédito.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.7 Alivio Financiero .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.8 Periodo de gracia.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.9 Cupo de crédito.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.10 Mora .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.11 Centrales de riesgo .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.12 Reserva Bancaria: .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.13 Riesgo de crédito: .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Marco Teórico .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Marco histórico.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.1 Historia de la banca.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.2 Historia de la educación financiera en Colombia.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.3 Proyecto Nueva Pangea .....</b>	<b>29</b>

2.3.4	Historia del Banco de Occidente .....	29
2.3.4.1	Propósito del Banco de Occidente.....	31
2.3.4.2	Valores corporativos .....	31
2.3.4.3	Educación financiera en el Banco de Occidente .....	32
2.3.5	Alivios financieros .....	34
2.3.6	Plan de Acompañamiento al Deudor .....	37
2.4	Marco legal .....	38
2.4.1	Ley 1328 de 2009 .....	38
2.4.2	Comisión tercera de la cámara de representantes.....	39
2.4.3	Ley 45 de 1990: .....	40
2.4.4	Ministerio de Hacienda y Crédito Público .....	40
2.4.5	Banco de la República.....	41
2.4.6	Ley de habeas data .....	41
3.	Diseño metodológico.....	43
3.1	Tipo de estudio.....	43
3.2	Población y muestra .....	44
3.2.1	Población.....	44
3.2.2	Muestra .....	44
3.3	Tipo de muestreo .....	44
3.4	Instrumento.....	45
3.5	Procedimientos .....	45
4.	Resultados .....	48
4.1	Resultados panorama nacional en el uso de las tarjetas de crédito durante el 2020 (pandemia). .....	48
4.1.1	Tarjetas de crédito vigentes durante el 2020 .....	48
4.1.2	Numero de compras a nivel nacional.....	50
4.1.3	Numero de avances a nivel nacional .....	51
4.2	Resultados del análisis de cartera Banco de Occidente .....	52
4.2.1	Estados de tarjetas de crédito en la oficina centro internacional de la ciudad de Bogotá durante el 2019 y 2020. ....	52
4.2.1.2	Tarjetas vigentes.....	53
4.2.1.3	Tarjetas bloqueadas por mora .....	54
4.2.1.4	Tarjetas de crédito en cartera castigada .....	59
4.3	Resultados instrumento de investigación. ....	60

<b>4.3.1</b>	<b>Análisis de la encuesta realizada:</b> .....	<b>72</b>
<b>5.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	<b>73</b>

## **Resumen**

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la importancia y consecuencias para el riesgo de crédito respecto al nivel de educación financiera en los tarjetahabientes del Banco de Occidente de la oficina centro internacional en la ciudad de Bogotá, el cual se desarrollará en tres fases; la primera será la fase conceptual, segundo se analizará el panorama de la educación financiera con un abordaje en el tiempo de pandemia actual por el covid-19 con los llamados alivios financieros y PAD (medidas de apoyo al deudor) y finalmente se concluye con los hallazgos obtenidos.

En nuestra vida es común contraer obligaciones financieras, estas se originan con el fin de cubrir necesidades o simplemente para generar un gasto en ese momento como un viaje, vestimenta, electrodomésticos o a manera de inversión como la adquisición de un predio o para la educación, muchas de estas deudas se contraen con las entidades financieras, debido que estos establecimientos han evolucionado a través del tiempo y su negocio de colocación se vuelve cada vez más robusto. Existen múltiples modalidades de préstamos o créditos como lo son las tarjetas de crédito, préstamos personales, libranzas, leasing; las características de todas estas líneas es que conllevan una gran responsabilidad para el titular de la obligación y su codeudor en caso de aplicar debido que si no se maneja de manera correcta puede generar consecuencias negativas, por lo cual, la solución óptima es tener una educación financiera.

Es de resaltar que la poca educación financiera de las personas se ha convertido en un problema para los bancos debido que día a día crece la cartera vencida y esto obliga a tomar medidas para controlar esta cartera morosa, como lo es la contratación de asesores de cobranza, cobros pre-jurídicos, cobros jurídicos, casas de cobranza, abogados, entre muchas

otras, sin embargo, no atacan el problema de raíz que es la falta de educación financiera; por ende, en este trabajo se evaluará las causas, consecuencias, y contención para superar este problema en las tarjetas de crédito del Banco de Occidente en la ciudad de Bogotá, debido que las deudas impagables es algo que ataca a todas las personas sin importar su condición económica, edad o género.

## **Abstract**

The present work aims to analyze the importance and consequences for credit risk regarding the level of financial education in Banco de Occidente cardholders in the city of Bogotá, which will be developed in three phases; The first will be the conceptual phase, the second will analyze the panorama of financial education with an approach in the current pandemic time by covid-19 with the so-called financial reliefs and PAD (debtor support measures) and finally concludes with the findings obtained.

In our life it is common to contract financial obligations, these originate in order to cover needs or simply to generate an expense at that time such as travel, clothing, appliances or as an investment such as the acquisition of a property or for education, many Of these debts are contracted with financial institutions, because these establishments have evolved over time and their placement business becomes increasingly robust. There are multiple types of loans or credits such as credit cards, personal loans, drafts, leasing; The characteristics of all these lines is that they carry a great responsibility for the holder of the obligation and his co-debtor in case of applying because if it is not handled correctly it can generate negative consequences, therefore, the optimal solution is to have an education financial

It is noteworthy that the lack of financial education of people has become a problem for banks because the past due portfolio grows day by day and this forces them to take measures to control this delinquent portfolio, such as the hiring of collection advisers , pre-legal collections, legal collections, collection houses, lawyers, among many others, however, they do not attack the root problem that is the lack of financial education; Therefore, in this work the causes, consequences, and containment will be evaluated to

overcome this problem in the credit cards of Banco de Occidente in the city of Bogotá,  
because unpayable debts are something that attacks all people regardless of their status,  
economic condition, age or gender.

## **Introducción**

Hoy en día las entidades financieras brindan la opción de solicitar un producto de captación o colocación a través de múltiples canales, ya sea presencialmente en una oficina, por teléfono, por internet; de esta manera se agiliza el proceso para adquirir algún producto como las tarjetas de crédito o un préstamo de libre inversión, no obstante, esto conlleva múltiples responsabilidades tanto para la entidad financiera como para el cliente, quizá una de las que se debe resaltar es la educación financiera que deben tener los clientes, el cual abarca desde conocer las características del producto que están adquiriendo, como sus derechos y obligaciones, con el fin de que esto no los perjudique en un futuro.

El grupo Aval es un conglomerado empresarial de origen colombiano el cual tiene cuatro importantes bancos, uno de ellos es el Banco de Occidente fundado en la ciudad de Cali en el año 1965, esta entidad al igual de que los demás bancos en el país implemento medidas de alivios económicos para sus clientes desde marzo de 2020 hasta la fecha por la crisis sanitaria y economía causada por el covid-19, lo que tuvo efectos en el valor de cartera vencida, el nivel de provisión y reclamos.

Debido a la situación mundial la mayoría de las personas tuvieron que buscar alternativas para cumplir con todas sus obligaciones económicas en donde la educación financiera juega un papel fundamental debido que permite conocer sus derechos y deberes lo cual es de suma importancia en las obligaciones bancarias.

## **1. Naturaleza y dimensión del tema de estudio**

### **1.1 Problema**

#### **1.1.1 Enunciado del problema**

El Banco de Occidente y en general los bancos prestan dinero a personas naturales y jurídicas según su perfil y ciertas características como lo son el nivel de ingresos, nivel de endeudamiento, reporte ante centrales, entre otras, sin embargo, hay un factor fundamental que no se tiene en cuenta y es ¿El cliente interesado tiene un buen nivel de educación financiera? ¿Realmente le están prestando a personas que son conscientes de cuanto pueden pagar y el compromiso que asumen? ¿Son personas aptas para manejar un nivel aceptable de endeudamiento? ¿Conocen y comprenden las características del producto financiero?

El no tener en cuenta las siguientes interrogantes al momento de otorgar un crédito tiene como efecto que el nivel de cartera morosa vaya en aumento, lo cual es negativo para los bancos puesto que dejan de percibir ingresos y se ven obligados a tomar ciertas medidas para la recuperación de este, lo que conlleva a incurrir a más gastos.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Se podría lograr una reducción del riesgo de crédito en el producto de tarjeta de crédito del Banco de Occidente oficina centro internacional analizando la importancia de la educación financiera de sus tarjetahabientes en la ciudad de Bogotá?

## **1.2 Objetivos del estudio**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la relación entre el nivel de riesgo de crédito y el nivel de educación financiera de los tarjetahabientes del Banco de Occidente oficina centro internacional en la ciudad de Bogotá

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Comparar el manejo y uso de tarjetas de crédito del sector financiero durante la pandemia del covid-19.
2. Analizar el nivel de cartera normal, vencida y castigada del Banco de Occidente en el producto tarjeta de crédito en la oficina centro internacional en el año 2019 y 2020.
3. Identificar el nivel de educación financiera con base a una muestra de clientes de tarjetas de crédito con diferentes bancos.

## **1.3 Justificación y alcance**

### **1.3.1 Justificación**

El estudio de este tema surge debido que las instituciones educativas ya sean colegios, universidades y otros centros de educación no dictan obligatoriamente una materia que enseñe a manejar y controlar las finanzas personales, lo cual es algo fundamental para la vida cotidiana y profesional de una persona; saber hasta que monto es bueno contraer una obligación crediticia, así mismo saber la importancia de conocer el detalle de las características de los productos financieros con los cuales cuentan o están interesados en adquirir; y es que esto no exime tampoco a las entidades financieras de procurar que sus clientes tengan conocimiento acerca del uso de la educación financiera.

Es de aclarar que no queremos decir que los bancos se conviertan en un instituto de enseñanza debido que esta no es su negocio, pero que, si opten y procuren al momento de venta de un producto financiero explicar de una manera detallada sus características, como leer un extracto y qué hacer si en algún momento surgen problemas con el pago oportuno, todo esto beneficiara a los bancos debido que el nivel de cartera en mora podría disminuir en un gran porcentaje.

El Banco de Occidente cuenta con una trayectoria de más de 55 años en el mercado financiero, perteneciente al Grupo Aval uno de los grupos más rentables y solidos del país y el cual actualmente cotiza en la bolsa de valores de Nueva York. De acuerdo con lo indicado por La Republica (2021) “Grupo Aval registró una utilidad neta atribuible de \$2,35 billones, 23% inferior a \$3,03 billones obtenidos en 2019” (p. 1).

Por tal motivo surge la inquietud de realizar un análisis de como este banco maneja la educación financiera para sus clientes en el producto de tarjeta de crédito, haciendo énfasis en la pandemia del Covid-19 en donde los bancos implementaron alivios financieros.

### **1.3.2 Relación con la línea de investigación institucional**

Nuestro trabajo de investigación va de la mano con la línea de profundización financiera del programa de administración de empresas comerciales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, debido que el realizar este tema de estudio implica que se analice los riesgos que genera un bajo nivel de educación financiera en los clientes, así como proponer alternativas para mitigarlo, de igual manera llevaremos a cabo el proceso de investigación a cogiéndose al plan de estudios de varias materias del programa académico como metodología de la investigación, plan de negocios, riesgo y control, es de resaltar que también se maneja encuesta para conocer de primera de mano información relevante.

### **1.3.3 Alcance**

El presente trabajo pretende demostrar la importancia de la educación financiera para mitigar el riesgo crediticio en los bancos, mas no busca establecer nuevos requisitos para la obtención de un crédito, debido que son policitas internas del Banco de Occidente, el alcance también está determinado por la recolección de datos históricos y de fuentes públicas como lo son las estadísticas del banco de la república, de igual manera se obtendrá datos de primera mano de clientes de los bancos a través de una encuesta con el objetivo de determinar las principales causas que conllevan a que los créditos bancarios entren en mora y en muchas ocasiones en procesos jurídicos.

## **2. Revisión de literatura**

### **2.1 Marco conceptual**

#### **2.1.1 Tarjeta de crédito**

Una tarjeta de crédito es bien como su nombre lo dice un crédito emitido por una entidad bancaria para un cliente, que tendrá como fin la realización de compras y pagos por algún bien o servicio a crédito. Según Caldwell (2020):

Una tarjeta de crédito es una tarjeta que le permite pedir dinero prestado contra una línea de crédito, también conocida como límite de crédito de la tarjeta . Se utiliza la tarjeta para realizar transacciones básicas, que se reflejan en su factura; el banco le paga al comerciante y luego, cuando recibe su factura, usted le paga al banco.

Donde se le cobrarán intereses sobre sus compras. (p.1)

#### **2.1.2 Cuota de manejo**

La cuota de manejo es un cobro adicional a los intereses en las tarjetas de crédito, de acuerdo con Superintendencia Financiera de Colombia (2018):

El cobro de la cuota de manejo obedece al pago efectuado al Banco por el consumidor financiero, por los costos operativos en los que se incurre con el fin de prestar los servicios derivados del contrato de apertura de crédito, instrumentado con la emisión de una tarjeta, el uso de los sistemas electrónicos, la producción de extractos, la afiliación y el uso a los diferentes puntos de pago y demás gastos de carácter operativo y administrativo originados en la utilización del servicio bancario, aspectos que deben estar relacionados en el contrato de crédito financiero o en el reglamento que la rige. (p. 1)

### **2.1.3 Tarjeta Habiente**

El tarjetahabiente es la persona natural o jurídica titular de una tarjeta de crédito emitida por un establecimiento bancario, esta persona cuenta con derechos y deberes como consumidor financiero. De esta manera lo define la franquicia Mastercard Standard (s.f.) “significa una persona que tiene una Cuenta elegible y cuyo nombre está en la superficie (grabado o de otra manera) de una tarjeta Mastercard Standard Crédito, proporcionada por un Emisor en el territorio Emisor” (p. 1).

### **2.1.4 Intereses**

Según la franquicia de tarjeta de crédito VISA (2014) define:

En términos sencillos se define tasa de interés como: el índice manejado en la economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito, éste tiene una directa relación entre dinero y tiempo. En el caso que una persona decida invertir su dinero en un fondo bancario, o bien, que se le suma al costo final de una persona o entidad que resuelve obtener un préstamo o crédito.” (p. 1).

Se puede decir que los intereses son los cobros o costos que el cliente o usuario estarían pagando por la utilización de un producto o servicio financiero ofrecido o en caso contrario lo que pagaría una entidad bancaria a su usuario por el dinero que entregaría al banco como ahorro y dándole derecho al banco a su utilización.

### **2.1.5 Entidad Bancaria o Financiera**

Una entidad bancaria o financiera puede ser alguna entidad que tenga como fin ofrecer productos y servicios financieros y todo lo que esto lleva. Según Galan (2016):

Las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes. (p. 1)

### **2.1.6 Crédito**

Según Bancolombia (s.f.) define el crédito como “Es un préstamo de dinero que una entidad financiera te otorga con el compromiso de que en el futuro devuelvas estos recursos en forma gradual. Además, es una herramienta para cumplir tus metas a corto, mediano y largo plazo.” (p. 1). Queriendo Decir que es un dinero que el Banco presta a su usuario, cliente o tarjetahabiente para la adquisición de algún bien o servicio que no puede adquirir de inmediato.

### **2.1.7 Alivio Financiero**

Los alivios financieros consisten en opciones para solventar los pagos de productos o servicios bancarios, estos alivios nacen por las circunstancias que vive el país frente a la pandemia Covid – 19 decisión tomada por el gobierno para ofrecer alternativas a deudores.

### **2.1.8 Periodo de gracia**

El periodo de gracia consiste en el que el deudor realiza un acuerdo con la entidad bancaria a la que le debe, en el cual se le dará un tiempo al deudor donde no deberá pagar ninguna cuota de la deuda. Cuando este tiempo termine el deudor deberá seguir con el pago de las cuotas pactadas anteriormente.

### **2.1.9 Cupo de crédito**

El cupo crediticio de una tarjeta es el valor por el cual estará cargada por una entidad financiera, para que el cliente pueda usarla en diferentes establecimientos, para compras o pagos de servicios en cualquier momento, para este valor dado a cada tarjeta la entidad financiera se basa en la información del comportamiento crediticio dada por las centrales de riesgo, por los ingresos de las personas y su nivel de endeudamiento.

### **2.1.10 Mora**

La mora en una deuda de un producto o servicio financiero hace referencia al no pago de esta en el tiempo establecido dependiendo de cada país, normalmente es de 90 días de no pagar la deuda se considera que ya está en mora.

Conforme a lo indicado por Corporate Finance Institute (s.f.): Un incumplimiento de la deuda ocurre cuando un prestatario no paga su préstamo en el momento del vencimiento. El momento en que ocurre un incumplimiento varía, según los términos acordados entre el acreedor y el prestatario. Algunos préstamos incumplen después de fallar un pago, mientras que otros lo hacen solo después de que se pierdan tres o más pagos. En tal caso, pueden ocurrir graves repercusiones, como obtener una mala calificación crediticia .

### **2.1.11 Centrales de riesgo**

Las centrales de riesgo como lo define Saber más ser mas (s.f.) “Son entidades privadas que se especializan en almacenar y administrar la información concerniente a cómo las personas y empresas han pagado los préstamos o servicios financieros, es decir, su comportamiento de pago. En Colombia existen tres centrales de riesgo: Data crédito, Central de Información Financiera (CIFIN) y Procrédito.” (p. 1).

### **2.1.12 Reserva Bancaria:**

Los bancos por cada préstamo vigente y cada producto de captación deben tener un respaldo monetario a lo cual se le denomina reserva bancaria. El Corporate Finance Institute (s.f.) lo define como:

Las reservas bancarias son las reservas de efectivo mínimas que las instituciones financieras deben mantener en sus bóvedas en un momento dado. Los requisitos mínimos de reserva de efectivo para las instituciones financieras de cada país son establecidos por el banco central de ese país.

Los requisitos de reserva bancaria se establecen como una regulación de supervisión para asegurar que las principales instituciones financieras posean suficiente liquidez para retiros y obligaciones y para resistir el impacto de condiciones imprevistas del mercado (p .1).

### **2.1.13 Riesgo de crédito:**

Las entidades bancarias no están eximidas de incurrir en pérdidas, por lo cual, el riesgo de crédito es un riesgo latente que día a día deben mitigar. Bankrate (2021) lo define como:

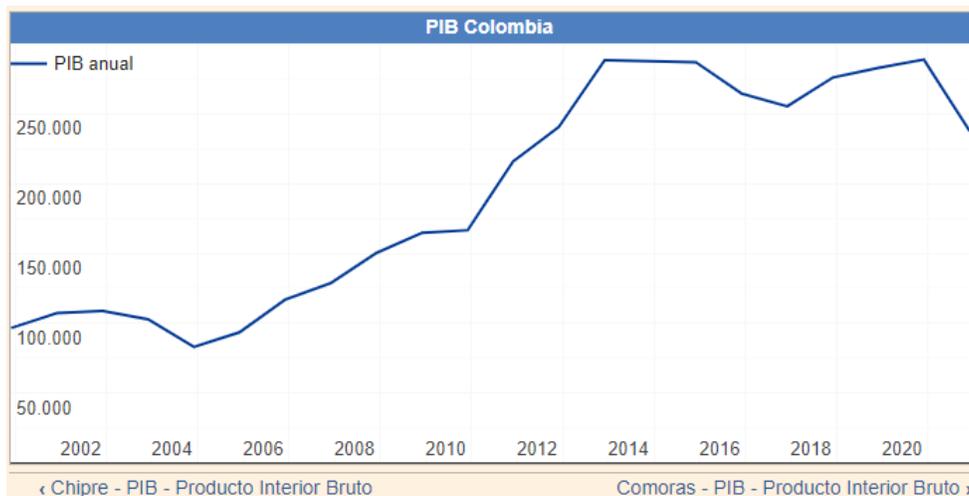
El riesgo crediticio es una medida de la solvencia crediticia de un prestatario. Al calcular el riesgo crediticio, los prestamistas están midiendo la probabilidad de que recuperen todo su capital e intereses al otorgar un préstamo. A los prestatarios considerados de bajo riesgo crediticio se les cobran tasas de interés más bajas . Los prestamistas, inversores y otras contrapartes consultan a

las agencias de calificación para evaluar el riesgo crediticio de hacer negocios con empresas (p. 1)

## 2.2 Marco Teórico

Colombia es un país que viene en constante crecimiento económico, la diversificación de su mano de obra, productos de exportación, entre otros ha permitido que el PIB a través de los años tenga una variación positiva o negativa significativa, donde el sector financiero juega un papel fundamental en el PIB debido que como lo indica Asobancaria (2021):

El sector financiero juega un rol trascendental en la economía al proveer oportunidades de acceder a capital de trabajo, inversión y movilidad social mediante el financiamiento formal. La labor de las entidades, destacada en la última década, ha logrado incluir a millones de colombianos al sistema con un diversificado portafolio de productos y servicios. (p .1)



Fuente: (DANE, 2020)

En el año 2020 con la pandemia por el covid-19 el PIB de Colombia tuvo un decrecimiento del 6.8% en comparación con el año 2019, consecuentemente el sector financiero tuvo una disminución de sus ganancias quedando en 55 billones de pesos, es decir, un decrecimiento del 41% con respecto al año anterior. Es por esta razón que la educación financiera en la crisis sanitaria y económica jugo un papel fundamental.

De acuerdo con lo indicado por el economista Bernanke (2012):

La educación financiera apoya no solo el bienestar individual, sino también la salud económica de nuestra nación. Como ilustra la reciente crisis financiera, los consumidores que pueden tomar decisiones informadas sobre productos y servicios financieros no solo sirven a sus propios intereses, sino que, en conjunto, también ayudan a promover una estabilidad económica más amplia. La planificación financiera inteligente, como la elaboración de presupuestos, el ahorro para emergencias y la preparación para la jubilación, puede ayudar a los hogares a disfrutar de una vida mejor mientras superan las crisis financieras. La educación financiera puede desempeñar un papel clave para lograr estos resultados. La investigación realizada por miembros del personal de la Junta de la Reserva Federal sobre la efectividad de la educación financiera para el personal militar joven, por ejemplo, encontró que aquellos que habían tomado un curso de educación financiera en la escuela secundaria tenían más probabilidades de ahorrar con regularidad. (p. 1)

Por lo cual, para abordar el concepto de educación financiera es indispensable conocer el significado y trasfondo de la palabra educación, el Ministerio de Educación Nacional (s.f.) en nuestro país indica “En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una

concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.” (p .1)

De esta manera comprendemos que la educación es un ciclo que no tiene fin debido que es permanente, puesto que vivimos en un mundo globalizado donde las condiciones de lo conocido y desconocido pueden cambiar y/o descubrirse nuevas cosas, es por esta razón que la sociedad debe estar en constante aprendizaje.

Se habla que es personal debido que cada individuo puede tener un proceso de aprendizaje diferente al de otra persona, los intereses y habilidades pueden variar de persona a persona, así mismo es cultural puesto que es un conjunto de conocimientos instruidos por la teoría o practica que han sido compartidos, estudiados, analizados y objetados a través del tiempo y las civilizaciones. Y finalmente se habla que es social debido que la misma exige que sus participantes se involucren en ella para desempeñar un papel en la sociedad.

Así mismo es esencial hablar sobre las finanzas, factor de vital importancia que ha estado presente a lo largo de la historia en las grandes civilizaciones y en la vida cotidiana de las personas. Carlos Sabino escritor, historiador y doctor en ciencias económicas y sociales en su diccionario sobre economía y finanzas defina la misma como el estudio sobre la obtención y gestión del dinero y otros títulos valores.

Ahora bien, es importante el estudio de esta rama del conocimiento debido que como lo indica Ben S.Bernanke (2012):

La educación financiera también proporciona un contexto para que los estudiantes desarrollen habilidades importantes que se pueden aplicar de manera más amplia. Tomar buenas decisiones financieras requiere que los consumidores

busquen información relevante de fuentes confiables y que utilicen el pensamiento crítico, el razonamiento cuantitativo y las habilidades para la toma de decisiones. Estas competencias son también algunas de las habilidades fundamentales que nuestras escuelas buscan inculcar en nuestros niños. (p. 1)

De acuerdo con La republica (2021): “La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) reveló que nueve de cada diez niños no acceden a educación financiera” (p .1) este encabezado es impactante debido a la estadística que plantea, la educación financiera en nuestro país no es exigible por parte de los entes gubernamentales como el MEN para las instituciones de educación básica y superior , de ahí se desprenda la brecha de desigualdad e inequidad social puesto que desde la niñez la mayoría de personas no tienen acceso a esta rama del conocimiento y en su mayoría el funcionamiento de las finanzas lo han aprendido de manera empírica en la práctica.

En la actualidad la educación financiera en Bogotá ha estado en manos de centrales bancarias y de proyectos del gobierno y plataformas digitales, páginas web como la del banco de Bogotá o banco de la república, entre otras, para el gremio de entidades bancarias y para el presidente de la república, Iván Duque la educación financiera mejor definida y de mayor alcance para cada ciudadano, es una necesidad de gran importancia hoy en día, ya que esto permite la inclusión financiera. De acuerdo con la OECD (s.f.):

Los Principios y Buenas Prácticas para la Educación y Conciencia Financiera de la OCDE recomiendan que la educación financiera comience lo antes posible y se enseñe en las escuelas. Incluir la educación financiera como parte del plan de estudios escolar es una herramienta de política justa y eficiente. La educación financiera es un proceso a largo plazo. Integrarlo en los planes de estudio desde una

edad temprana permite que los niños adquieran los conocimientos y las habilidades para desarrollar un comportamiento financiero responsable a lo largo de cada etapa de su educación. Esto es especialmente importante ya que los padres pueden estar mal equipados para enseñar a sus hijos sobre el dinero y los niveles de educación financiera son generalmente bajos en todo el mundo. (p. 1)

Hoy en día la educación financiera puede ser enseñada desde temprana edad a los niños esto para que crezcan en un ambiente educativo sobre las finanzas y de la buena toma de decisiones en ella a futuro, enseñar hábitos los cuales se formaran por el tiempo y la práctica de ellos, sin embargo, a la fecha en Colombia no existe un programa definido y obligatorio para enseñar desde temprana edad a los niños y jóvenes la educación financiera.

Adicionalmente las entidades bancarias tienen una enorme responsabilidad de instruir la educación financiera a sus clientes y usuarios, de acuerdo con el artículo de Askari (s.f.):

Los bancos están en una posición única para proporcionar educación, ya que pueden tender un puente sobre los problemas económicos teóricos; conceptos, como la escasez y los costos de oportunidad, con prácticas, llamar a los servicios de "dinero en el bolsillo" y complementarlos con los productos financieros necesarios. Acceso a bajo costo Los productos financieros son particularmente valiosos para los "no bancarizados". y clientes "sub-bancarizados" (aquellos que no tienen banco cuentas, o que tienen cuentas, pero las subutilizan); conectar la educación financiera con los productos financieros permite que todos los individuos se integren plenamente en el sistema financiero tradicional, encaminándolos hacia acumulación de riqueza. (p. 2)

La educación financiera puede llegar a disminuir el riesgo de crédito al que están expuestos los bancos, debido que si un cliente tiene buena educación financiera es mas

probable que pague sus obligaciones a tiempo y no incurran en mora. Esto es beneficioso para los bancos debido que tendrían una cartera sana y no se verían obligados a aumentar la reserva bancaria, la cual se definió en el marco conceptual.

Como lo indica Davis (1993):

Las pérdidas crediticias son un aspecto normal del negocio bancario. La expectativa de que algunos prestatarios incurrirán en incumplimiento se encuentra detrás de la fijación de precios de un banco. Para hacer frente a pérdidas imprevistas, es posible que un banco deba ir más allá de sus ganancias y recurrir a sus reservas o, en última instancia, a los fondos de sus accionistas. Dicho capital, que se construye a partir de retenciones o nuevas emisiones de acciones, constituye un amortiguador contra la insolvencia durante períodos con pérdidas temporalmente elevadas (p. 4).

## **2.3 Marco histórico**

### **2.3.1 Historia de la banca**

Para realizar un estudio acerca de la educación financiera que tienen los habitantes de la ciudad de Bogotá, se debe traer a connotación la historia de los créditos o préstamos en nuestro país, antes de 1870 no existía un control monetario ni monedas locales debido que la compra de bienes y servicios se realizaban a través de monedas de oro, plata y níquel.

De acuerdo con el Banco de la República, fueron implícitos tres eventos que conllevaron a la creación de los bancos:

- Posibilidad de negociar bienes inmuebles de propiedad de la iglesia las cuales no tienen función alguna.
- La libertad económica privada, defendida en la constitución de Rio negro.

Incremento de las exportaciones.

De esta manera se constituyó el primer banco del país, llamado el Banco de Bogotá, según indica Gamarra (2001)

El Banco de Bogotá fue promovido por un amplio grupo de empresarios y hacendados bogotanos. Antes de 1870 se habían creado unos pocos bancos, pero todos tuvieron una vida efímera y su influencia sobre la vida económica nacional fue casi nula, Parece que el primero de todos fue el Banco Colonial Británico, fundado en Cartagena en 1839 y sobre cuya existencia fugaz no se conoce casi nada. El éxito del Banco de Bogotá llevó a que en esa misma década se abrieran otros bancos privados en Bucaramanga, Popayán, Medellín, Barranquilla, Cartagena, y en la misma capital del país. (p .1)

En el año de 1880 Colombia tenía por nombre Los Estados Unidos de Colombia, donde Rafael Núñez ganó el cargo de presidente en las elecciones populares, siendo parte del partido conservador de esta época, es en este periodo donde nace el Banco Nacional con la función primordial de ser el banquero del gobierno y promover el crédito al público a través de la ley 39 de 1880.

De acuerdo con el Banco de la Republica (s.f.)

La función de banquero consistía en prestar al Gobierno los servicios de consignación de los fondos públicos o de Tesorería, crédito, colaboración en la contratación de préstamos internos y externos y la administración de los títulos de deuda pública. También había sido encargado de la emisión de billetes. Pero en

1894 debió ser liquidado por el Congreso, debido a excesos registrados en la capacidad de emisión. Años más tarde fue creado el Banco Central de Colombia, el cual funcionó de 1905 a 1909, y luego fue liquidado por idénticas razones que el anterior.

Es de vital importancia analizar la función del Banco Nacional, debido que como se mencionó anteriormente, su objetivo principal era ser una entidad de crédito que sirviera al gobierno, no obstante, también se le atribuyeron funciones de convertir billetes en moneda de acuerdo a las necesidades de cada persona, captación y colocación de recursos monetarios con destino a los ciudadanos, sin embargo, esto no generó frutos debido a la cultura que tenían las personas en aquella época, las cuales eran fieles a sus entidades bancarias tradicionales.

Posteriormente en 1886 se le asignó la función de emisión del dinero, la cual fue compartida con otros bancos de carácter privado.

Seguido de esto para el año 1923, estando en vigencia el gobierno de Pedro Nel Ospina, convoca lo que se conoce hoy en día como la Misión Kemmerer, su nombre se deriva a su mayor promotor. Durante esta misión se logró instaurar lo que se conoce hoy en día como el Banco de la República, siendo este el banco central de Colombia, el encargado de la emisión de la moneda, y el eje central de la banca nacional.

### **2.3.2 Historia de la educación financiera en Colombia**

La educación financiera es el poder saber bien cómo administrar las finanzas de una manera responsable, consiente e inteligente. Es por ello por lo que es muy importante para un país. En Colombia se generaron algunas leyes que ayudan a fomentar la educación financiera. Conforme a lo indicado por Contreras (2014):

A partir de la Constitución Política de 1991, la Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación, Ley 223 de 1995 orientada a consolidar una cultura tributaria y la Ley 1328 de 2009 o de Reforma Financiera, se plantea la responsabilidad que tienen tanto las entidades públicas como las privadas, de impartir Educación Económica y Financiera a sus afiliados y ciudadanos.

En el año 2011 el Banco de Bogotá empezó a desarrollar un programa de educación financiera para la vida, de acuerdo con lo indicado por esta entidad, Banco de Bogota (2019): “más de 120.000 personas en más de 400 municipios, de forma presencial. La entidad cuenta, para este año, con un aula interactiva, un bus con un alto componente digital para educar a los niños, jóvenes, adultos y microempresarios en temas financieros.” (p. 1), esto ayudando al país y sus ciudadanos de obtener una mejor educación financiera logrando así una mejoría en sus economías.

Desde el 2015 la fundación WWB Colombia y el Banco W desarrollaron un taller de Manejo exitoso del dinero, donde ha ayudado a lograr que sus usuarios obtengan habilidades financieras la cual les ayuda a una mejor toma de decisiones, también fomentan el ahorro y su importancia para un futuro, como elaborar presupuestos, como planear sobre sus ingresos recibidos y las diferencias de cada tipo de préstamos. Y la importancia de saber los costos y beneficios de cada crédito según la entidad bancaria prestadora.

Hoy en día en el país ya son varios Bancos que se han unido al desarrollo de la educación financiera para los ciudadanos y usuarios de cada uno de ellos, dando así a conocer la importancia de esta, aunque en el país aún siguen siendo pocos los que

realmente están bien educados financieramente, y son más quienes por desconocer sobre esto se ven obligados a responder por castigos de bancos, interés de mora y demás.

### **2.3.3 Proyecto Nueva Pangea**

En unión la Asobancaria, Fasecolda y el Ministerio de Educación Nacional lanzaron un nuevo proyecto para impulsar la educación financiera en estudiantes de secundaria de los cursos noveno, decimo y once grado la cual consiste en una página interactiva donde los participantes conocerán historias ficticias las cuales abarcan temas diferentes e importantes para promover una cultura del ahorro, endeudamiento responsable y gestión adecuada del riesgo, donde a través de una manera lúdica se instruye este conocimiento.

De acuerdo con lo indicado por la ASOBANCARIA (2020) “El programa Nueva Pangea estará listo para su implementación por parte de cualquier colegio de Colombia, que así lo quiera, el primero de febrero de 2021 y a partir de allí se desarrollarán herramientas virtuales de autoaprendizaje y una medición de impacto que permita evaluar el cambio de hábitos en los jóvenes que han recibido esta educación.” (p .1)

No obstante, se evidencia que no es una herramienta conocida dada que es una plataforma virtual nueva, adicionalmente es de carácter voluntario, es decir, los colegios que desean participar en este proyecto lo pueden hacer mas no es de carácter obligatorio como las demás materias de la malla curricular como lo es la educación física y las artes.

### **2.3.4 Historia del Banco de Occidente**

El Banco de Occidente cuenta con más de 50 años en el mercado bancario de Colombia, el cual perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, “nació el 3 de mayo de

1965 nace en la ciudad de Cali bajo la Administración del Doctor Alfonso Díaz Viana, bajo el slogan el banco que lo conoce a usted” (Occidente, Banco de Occidente , s.f.), luego de 5 años en 1970 se abrieron las primeras oficinas fuera de la ciudad de Cali, las cuales se encontraron en Palmira, Armenia y Pereira, formando así una red de 15 oficinas.

En la década de los setenta ocurrieron tres hechos importantes para el Banco de Occidente, el primero de estos ocurrió según el Banco de Occidente (s.f.).

En 1973 donde iniciaron una nueva etapa bajo la orientación del Grupo Económico Sarmiento Angulo, fortaleciendo al Banco con recursos de capital y nuevas experiencias, y transformando la institución hasta convertirse en una entidad de proyección nacional e internacional, la segunda ocurrió en el año “1976 el cual lanzaron su propio sistema de Tarjeta de Crédito Credencial. (p .1)

Y el tercer hecho ocurrió en de acuerdo con esta entidad: “1977 Nació la Filial Ventas y Servicios que presta servicios de outsourcing en las áreas administrativas, operativa, cartera, actualización y mantenimiento de bases de datos, servicios de telemarketing de entrada y de salida e investigación de mercados.” (p. 1)

En 1998 como suceso importante para el Banco de Occidente fue la unión al Grupo Aval, el cual está conformado por el Banco AV Villas, Banco de Bogotá, y el Banco popular, esto dando una ventaja importante para los clientes de estos Bancos, ya que se contará con una red de oficinas más amplia para transacciones.

En los años 2004 y 2006 el Banco de Occidente adquirió al Banco Aliados, esto para fortalecer el mercado de consumo entrando a la línea de seguros, motos y vehículos,

también adquirió al Banco Unión Colombiano, logrando un mayor crecimiento y alcance. El Banco en 2010 integraron “a la Unidad Leasing de Occidente a las operaciones del Banco y se crea una nueva unidad de negocio llamada Banca Leasing, ampliando así nuestro portafolio de productos y servicios.” (Occidente, Banco de Occidente , s.f.).

Luego de esto se transformó de nuevo la imagen visual corporativa y también se implementó un nuevo modelo de oficinas más modernas, para atraer clientes y dar mayor comodidad a estos. Hoy en día en el mercado financiero colombiano, el Banco de Occidente a nivel nacional cuenta con una amplia red de oficinas que alcanzan a más de 200 sucursales y más de 3.500 cajeros en Colombia, ofreciendo una mayor cobertura a sus clientes. Desde entonces ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

#### **2.3.4.1 Propósito del Banco de Occidente**

Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país. (Occidente, Banco de Occidente , s.f.)

#### **2.3.4.2 Valores corporativos**

Los valores del Banco de Occidente son:

- **Honestidad:** generamos confianza a través de la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
- **Respeto:** reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.

- **Determinación:** creemos en nuestra capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.
- **Cooperación:** trabajamos juntos para hacer que las cosas sucedan.

### **2.3.4.3 Educación financiera en el Banco de Occidente**

#### **Global Money Week 2021 – Estrategia digital**

Asobancaria junto con esta estrategia realizaron una invitación a entidades financieras y bancarias, a participar en esta actividad la cual tiene como público objetivo jóvenes – adulto con hijos, donde busca que los niños, jóvenes y padres de familia aprendan sobre la educación financiera y lo que esto trae como lo son el dinero, emprendimiento, cuidado de recursos y entre otras cosas. También busca explicar la importancia del ahorro desde muy jóvenes, y que sean ellos mismo quienes promuevan el hablar y enseñar la importancia de la educación financiera hoy en día.

Esta estrategia creo un Hashtag, esto para poder llevar un control y un registro de las conversaciones, publicaciones y demás que se desarrollen en los países que son participantes del Global Money Week, el hashtag creado para tal estrategia es #GlobalMoneyWeek2021.

El material que será utilizado está aprobado y divulgado por Asobancaria, Cooperacion alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT, Finanzgruppe Sparkassenstiftung fur internationale Kooperation y Programa de educación financiera de los bancos en Colombia Saber más Ser más. Este material estará dirigido a dos grupos el primero será la cartilla

para facilitadores Programa de educación financiera “Saber más contigo”, el cual contara con 42 páginas, donde tendrá como objetivo “buscar ser un espacio en el que se reflexione, analice y trabaje – con base en las experiencias de los participantes y del facilitador, y en relación con la administración de los recursos - la elaboración de un plan para alcanzar los propósitos financieros” Tomado de información suministrada por el Gerente de experiencia al cliente del Banco de Occidente.

En la cartilla del facilitador encontraremos dos recursos para apoyar el trabajo de este, el primero constara de información general, como lo es educación financiera, ahorro y demás, también se encontrarán aspectos educativos que sustentan esta experiencia y lo que se espera del facilitador. Y como segundo recurso serán módulos que contarán con actividades a realizar y aplicar frente a cada etapa explicada eso con el fin de aclarar dudas y temas para dar una mejor orientación a los participantes.

La otra cartilla es la Cartilla del participante – Programa de educación financiera “Saber más contigo”, la cual busca orientar a los participantes del programa a una buena educación financiera mostrando diferentes actividades con cada módulo que se esté viendo, tendrán historias y ejemplos de la vida cotidiana de personas x donde los participantes tendrán que resolver los problemas que sean expuestos en cada actividad como si fueran ellos quienes tengan que tomar las decisiones frente a situaciones financieras, así desarrollaran un mejor manejo del dinero, entenderán la importancia del ahorro y del cuidado de los recursos.

El Banco de Occidente se unió a participar de este programa promoviendo esta estrategia e implementando las cartillas con sus colaboradores y clientes.

### **2.3.5 Alivios financieros**

El covid-19 se dio a conocer al mundo en diciembre del año 2019 con los primeros casos reportados, sin embargo, solo hasta marzo de 2020 se anunció públicamente el primer contagio por este virus, la expectativa del país era grande puesto que aún no se tenía claro sus síntomas y consecuencias, el gobierno nacional bajo el decreto 457 declaró la emergencia sanitaria confinando al país en una cuarentena general y obligatoria desde el 25 de marzo de 2020, muchas empresas se vieron en la necesidad de parar sus labores y algunas otras en cerrar definitivamente.

Es de resaltar que este tipo de medidas no solamente se aplicaron en Colombia, sino otros países como Estados Unidos acogieron medidas de este tipo, conforme a lo mencionado por Experian (2020):

Al comienzo de la crisis de COVID-19, la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC) recomendó que las instituciones financieras trabajaran con los consumidores para ayudarlos a enfrentar cualquier dificultad financiera resultante de la pandemia. Como resultado, muchas instituciones anunciaron opciones para los consumidores afectados, incluida la posibilidad de pagos mensuales reducidos, alivio de cargos por pagos atrasados, tasas de interés más bajas temporalmente y más. (p .1).

La pandemia del covid-19 afectó a un sin fin de sectores económicos, y afectó de manera directa el PIB de cada país, según Horvath, Akos, Benjamin Kay y Carlo Wix (2021) informan:

“La pandemia de COVID-19 en curso y las consiguientes intervenciones de salud pública han interrumpido la actividad económica en los Estados Unidos. El PIB real disminuyó en más del 30 por ciento, el desempleo alcanzó sus niveles más altos desde la Gran Depresión , y la incertidumbre económica alcanzó niveles históricos” (p. 2)

Según el periódico Portafolio (2021): “Juan Daniel Oviedo, director del Dane, el dato de diciembre confirma que abril fue el mes en el que hubo una contracción mayor de la población ocupada, cuando destruyeron más de 5 millones de puestos de trabajo, mientras que en diciembre ese número asciende a alrededor de 1,3 millones” (p. 1).

Dada esta emergencia económica los bancos procedieron a brindar ciertas ayudas para darle un respiro a sus clientes, por lo cual, en marzo de 2020 la mayoría de estas instituciones anunciaron los alivios financieros.

Las entidades financieras anunciaron ayer una serie de medidas para aliviar el bolsillo de las empresas y los consumidores que se han visto afectados por las medidas que ha tomado el Gobierno para la expansión del Covid-19. Adicionalmente, la Superintendencia Financiera emitió una serie de circulares para apoyar las acciones que en este sentido se están anunciando. (Republica L. , La Republica, 2020)

El grupo Aval al cual pertenece el Banco de Occidente no fue indiferente a estas medidas, y en marzo de 2020 anunciaron las medidas adoptadas para hacerle frente a la emergencia económica que se avecinaba. Por los próximos 60 días la tasa de interés para compras realizadas con tarjetas de crédito en supermercados, grandes superficies, droguerías y farmacias, clínicas y hospitales, con plazos hasta de 36 meses, será de 0,95%NMV.

Otros puntos que hacen parte del parque de medidas es un canal de renegociación de condiciones para aquellos clientes que tengan inconvenientes con el pago de sus

obligaciones de crédito; para las personas naturales, se podrán extender los plazos de sus saldos, hasta por 48 meses, en sus tarjetas de crédito, y si un empleado pierde su empleo, se le mantendrán por los próximos seis meses los beneficios actuales de su cuenta de nómina. (Republica L. , La Republica, 2020)

Sin embargo, dichas medidas fueron por voluntad de las entidades bancarias debido que aún no existía una circular que decretara o definiera este tipo de ayudas. La superintendencia financiera de Colombia emitió la circular 007 y 014 de 2020 con el PAD Plan de Acompañamiento al Deudor. Como lo indica la superintendencia “Los establecimientos de crédito deberán implementar el PAD para los deudores que han visto afectados sus ingresos o su capacidad de pago como consecuencia del COVID-19 y como mínimo deberán tener en cuenta:

- La reducción en el valor de la cuota.
- No se podrá aumentar la tasa de interés inicialmente pactada.
- Podrán otorgarse nuevos períodos de gracia sin la posibilidad de capitalización de intereses y sin cobrar intereses por otros conceptos que se difieran como cuotas de manejo y seguros “

(SuperFinanciera, 2020)

Los gobiernos de todos los países implementaron este tipo de ayudas financieras, así como otras políticas fiscales, de acuerdo como lo menciona U.S. Department of the treasury (2021):

El American Rescue Plan (2021) proporciona asistencia económica rápida y directa a los trabajadores, las familias, las pequeñas empresas y las industrias estadounidenses.

El Plan de Rescate Estadounidense continúa muchos de los programas iniciados por la Ley CARES (2020) y la Ley de Apropriaciones Consolidadas (2021) al agregar nuevas fases, nuevas asignaciones y nuevas pautas para abordar los problemas relacionados con la continuación de la pandemia COVID-19. El American Rescue Plan también crea una variedad de nuevos programas para abordar las continuas crisis relacionadas con la pandemia y financiar los esfuerzos de recuperación a medida que Estados Unidos comienza a emerger de la pandemia COVID-19.

El Plan de Rescate Estadounidense fue aprobado por el Congreso el 10 de marzo de 2021 y se convirtió en ley el 11 de marzo de 2021.

### 2.3.6 Plan de Acompañamiento al Deudor

El PAD se aplicó a los diferentes productos que el consumidor financiero pudiera tener, en la siguiente imagen se observa que la tarjeta de crédito jugo con una participación importante en estas medidas, donde 1.291.708 de deudores se acogieron a este beneficio.



(Republica L. , La Republica, 2020)

## **2.4 Marco legal**

### **2.4.1 Ley 1328 de 2009**

A partir de esta ley nació con ella un régimen que establece la protección al consumidor financiero, direccionado en el reconocimiento y reducción de diferencias económicas, educativas y entre otras, esta ley tiene como objetivo principal establecer deberes y derechos, principios y reglas que tiene el consumidor con entidades vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia, también sobre entes reguladores que ayudan a los consumidores.

En esta ley se toman algunas definiciones para el efecto de misma, como los son de cliente, usuario, cliente potencial, consumidor financiero que es todo tipo de cliente, usuario o cliente potencial de entidades vigiladas, productos y servicios, contratos de adhesión, quejas o reclamos y entidades vigiladas que son todas las que pasan por una inspección y vigilancia por parte de la superintendencia financiera de Colombia.

Seguido a esto nacen los principios que van relacionados con los consumidores financieros y los entes vigilados, donde tratan de la debida diligencia que consiste en el ofrecimiento de sus productos y servicios sean de la manera más adecuada y respetuosa tratando satisfacer a los consumidores financieros. Seguido a este principio encontramos otros como los son; libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente

y oportuna, responsabilidad de las entidades vigiladas ante el trámite de quejas, manejo adecuado de los conflictos de interés.

Por último el principio de la educación para los consumidores financieros, donde “Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.” (Republica C. d., 2009).

El anterior texto hace mención a que todas las entidades relacionadas con el sector financiero deben procurar que sus clientes tengan una educación financiera, en donde deben conocer las características de los productos que han adquirido, así como sus derechos y obligaciones y el saber endeudarse, es decir, analizar en primera persona la capacidad de pago y endeudamiento, esto con el fin de no contraer obligaciones que en un futuro serán imposibles de pagar, llevando consigo múltiples consecuencias como el reporte negativo ante las centrales de riesgo, y el pago de interés mora e inclusive pago de honorarios de abogado por cobro jurídico.

(Congreso de la Republica, 2008)

#### **2.4.2 Comisión tercera de la cámara de representantes**

En el congreso de la republica exactamente la comisión tercera de la cámara de representantes es la encargada de legislar y debatir temas referentes al sector financiero

especialmente sobre el banco de la república, compuesto actualmente de 29 miembros de la cámara de representantes y 15 miembros del senado de la república, en esta comisión se debaten y se aprueban o rechazan temas de interés general como reformas tributarias y gravámenes a movimientos financieros.

### **2.4.3 Ley 45 de 1990:**

Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Es una de las reformas estructurales más importantes del sistema financiero colombiano. Estuvo orientada hacia la liberalización de los mercados y la internacionalización de la economía, y dio paso a la estructura del multicanal dentro del modelo de matrices y filiales. Mediante ésta se autorizó la participación de los establecimientos de crédito en la propiedad de entidades orientadas a la gestión de portafolios, actividades fiduciarias, la administración de pensiones y cesantías, y la venta de seguros y corretaje. Otro de sus aportes fue la autorización al Ejecutivo para expedir el primer Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual estaba contenido en el Decreto Ley 1730 de 1991” (Asobancaria, 2016).

### **2.4.4 Ministerio de Hacienda y Crédito Público**

“Es la encargada de definir y dirigir la ejecución de la política económica y fiscal de Colombia. Junto con las Directivas del Banco de la República coordina las política financiera, monetaria, crediticia, cambiaria y fiscal del país” (Saber más ser mas., s.f.). Es decir, esta institución se encarga de llevar las cuentas y las finanzas de todo el país, con el fin de conservar y mantener una economía sana y sólida para todos los residentes de Colombia.

#### **2.4.5 Banco de la República**

“Es el banco central del país y el encargado de emitir la moneda legal, es decir que es único, banco en Colombia autorizado para emitir las monedas y billetes que utilizan las personas” (Banco de la Republica, s.f.). es responsable de la aprobación de préstamos para el gobierno y de establecer lineamientos que aportan al control de la política monetaria del país, por medio de la regulación de las tasas de interés, estableciendo normativas que pueden ser de expansión o contracción.

#### **2.4.6 Ley de habeas data**

En Colombia nace la ley de habeas data o Ley 12666 del 2008, como derecho constitucional para los ciudadanos, esto para que ellos puedan conocer su información financiera guardada en archivos, bases de datos y papeles que tengas las entidades financieras sobre ellos, donde podrán también actualizarla y validarla con que este correcta y no se encuentren anomalías.

Hay cierta información que pueden compartir estas entidades con la central de riesgo, la cual puede ser positiva o negativa dependiendo del comportamiento del usuario, cliente y/o tarjetahabiente frente a los pagos de las deudas a las que se ha acreditado, esta información puede ser revisada por cualquier entidad bancaria o financiera al momento que la persona quiera acceder algún producto o servicio financiero que necesite o le estén ofreciendo. Como análisis de la capacidad de endeudamiento que el usuario pueda tener.

Según la Ley 12666 de 2008 el “ objeto de la presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y

rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.” (Banco de Occidente, 2008).

### **3. Diseño metodológico**

Según (Robles, s.f.)“El diseño metodológico de una investigación puede ser descrito como el plan general que dicta lo que se realizará para responder a la pregunta de investigación. La clave para el diseño metodológico es encontrar la mejor solución para cada situación. La sección del diseño metodológico de una investigación responde a dos preguntas principales: cómo se recolectó o generó la información y cómo fue analizada dicha información.”, De acuerdo con esto nosotros elaboraremos nuestro diseño metodológico, escogiendo un tipo de estudio la población que se escogerá y la muestra, los instrumentos que usaremos la recolección de datos y resultados y los procedimientos que se usaran en esta investigación.

#### **3.1 Tipo de estudio**

El tipo de estudio que escogimos para nuestra investigación es la investigación descriptiva ya que esta busca describir el posible problema o el foco de investigación de una variable o fenómeno. Donde durante la investigación se desarrollará una o más hipótesis del fenómeno o variable a estudiar, el cual será probada por medio del análisis y la síntesis de la investigación, con ayuda de una recolección de datos sistemática de información del cual se realizará una selección minuciosa y medida para cada variable para así poder controlar y demostrar su validez.

Como nos dice (UNIVERSIA COSTA RICA , 2017)“La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda

analizar.” La cual el investigador tendrá como tarea estudiar, analizar y formular las hipótesis de dicha investigación que quiera realizar, con ayuda de la recolección de datos y validez de ellos que utilice para aprobar esta investigación.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población es el conjunto de personas u objetos a los cuales se les desea conocer alguna variable, problemática o fenómeno en una investigación, y para ello la población escogida para esta investigación que se está realizando son personas de género masculino, femenino y sin definir de la ciudad de Bogotá, mayores de edad que ya hubieran empezado su vida financiera o tengan algún producto o servicio con alguna entidad bancaria.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra es el subconjunto del cual se llevará a cabo la investigación, y para ello se escogió una cantidad de mil personas de la ciudad de Bogotá, que cumplan con los requisitos solicitados para que sean válidos para nuestra investigación.

## **3.3 Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo que se escogió para esta investigación es el muestreo intencional ya que es el que más se aplica a la investigación. El muestreo intencional como bien lo define Questionpro “El muestreo intencional es un método de muestreo no probabilístico, este ocurre cuando los elementos seleccionados para la muestra son elegidos

por el criterio del investigador.” (QuestionPro, s.f.), fue escogido por que cumple para la investigación presente, ya que permite a los investigadores seleccionar las personas que serán encuestadas cumpliendo con los parámetros puestos, como que tengan algún producto o servicio financiera con alguna entidad bancaria o financiera.

### **3.4 Instrumento**

Los instrumentos que se utilizaran en la investigación y con ayuda de los conceptos investigados en (RUIZ, 2010) se escogieron, la encuesta, que es una técnica que ayuda a la obtención de datos de varias personas que busca las opiniones que interesen a la investigación, el cual se realizara una serie de preguntas enfocadas al tema de investigación el cual se realizara escrita y virtual, otro instrumento que usaremos será la entrevista la cual es un dialogo entre el investigador y el entrevistado, la cual lleva una serie de preguntas pero con respuestas más abiertas y todo esto al tema de investigación y por último la observación la cual consiste en observar detalladamente el fenómeno, variable o problema a investigar el cual se toman datos, e información encontrada para así analizarla también con recursos como lo son estadísticas, escalas o grabaciones entre otras.

### **3.5 Procedimientos**

- **Etapa 1.** Exploración, en esta etapa se realiza la observación frente a la situación actual de la educación financiera en la ciudad de Bogotá frente a los usuarios tarjetahabientes, para pasar a identificar los posibles problemas que genera la falta

de educación financiera. A partir de eso se realizó el enunciado del problema de la investigación junto con los objetivos que esta tendrá.

- **Etapa 2.** Realización de Marcos. Con ayuda de información encontrada sobre los temas que abarcará la investigación, se sustentará esta investigación, la información será ordenada en cada uno de los diferentes marcos encontrados, como lo son, Marco teórico, Marco conceptual, Marco histórico y Marco legal, con ayuda de esto se desarrollara la investigación y se buscara identificar los posibles problemas.
- **Etapa 3.** Diseño metodológico. Toda la información obtenida para esta información requiere de un diseño metodológico el cual indicara que información debe ser obtenida, las fuentes que serán usadas para la recolección de datos, se define a que población va dirigida esta investigación, análisis de la información obtenida, la importancia de cada análisis para el valor de la investigación y cronograma de las actividades a realizar.
- **Etapa 4.** Realización de la investigación. Desarrollo de la investigación, se empieza a redactar y ordenar toda la información obtenida según el diseño metodológico planteado anteriormente, se establecen los instrumentos que serán utilizados en esta investigación, se crea el formulario de encuesta que será aplicado en la población planteada, se analizan las estadísticas encontradas de mora de los servicios y productos financieros que tienen las personas en Bogotá.
- **Etapa 5.** Utilización de instrumentos. En esta etapa se desarrollaron la aplicación de las encuestas a 112 personas de la ciudad de Bogotá la cual fue la población y muestra escogida para esta investigación, luego de aplicar todas las encuestas se tabularon y graficaron los resultados para ser analizadas mas fácilmente.

- **Etapa 6. Resultados y conclusiones.** En la etapa final, se analizan todos los resultados para así poder llegar a las conclusiones para cada objetivo establecido para esta investigación y luego dar las recomendaciones ante las problemáticas que se encontraron en dicha investigación.
- Elección de los instrumentos que se utilizaran
- Análisis y conclusiones de los resultados estudiados en la investigación realizada
- Una de las mayores limitaciones para esta investigación es encontrar la información adecuado y valida, ya que es información un poco escaza, y difícil de encontrar estadísticas de esta.
- Otra limitación para investigación podría ser la situación actual por la que está pasando el país como lo es el Covid – 19
- El tiempo que se tiene para la recolección de la información, esto porque el tiempo es un poco corto, y para el análisis de la información recolectada y aplicación de instrumentos que serán utilizados es un poco larga, ya que se espera dar una investigación clara y que responda a los objetivos planteados.
- Recolección de datos y aplicación de las encuestas, ya que por la situación actual es un poco más complicado realizar las encuestas y que todos los seleccionados la respondan, esto pudiendo atrasar un poco los resultados para poder ser analizados.

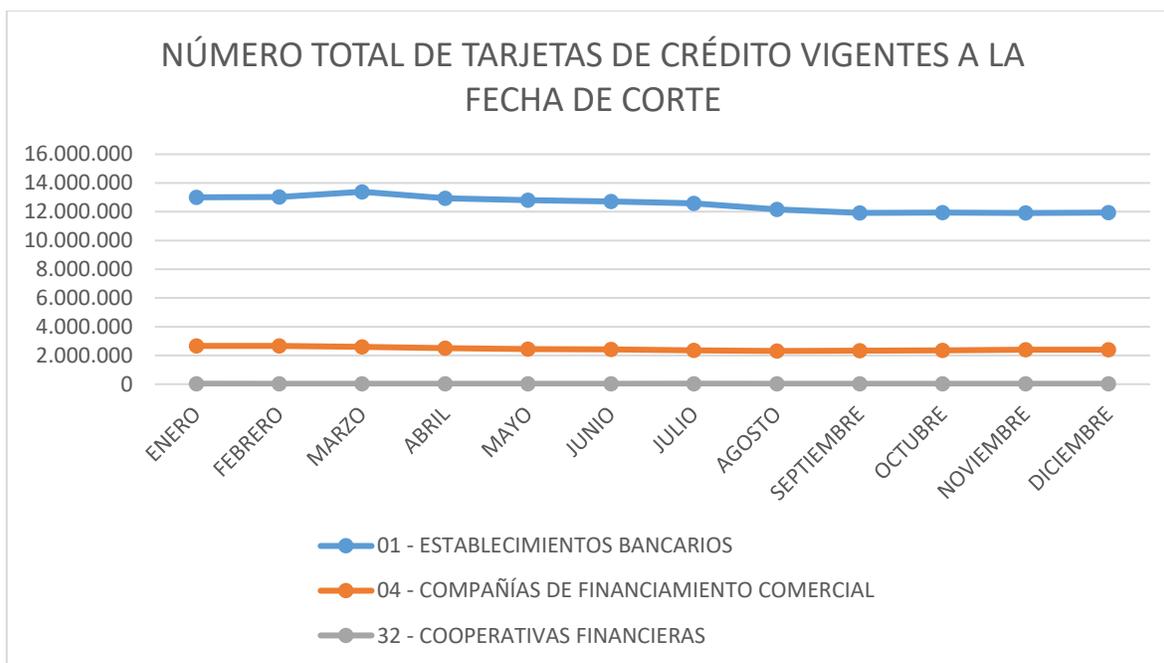
## 4. Resultados

### 4.1 Resultados panorama nacional en el uso de las tarjetas de crédito durante el 2020 (pandemia).

Es fundamental analizar el uso de las tarjetas de crédito por la tarjeta habiente en el 2020 debido que fue el año donde se implementaron restricciones a la movilidad como las cuarentenas y restricciones en las compras de bienes y servicios con medidas como el pico y género y pico y cedula desatadas por la pandemia mundial del Covid-19.

Es importante resaltar que las medidas mencionadas anteriormente fueron de orden a nivel nacional, por ciudades o por localidades, por lo cual, eran de estricto cumplimiento y son factores que afectaron en el uso de esta modalidad de crédito en las entidades financieras y comercios.

#### 4.1.1 Tarjetas de crédito vigentes durante el 2020

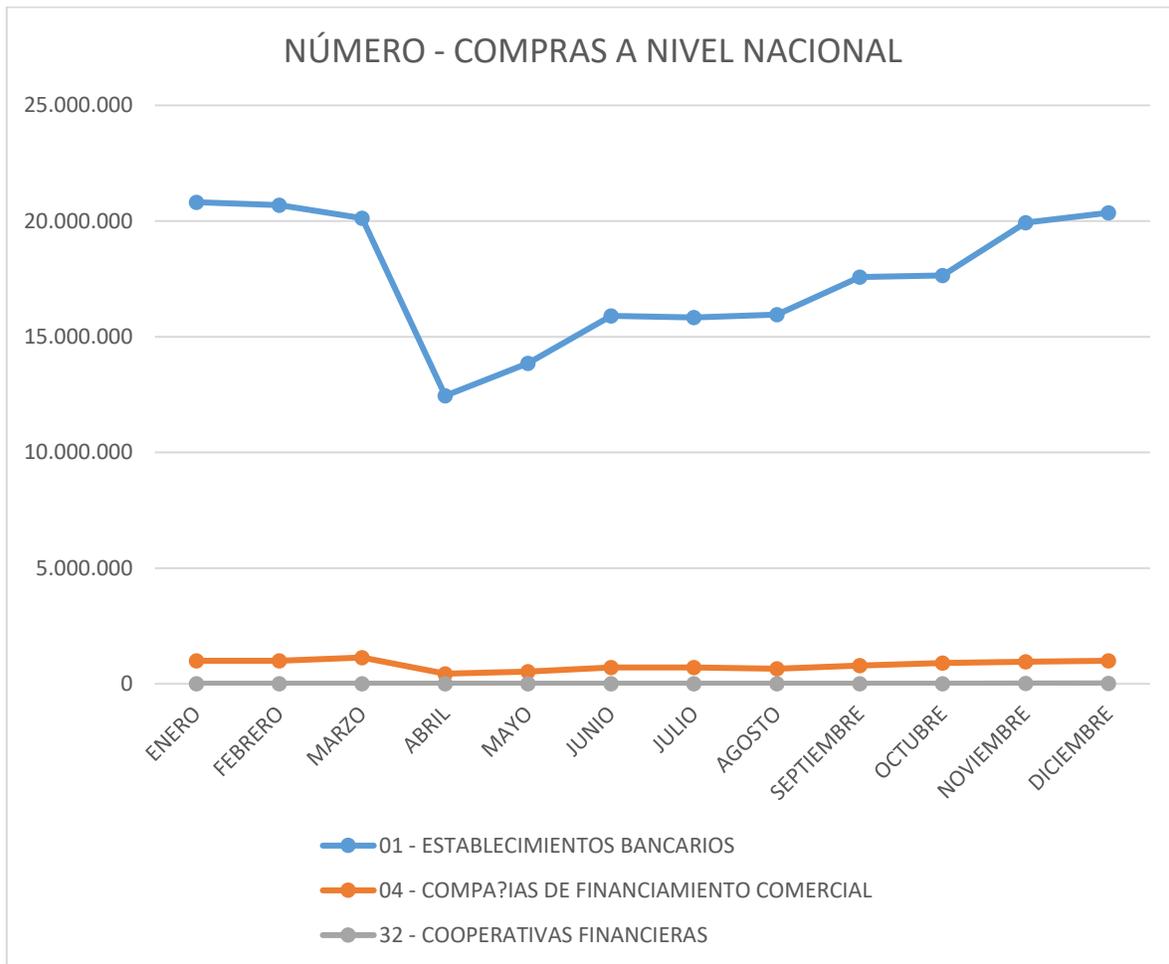


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Asobancaria.

En la primera grafica se compara desde el mes de enero de 2020 hasta diciembre del mismo año el número de tarjetas de crédito activas por establecimientos financieros los cuales son Bancos, Compañías de Financiamiento y Cooperativas financieras, donde se evidencia:

- El mayor número de colocación de tarjetas de crédito están en los bancos.
- Desde el mes de marzo de 2020 en el cual en Colombia comenzó la cuarentena llamada Aislamiento Preventivo Obligatorio decretado por el gobierno nacional donde se prohíbe la movilidad de personas y cese a actividades presenciales que no fueran de primera necesidad como el entretenimiento, se evidencia un decrecimiento en el número de tarjetas activas en el mercado, donde hay dos factores que influyeron en este evento:
  1. Un pequeño porcentaje de tarjeta habientes decidieron cancelar esta obligación financiera previniendo que más adelante se quedarán desempleados y en caso de endeudarse no tuvieran como solventar su deuda.
  2. Debido a la pausa económica por la cuarentena, las campañas comerciales y fuerzas de ventas presenciales de los establecimientos bancarios tuvieron que cesar sus actividades lo que afecto en el número de tarjetas colocadas, adicionalmente las campañas comerciales telefónicas y virtuales se vieron afectadas igualmente debido que los que eran posibles clientes se quedaron sin empleo, imposibilitando la adquisición de una tarjeta de crédito.

#### 4.1.2 Número de compras a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Asobancaria.

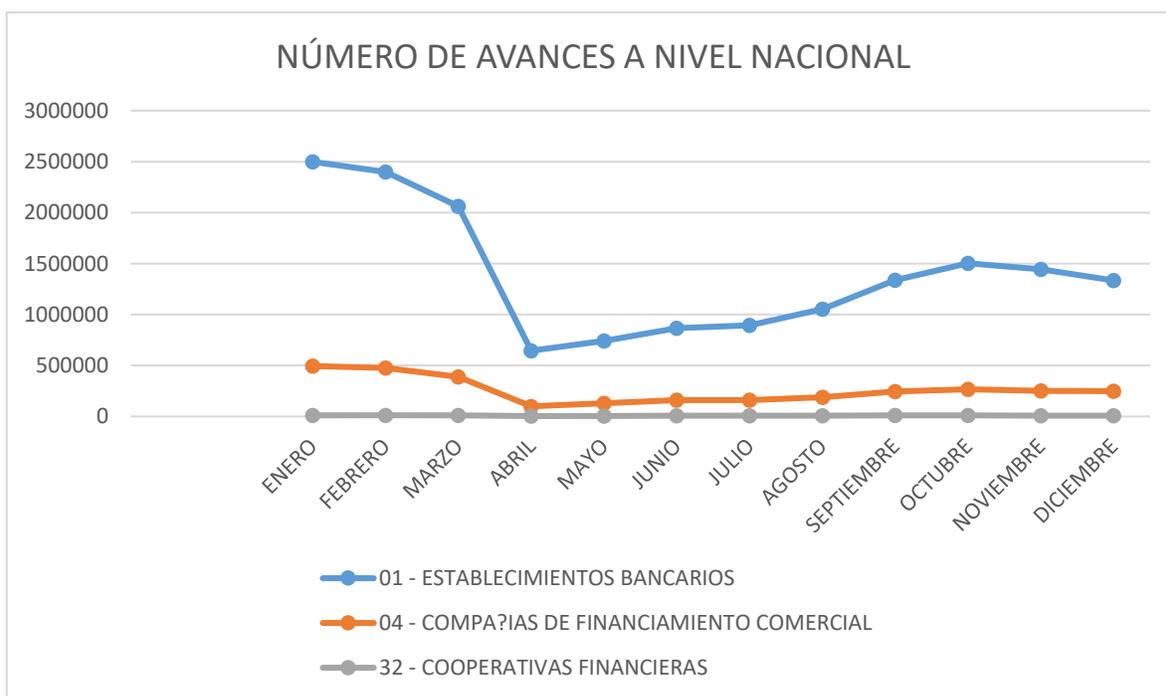
En esta grafica se evidencia el número de compras y/o transacciones a nivel nacional por los tres establecimientos financieros mencionadas anteriormente donde se analiza:

- El número de compras con tarjeta de crédito en los bancos tuvieron una caída desde el mes de marzo de 2020 llegando a su punto más bajo en abril del mismo año para finalmente recuperarse mes a mes, este evento se puede

aducir por el pánico financiero que tuvieron las personas al endeudarse quedarse sin empleo y no tener como solventar la deuda.

- Por otra parte, al estar cerrados los establecimientos no esenciales como cines, restaurantes, tiendas de ropa se vieron afectados de manera negativa el número de compras comparado con meses sin restricción alguna.

#### 4.1.3 Numero de avances a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Asobancaria.

Esta grafica muestra el número de avances realizados durante el año 2020, al igual que las anteriores graficas se ve una disminución desde el mes de marzo llegando a su punto más bajo en el mes de abril y recuperándose lentamente en los meses siguientes: el mayor factor por el cual se puede atribuir este suceso es que la modalidad más conocida y usada para

realizar un avance con una tarjeta de crédito es desplazarse a un cajero automático, y al estar los centros comerciales, bancos, corresponsales bancarios con medidas de restricción como el pico y cedula imposibilitaban en gran medida realizar estas operaciones, adicionalmente por el temor al contagiarse del virus las personas preferían no salir de sus hogares.

## **4.2 Resultados del análisis de cartera Banco de Occidente**

Siguiendo con la línea de la investigación y los objetivos específicos propuestos, en el cual, se plantea como segundo paso analizar el nivel de cartera normal, vencida y castigada para el producto tarjeta de crédito entre el año 2019 y 2020 a continuación, en los siguientes sub capítulos se procede a explicar y detallar el estado de los mismos.

### **4.2.1 Estados de tarjetas de crédito en la oficina centro internacional de la ciudad de Bogotá durante el 2019 y 2020.**

Se analizo la información de esta oficina entregada amablemente por el director de la sucursal Pedro Villegas, donde nos informó que el 60% de las relaciones comerciales son clientes empresariales puesto que es el nicho de mercado del Banco de Occidente, el 40% restante son clientes personas natural, la información obtenida refleja el estado de las tarjetas de crédito para los años 2019 y 2020 donde se extrajo únicamente el número de tarjetas vigentes, bloqueadas temporalmente por mora y tarjetas en estado castigada de la las dos franquicias que maneja esta entidad las cuales son Visa y Mastercard; es de resaltar que se excluyó información como el número de tarjetas devueltas o incineradas puesto que

no son fundamentales para el objetivo de este estudio. La información relevante se dividió por trimestres.

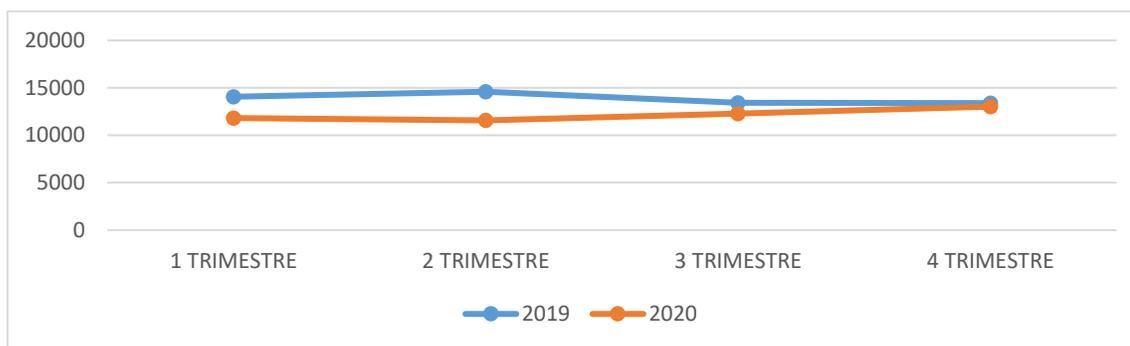
#### 4.2.1.2 Tarjetas vigentes

**Tabla 1**

*Número de tarjetas vigentes*

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
2019	14.054	14.589	13.427	13.391
2020	11.820	11.567	12.300	13.020

**Nota.** Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la oficina Centro Internacional Banco de Occidente



Fuente: Elaboración propia.

Una tarjeta vigente hace referencia a que su cupo esta activo, esta puede tener o no deuda. Durante el año 2019 se evidencia una constante en el numero de tarjetas de crédito vigentes en la oficina centro internacional de la ciudad de Bogotá, teniendo su punto más bajo con 13.427 tarjetas y su punto más alto en 14.589 tarjetas. Ahora bien, comparado con

el año 2020 se evidencia una notable disminución en el número de tarjetas en el primer trimestre de dicho año, en el segundo trimestre mantiene su tendencia a la baja para finalmente recuperarse en el tercer y cuarto trimestre del periodo en mención. Esto se atribuye a que las personas durante la pandemia preferían no endeudarse con los cupos de sus tarjetas de crédito previniendo que podrían quedarse sin empleo por la emergencia sanitaria y económica causada por el covid-19 y por tal razón cancelaban sus obligaciones, adicionalmente el número de tarjetas colocadas no incrementaban por las cuarentenas establecidas imposibilitando en gran medida las ventas por medios presenciales y teniendo como única alternativa las ventas por teléfono e internet.

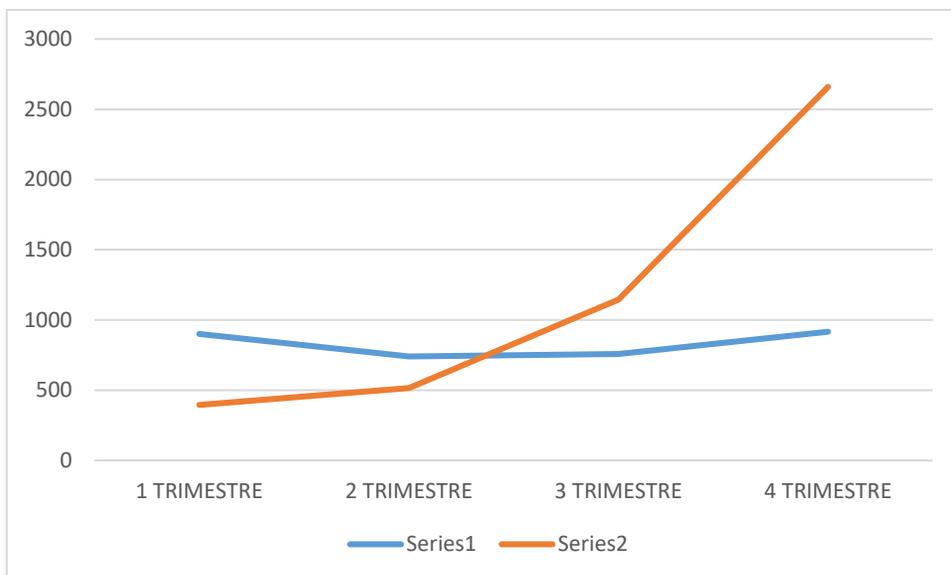
#### 4.2.1.3 Tarjetas bloqueadas por mora

**Tabla 2**

*Número de tarjetas bloqueadas por mora*

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
2019	900	740	758	916
2020	395	515	1145	2659

**Nota.** Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la oficina Centro Internacional Banco de Occidente



Fuente: Elaboración propia.

Por política del Banco de Occidente cuando una obligación financiera (leasing, libranza, préstamo personal, etc) tiene una mora de 15 días el banco procede a bloquear el cupo de la tarjeta de crédito, así mismo si es la propia tarjeta de crédito la que queda en mora se procede a bloquear, esto implica que el cupo que el cliente tenga disponible no se pueda usar. Durante el año 2019 se evidencia una constante en el número de tarjetas de crédito bloqueadas teniendo su punto más bajo en 740 tarjetas y su punto más alto en 916, sin embargo, el escenario es muy diferente para el año 2020, para el primer trimestre de ese año donde Colombia estaba recibiendo sus primeros casos y muertes por contagios del covid-19, el gobierno nacional decreto cuarentenas generales a nivel nacional, donde el comercio y muchas empresas que no pertenecen al sector esencial debieron suspender sus actividades, los bancos como alternativas financieras para sus clientes decidieron ofrecer los llamados alivios financieros, de acuerdo con lo indicado por Pedro Villegas director de la oficina centro internacional, estos alivios en primera instancia se aplicaron de manera automática en la mayoría de las tarjetas de crédito, es decir, sin que el cliente lo solicitara,

la cual consistía en realizar un diferido a 36 o 48 meses de la deuda total; por adoptar esta medida en los dos primeros trimestres del 2020 el número de tarjetas de crédito en mora disminuyó en comparación con el año 2019.

Ahora bien, la superintendencia financiera a partir el 01 de agosto de 2021 implemento el PAD (Medida de Apoyo al Deudor) la cual regula los alivios financieros ofrecidos por los bancos, como lo expresa la Asobancaria “El Programa de Acompañamiento a Deudores es un conjunto de medidas que los establecimientos de crédito deben determinar, para gestionar los compromisos financieros de los deudores ante la afectación de sus ingresos o capacidad de pago.

Cada entidad, definirá las condiciones y características de los créditos a los que aplique el PAD, entre lo que se incluye:

- La reducción de la cuota de pago
- El no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada
- Posibilidad de aplicar nuevos períodos de gracia, de acuerdo con el análisis que realice la entidad (Semana, 2020)

Una de las mayores características del PAD es que el cliente debía solicitarlo y no se puede aplicar sin el consentimiento de este, por lo cual, para el tercer trimestre el año 2020 el número de tarjetas de crédito bloqueadas por mora aumenta a un total de 1.145 tarjetas, 630 tarjetas más que el trimestre anterior y 387 tarjetas más que el mismo trimestre del año inmediatamente anterior. Adicionalmente el descontento por estas medidas creció puesto que para algunos clientes no eran verdaderas medidas de apoyo en la crisis por la que se estaba atravesando y en gran parte decidieron no acogerse al PAD; el número de reclamos aumentaron desde que los bancos optaron por este tipo de medidas como lo indica La

república en su titular “Usuarios de bancos han puesto más de 22.400 quejas desde inicio de la coyuntura.”

Como lo evidencia los siguientes datos el 39.11% de los reclamos están asociados por inconformidades en las aplicaciones del alivio, por lo cual, se atribuye que el número de tarjetas en mora en la oficina Centro Internacional del Banco de Occidente aumento exponencialmente, ante la emergencia económica atravesada por el covid-19 y la negativa de los clientes a acogerse a estas medidas de apoyo ofrecidas por esta entidad.

## QUEJAS MÁS FRECUENTES DESDE LA EMERGENCIA ECONÓMICA

Cifras entre el 18 de marzo y 2 de junio

### QUEJAS EXPRES

Son las relacionadas con el covid-19

Deben ser resueltas en menos de cinco días



Respondidas  
**18.055**  
80,29%



### PRINCIPALES QUEJAS

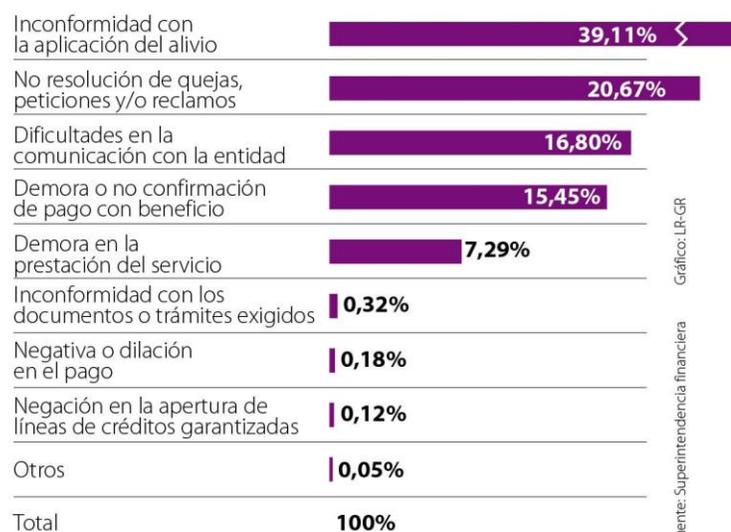


Gráfico: LR-GR

Fuente: Superintendencia financiera

### OTRAS CIFRAS EN MEDIO DE LA COYUNTURA

Periodos de gracia

Deudores

**10,54 millones**

Créditos

**13,91 millones**

Monto

**\$205,71 billones**

(Republica L. , La Republica, 2020)

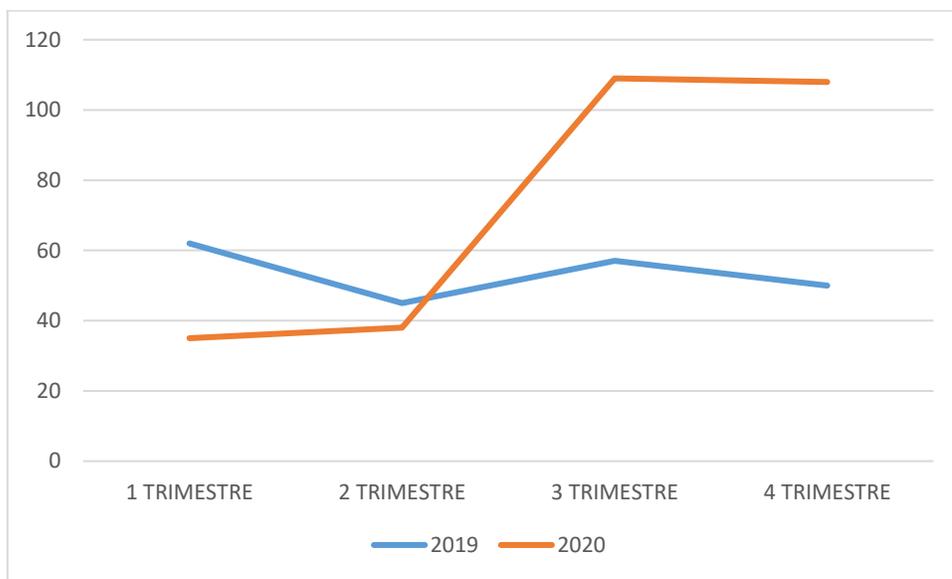
#### 4.2.1.4 Tarjetas de crédito en cartera castigada

**Tabla 3**

*Número de tarjetas en cartera castigada*

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
2019	62	45	57	50
2020	35	38	109	108

**Nota.** Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la oficina Centro Internacional Banco de Occidente



Fuente: Elaboración propia.

El Banco de Occidente decide llevar a un proceso de castigo y jurídico cuando una deuda por cobrar se cataloga como de difícil recuperación, esto puede darse por el monto adeudado y el tiempo de mora transcurrido, efecto negativo para los clientes puesto que esto acarrea el pago por conceptos jurídicos y reportes negativos ante las centrales de riesgo

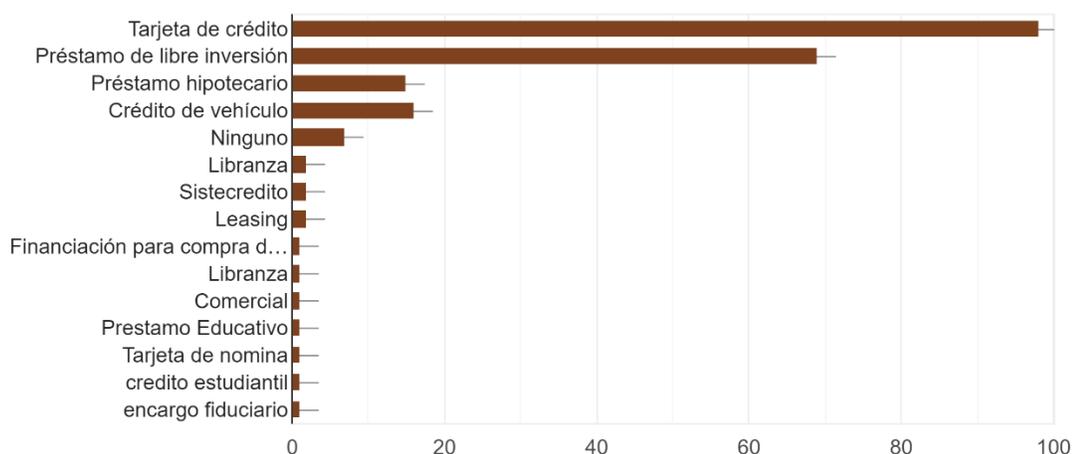
los cuales duran hasta el doble de tiempo de mora reportada teniendo como límite los cuatro años. Al igual que los demás estados de tarjeta durante el 2019 mantuvo una constante en el número de tarjetas de crédito castigadas con su punto más bajo en 45 tarjetas y su punto más alto en 62 tarjetas. Para el año 2020 se evidencia el mismo efecto que en las tarjetas bloqueadas por mora donde gracias a los alivios aplicados en el primer trimestre del año en mención no se vio afectado, sin embargo, a partir de la aplicación del PAD incremento radicalmente pasando a tener 109 tarjetas castigadas para finalmente continuar con esta tendencia en el último trimestre del año.

### 4.3 Resultados instrumento de investigación.

Se realizaron 114 encuestas a personas que tienen productos financieros con el fin de determinar el conocimiento, intereses y opinión referente a la educación financiera.

1) Tiene o ha tenido los siguientes productos financieros: Puede seleccionar más de una opción.

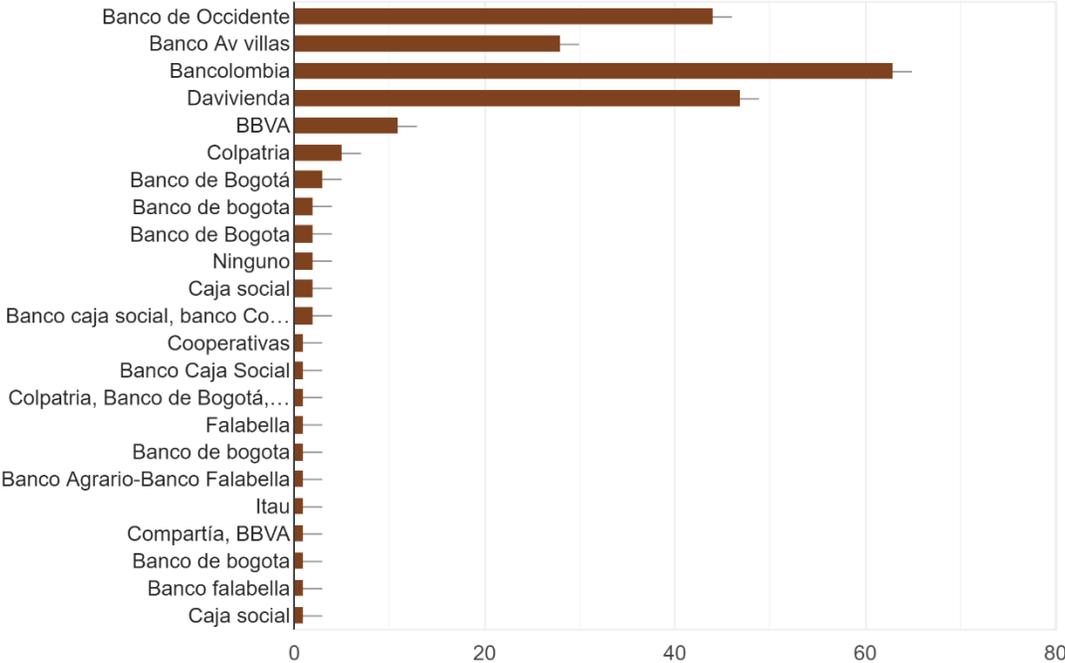
113 respuestas



Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Como se evidencia en la gráfica, el producto más utilizado por los encuestados es la tarjeta de crédito con una votación del 98%, seguido el préstamo de libre inversión y préstamo hipotecario. Esto nos indica que la tarjeta de crédito es más accesible para las personas debido que puede aprobarse desde un salario mínimo y los requisitos para la aprobación de este producto es menos riguroso que en comparación de los demás.

2) Usted tiene o ha tenido productos financieros con los siguientes bancos: Puede seleccionar más de una opción.  
113 respuestas

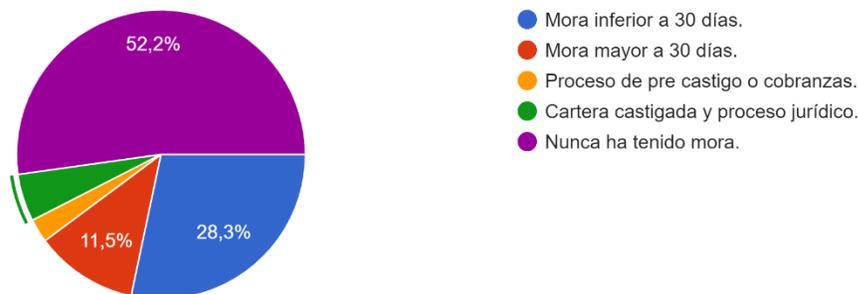


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Bancolombia lidera las encuestas, esto se debe que el nicho de mercado de esta entidad son las personas naturales, a diferencia del Banco de Occidente donde el 80% de sus clientes son empresariales.

3) Su producto tiene o ha tenido:

113 respuestas

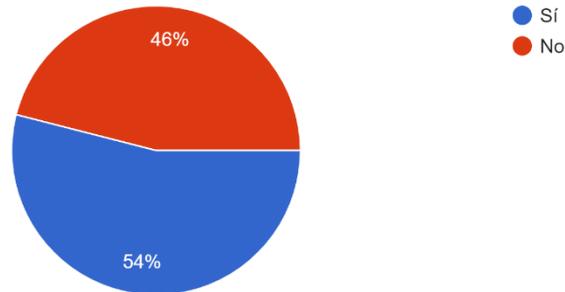


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

El 52.2% de los encuestados indicaron que los productos financieros que tienen o han tenido nunca han estado en mora, esto se puede atribuir a la educación financiera que pueden poseer. El 28.3% informa que ha tenido una mora inferior a 30 días, lo cual a nivel de reportes negativos en centrales no es perjudicial, el 5.3% y el 2.7% de los encuestados respondieron que su producto financiero ha estado en procesos jurídicos.

4) ¿Conoce usted los beneficios que le otorgan las entidades financieras por tener tarjeta de crédito?

113 respuestas

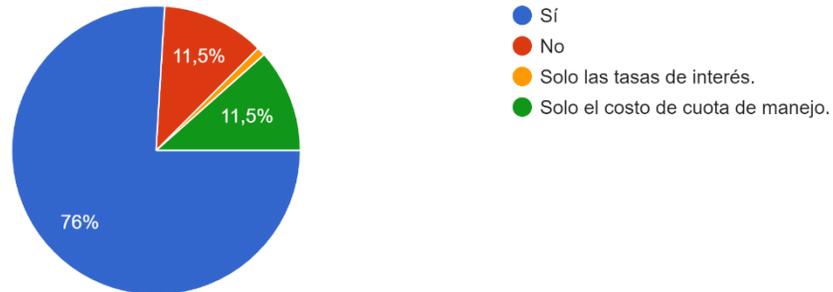


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Más de la mitad de la población, es decir, el 54% indica que conoce los beneficios de tener una tarjeta de crédito, los cuales pueden ser realizar pagos como servicios públicos y demás gastos diarios con la tarjeta de crédito, diferir la compra a una cuota y pagarla al momento de la fecha de pago oportuno, esta modalidad beneficia a los clientes debido que mejora su calificación ante las centrales de riesgo y se puede convertir en un cliente potencial, con esto es más accesible que le otorguen un crédito por más cuantía.

5) ¿Sabe cual es el costo de cuota de manejo de la tarjeta de crédito y las tasas de interés que maneja su producto? Responda esta pregunta exclusivamente si tiene tarjeta de crédito.

104 respuestas

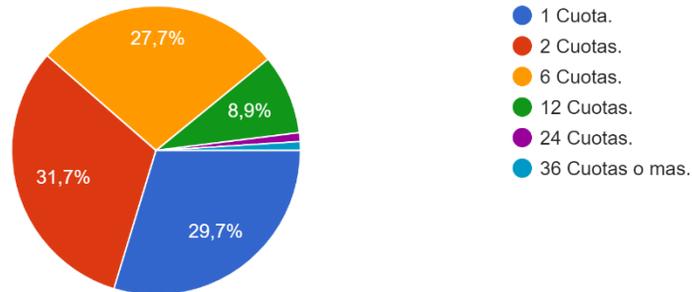


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

El producto de tarjeta de crédito tiene ciertas características que lo distinguen de los demás productos financieros, uno de ellos es el cobro de cuota de manejo el cual depende del Banco dueño del producto y del tipo de tarjeta y la otra característica son las tasas de interés que de igual manera puede variar de banco a banco. El 76% de los encuestados respondió que conocen el costo de cuota de manejo y la tasa que maneja su tarjeta de crédito, esta pregunta va en relación sobre conocer los beneficios del producto y la mora que han podido presentar.

6) ¿Generalmente cuando realiza una compra con una tarjeta de crédito a cuantas cuotas la difiere? Responda esta pregunta exclusivamente si tiene tarjeta de crédito.

101 respuestas

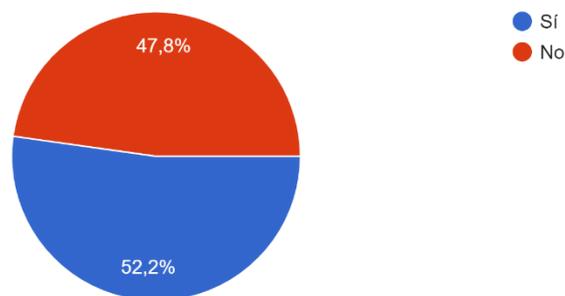


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Es importante analizar el número de cuotas a lo que normalmente los tarjetahabientes difieren sus compras, debido que entre mayor número de cuotas se incrementa el cobro de interés, así mismo, resta capacidad de pago a la persona. En nuestra encuesta el top 1 lo tiene las personas que difieren sus compras a 2 cuotas, seguido al 29,7% con el diferido a 1 cuota.

7) ¿Durante la pandemia Covid 19 su banco le otorgo alivios financieros?

113 respuestas

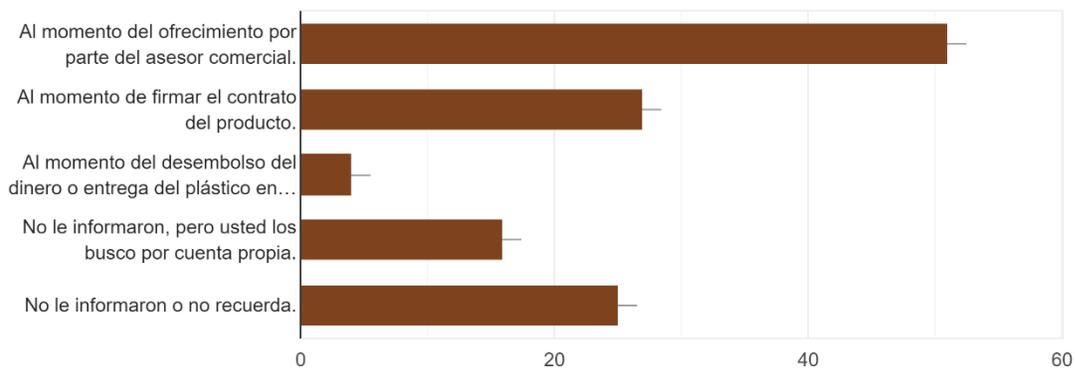


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Debido a la pandemia actual del covid-19 los bancos otorgaron alivios financieros a sus clientes, donde el 52% de los encuestados respondieron que, si y el 47,8% respondió que no, se evidencia que aunque los encuestados cuentan con una buena práctica en el uso y manejo de la tarjeta de crédito, más de la mitad debió acogerse a este tipo de ayudas por temas económicos.

8) ¿En que momento del proceso de adquisición del producto, la entidad financiera le explico sus derechos y deberes como consumidor financiero? Puede seleccionar más de una opción.

113 respuestas



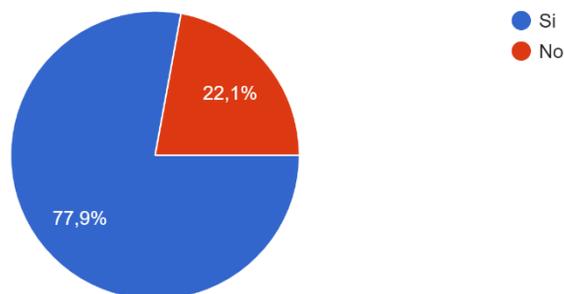
Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

La ley 1328 del 2006 establece los derechos y deberes del consumidor financiero, uno de sus derechos es recibir de una manera clara todas las características de su producto y las obligaciones que contrae al adquirirlo, el sector financiero está obligado a brindar dicha información, existe buen indicador en este resultado dado que el 51% de los encuestados indico que los derechos y deberes fueron informados al momento del desembolso, el

segundo lugar al momento de firmar el contrato y en un tercer lugar con el 22,1% indican que no les informaron o no recuerda.

9) ¿Conoce que ente de control garantiza y protege sus derechos como consumidor financiero?

113 respuestas

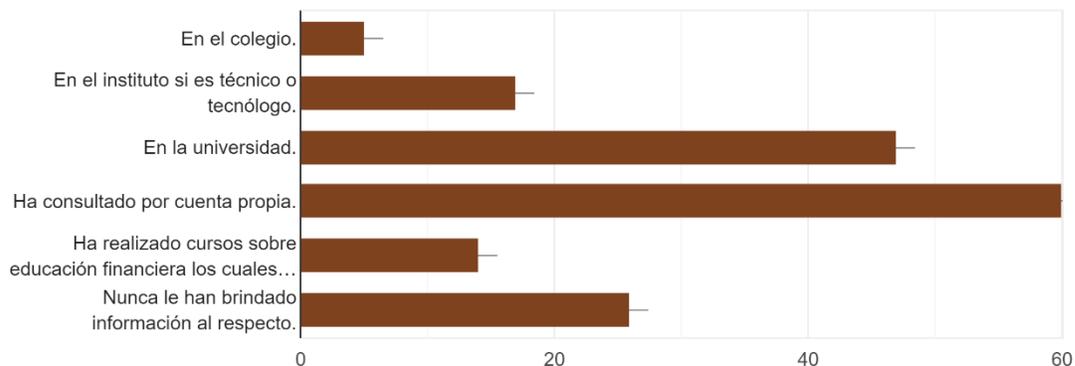


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

En Colombia existen entes que regulan a las entidades financieras como lo es la superintendencia financiera donde los clientes pueden acudir en caso de que noten que su banco está violando sus derechos como consumidor financiero, así mismo otro ente regulador es la defensoría del consumidor financiero. El 77,9% contestó que, si conoce que entidad vela por sus derechos, dato positivo y encaminado a una buena educación financiera.

10) ¿En que etapa de su vida académica ha tenido instrucciones, charlas o asesorías sobre educación financiera? Puede seleccionar más de una opción.

113 respuestas

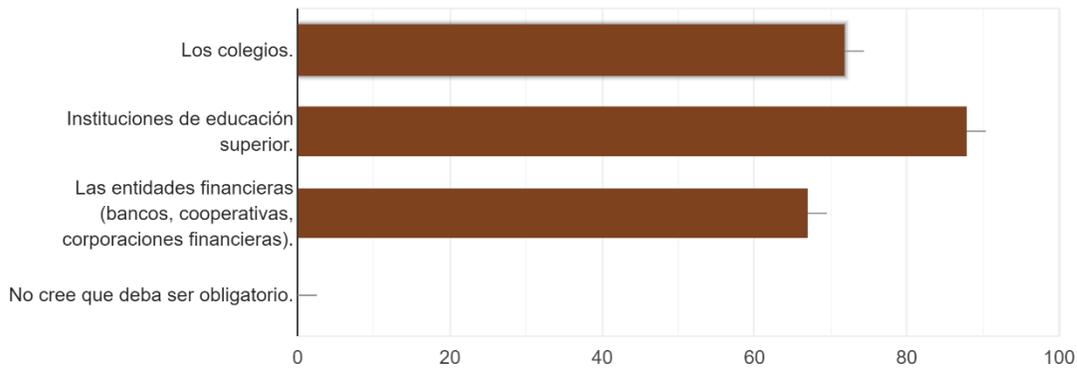


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

La educación financiera al igual que otras ramas del conocimiento es importante que sea instruida por profesionales en la materia, sin embargo, dado la globalización y que la información está al alcance de todas las personas con un solo clic facilita este aprendizaje. Y esto lo demuestra el resultado donde el 53,1% indica que ha consultado sobre educación financiera por cuenta propia. Al otro lado de la moneda está el 23% de la población encuestada donde informa que nunca le han brindado información al respecto.

11) Cree que la educación financiera debe ser impartida de manera obligatoria en: Puede seleccionar más de una opción.

113 respuestas

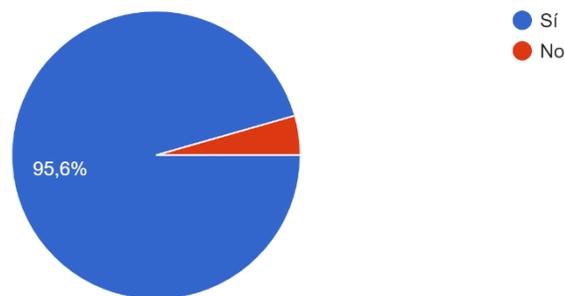


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Como se indicó anteriormente, es importante que la información de esta rama del conocimiento sea instruida por profesionales en la materia, el 77,9% cree que la educación financiera debe ser instruida de manera obligatoria en las instituciones de educación superior. Sorprendentemente toda la población encuestada cree que la educación financiera debe ser instruida de manera obligatoria en alguna etapa de la vida.

12) Para usted, ¿La educación financiera es un factor que influye en el manejo de sus finanzas personales?

113 respuestas

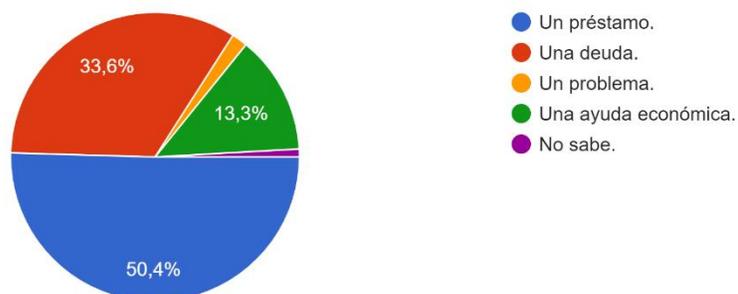


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

El 95.6% de los encuestados indico que la educación financiera es un factor fundamental que influye en sus finanzas, resultado enlazado con las anteriores preguntas.

13) Para usted un crédito financiero es:

113 respuestas

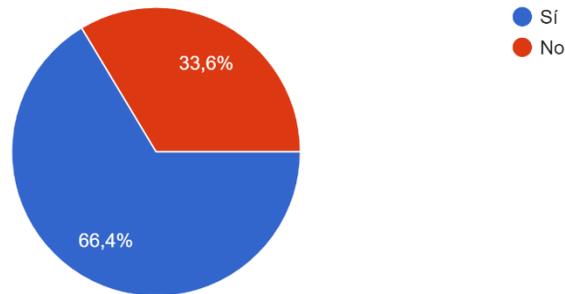


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

En la actualidad, el prestigio de los bancos ha ido decayendo, por lo cual, es importante a analizar la opinión de las personas sobre lo que es un crédito financiero, el 50.4% indico que para ellos es un préstamo, el 33,6% una deuda y tan solo el 1,8% de los encuestados ve una obligación financiera como un problema, es decir, que la población encuestada sabe y conoce la importancia en su momento de contraer este tipo de obligaciones con los bancos.

14) ¿Sabe cómo hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero?

113 respuestas

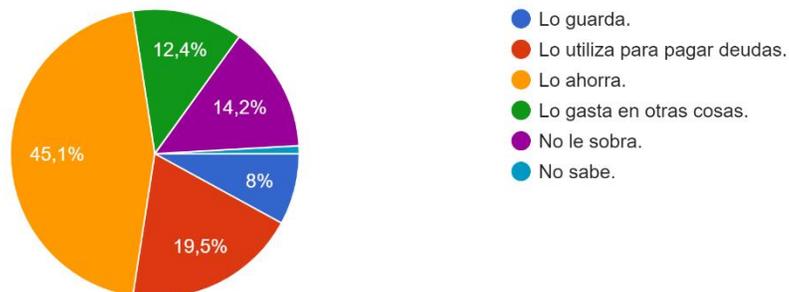


Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Un presupuesto para la vida cotidiana es de suma importancia cuando se habla de educación financiera, el 66,4% de los encuestados indican que saben cómo realizar un el presupuesto de sus finanzas personales, respuesta positiva que indica como en las anteriores respuestas que la población objeto de las encuestas tiene buena educación financiera.

15) Cuando le sobra dinero en el mes, ¿en qué lo utiliza?

113 respuestas



Fuente: Formulario Google encuesta realizada de elaboración propia.

Finalmente, se le pregunto a los encuestados que hace con el dinero que le sobra tras pagar sus deudas y demás obligaciones, donde el 45,1% indico que lo ahorra, donde tan solo el 8% respondió que no sabe qué hace con el dinero que le sobra.

#### **4.3.1 Análisis de la encuesta realizada:**

Con 114 respuestas obtenidas a través de una encuesta realizada por Google forms se identificó que las personas han tenido relación comercial con los bancos con el producto de tarjeta de crédito en su gran mayoría, donde la entidad financiera cumplió con su deber de informar sobre los derechos y deberes que contraen al momento de aceptar el producto financiero, en las preguntas únicamente para los tarjetahabientes se evidencia que conocen las características de este producto, conocen en gran porcentaje que ente de control defiende sus derechos; se puede evidenciar que son personas que tienen una buena relación con la educación financiera debido que pagan sus deudas financieras cumplidamente para evitar mora y reportes negativos en las centrales de riesgo, ahorran el dinero que les sobran y creen que es fundamental que la educación financiera sea impartida de manera obligatoria ya sea en colegios, instituciones de educación superior o directamente en los bancos puesto que informan que la educación financiera es un factor que influye en el manejo de sus finanzas personales.

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

Las créditos financieras pueden llegar a ser un aliado de las personas al momento de querer cumplir sus objetivos y sueños, sin embargo, el no tener una educación financiera aceptable puede generar repercusiones negativas en su vida, es responsabilidad de todas las partes que esta rama del conocimiento sea impartida, responsabilidad del consumidor financiero de conocer sus derechos y deberes, así como las características del producto que solicita, responsabilidad de la entidad financiera en brindar información clara y precisa a sus clientes y responsabilidad de la academia en brindar una base a sus estudiantes sobre educación financiera.

El no tener educación financiera genera moras en las obligaciones y en otras instancias que esta obligación se convierta en una deuda impagable, lo cual afecta al titular del crédito como a la entidad financiera al tener que incrementar su reserva bancaria. Es por esta razón que se concluye la estrecha relación entre el nivel de educación financiera y el riesgo de crédito de los bancos.

El producto de tarjeta de crédito es el mas usado entre la población encuestada, y producto del cual se baso la investigación. Durante el año 2020 tiempo de pandemia, el uso de las tarjetas de crédito tuvo importantes cambios donde las cuarentenas decretadas por el gobierno nacional obligo a las personas a cambiar la manera como realizaban las cosas. El número de tarjetas vigentes disminuyo durante este periodo, el numero de avances y

compras realizadas disminuyeron lo cual impacto fuertemente a las rentabilidades del sector financiero.

El nivel de cartera sobre tarjeta de crédito del Banco de Occidente en la oficina Centro Internacional de la ciudad de Bogotá se vio afectada por la pandemia del covid-19 y los alivios financieros otorgados por la entidad, adicionalmente no solo vario el nivel de cartera sino también la reputación de esta entidad por el volumen de reclamos recibidos durante el 2020.

La población encuestada asegura que la educación financiera va ligada en el manejo de sus finanzas personales, indican no haber tenido unas instrucciones o asesorías referentes a este tema, pero esto no impidió que se educaran por sus propios medios, creen que es indispensable que la educación financiera sea impartida de manera obligatoria en todos los centros de educación.

Colombia tiene un gran reto en cuanto a educación financiera, es importante que esta sea enseñada desde los primeros años de vida en las instituciones de educación y que por cada nivel se reciban información y asesorías que refuercen este conocimiento, por parte de Banco de Occidente deben asegurar que en eventos como la aplicación de los alivios financieras, las características e información relevante sea explicada a sus clientes de una manera clara y veraz con el fin de no afectar su nivel reputacional.

## Referencias

- Askari, A. (s.f.). *frbsf.org*. Obtenido de [https://www.frbsf.org/community-development/files/askari\\_ammam.pdf](https://www.frbsf.org/community-development/files/askari_ammam.pdf)
- Asobancaria. (2016). *Normatividad aplicable*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- ASOBANCARIA. (07 de DICIEMBRE de 202). *BANCA Y ECONOMIA* . Obtenido de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/12/1262VF-1-1.pdf>
- ASOBANCARIA. (07 de 12 de 2020). *ASOBANCARIA*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/12/1262VF-1-1.pdf>
- ASOBANCARIA. (2021). *ASOBANCARIA*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/2021/04/26/edicion-1277-radiografia-del-credito-en-colombia-una-decada-de-grandes-avances-en-la-inclusion-financiera/>
- BANCO CREDIFINANCIERA. (s.f.). *BANCO CREDIFINANCIERA*. Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/educacion/educacionfinanciera>
- Banco de la Republica. (s.f.). Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/el-banco/contenidos/page/historia>
- Banco de la Republica. (s.f.). *Que hacemos* . Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/funciones>
- Banco de Occidente*. (31 de 12 de 2008). Obtenido de <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/48119777-e72d-4800-9e7e-ba1da00029ad/ley-266-habeas-data.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IW1b2CM>
- Bancolombia. (s.f.). *Bancolombia*. Obtenido de Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/personas/aprender-es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/que-es-credito>
- Bankrate . (2021). Obtenido de <https://www.bankrate.com/glossary/c/credit-risk/>
- BBVA. (14 de MAYO de 2015). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Bernanke, B. S. (07 de agosto de 2012). *Reserva Federal de los Estados Unidos durante*. Obtenido de <https://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20120807a.htm>
- Bogota, B. d. (2019). *Banco de Bogota* . Obtenido de Banco de Bogota : <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/sala-de-prensa/2019/educacion-financiera-interactiva>
- CALDWELL, M. (28 de 07 de 2020). *the balance*. Obtenido de <https://www.thebalance.com/difference-between-a-credit-card-and-a-debit-card-2385972#what-is-a-credit-card>

colombia, I. (12 de marzo de 2015). *lexbase boletinnjuridico electronico*. Obtenido de <http://www.lexbasesa.com/FrontPageLex/libreria/cl0003/2-18946-concepto-superfinanciera---reserva-bancaria-reserva-bancaria.htm>

comercio, c. d. (1971). *secretaria senado* . Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_comercio\\_pr001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio_pr001.html)

Congreso de la Republica. (2008). Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)

Contreras, S. Q. (2014). *universidad santo tomas* . Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3399>

Corporate Finance Institute. (s.f.). Obtenido de <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/debt-default/>

Corporate Finance Institute. (s.f.). *Corporate Finance Institute*. Obtenido de <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/bank-reserves/>

credomatic, A. B. (s.f.). *Aprendiendo BAC credomatic*. Obtenido de Aprendiendo BAC credomatic: <https://aprendiendo.baccredomatic.com/sobre/que-es-un-tarjetahabiente>

cruz, A. f. (09 de 04 de 2020). *RANKIA*. Obtenido de RANKIA: <https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/3915766-que-tarjeta-credito-como-funciona>

DANE. (2020). Obtenido de [DANE.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema](http://DANE.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema)

Davis, E. P. (1993). *Bank Credit Risk*. Bank of England.

EFE News Service. (2014). La OCDE ve urgente comenzar a impartir educación financiera en las escuelas: EDUCACIÓN FINANCIERA. *EFE News Service*, 1.

Experian. (s.f.). Obtenido de <https://www.experian.com/blogs/ask-experian/covid-19-resource/>

Experian. (2020). *COVID-19 (Coronavirus) Credit Card and Debt Relief*. Obtenido de <https://www.experian.com/blogs/ask-experian/covid-19-resource/>

Galan, J. S. (30 de marzo de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Gamarra, A. H. (marzo de 2001). *Banco de la Republica*. Obtenido de <https://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-135/la-banca-central-en-colombia>

Horvath, A. B. (2021). *The COVID-19 Shock and Consumer Credit: Evidence from*. Washington: Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal.

Juan del Real Martín . (s.f.). *#FINLIT.ES*. Obtenido de <https://www.finlit.es/que-es-educacion-financiera/>

Kooperation, S. f. (2021). *Cartilla del facilitador programa de educacion financiera "saber mas contigo"*. Obtenido de <file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Cartilla%20Facilitadores.pdf>

La republica. (23 de marzo de 2021). *La republica*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/semana-mundial-de-la-educacion-financiera-llega-a-colombia-550294>

La republica. (2021). La Semana Mundial de la Educación Financiera llega a Colombia hasta el 28 de marzo. *La republica*, 1.

Mastercard Standard. (s.f.). Obtenido de <https://www.mastercard.cl/content/dam/mccom/es-cl/documents/Mastercard%20Standard.pdf>

MinEducación. (s.f.). *MinEducación*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Preescolar-basica-y-media/#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20se%20define%20como,derechos%20y%20de%20sus%20deberes.>

Occidente, B. d. (septiembre de 2013). *Banco de Occidente*. Obtenido de Banco de Occidente: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/61ab47f3-562a-4b96-b038-35e685a400e6/Codigo-etica-Conducta.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m49Jyae>

Occidente, B. d. (s.f.). *Banco de Occidente* . Obtenido de Banco de Occidente : <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos>

OECD. (s.f.). *OECD.ORG*. Obtenido de <https://www.oecd.org/finance/financial-education-and-youth.htm>

Portafolio. (29 de 01 de 2021). *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/tasa-de-desempleo-en-colombia-2020-dane-548662>

Press;, C. U. (2011). Financial literacy and retirement planning in Sweden.

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-intencional/#:~:text=El%20muestreo%20intencional%20es%20un,buen%20juicio%2C%20o%20cual%20resulta>

Republica, C. d. (15 de julio de 2009). *secretaria senado*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)

Republica, L. (09 de 06 de 2020). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/usuarios-de-bancos-han-interpuesto-mas-de-22400-quejas-desde-inicio-de-la-coyuntura-3016009>

Republica, L. (18 de 03 de 2020). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/estas-son-las-medidas-que-anunciaron-los-bancos-para-aliviar-las-deudas-2979762>

Republica, L. (12 de 03 de 2021). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/el-grupo-aval-registro-una-utilidad-neta-atribuible-de-235-billones-durante-2020-3138369>

Robles, F. (s.f.). *LIFEDER.COM*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/diseno-metodologico-investigacion/>

RUIZ, K. (14 de JUNIO de 2010). *ABOLOG*. Obtenido de <http://cienciassocialeskathy.obolog.es/instrumentos-investigacion-633764>

Saber más ser mas. (s.f.). *¿Quiénes supervisan el buen funcionamiento del sistema financiero?* Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/quienes-supervisan-el-buen-funcionamiento-del-sistema-financiero/>

Santos, R. P. (2019). *Financial inclusion of riverine populations: impact assessment*. Rio de Janeiro.

SEMANA. (20 de 01 de 2020). *SEMANA*. Obtenido de SEMANA: <https://www.semana.com/finanzas/credito/articulo/que-es-la-cuota-de-manejo-y-por-que-la-cobra-su-banco/202000/>

Semana, R. (03 de 08 de 2020). *Revista Semana*. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/alivios-en-bancos-asi-podra-aplicar-al-programa-de-acompanamiento-a-deudores/691342/>

Significados.com. (16 de ENERO de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/marco-conceptual/>

SuperFinanciera. (01 de 07 de 2020). *SuperFinanciera*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10104480>

Superintendencia Financiera de Colombia. (19 de abril de 2018). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10097491>

U.S. Department of the treasury. (2021). *U.S. Department of the treasury*. Obtenido de <https://home.treasury.gov/policy-issues/coronavirus/about-the-american-rescue-plan>

UNIVERSIA COSTA RICA . (04 de SEPTIEMBRE de 2017). *UNI>ERSIA*. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

VISA. (29 de 07 de 2014). *VISA*. Obtenido de VISA: [visa.com.co/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/funcion-interes.html](http://visa.com.co/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/funcion-interes.html)