

La educación aseguradora de la sociedad actual dentro del marco de la educación financiera:



# El proyecto «Seguros para Todos» de FUNDACIÓN MAPFRE



César Quevedo Seises  
Lic. en CC. Químicas  
Subdirector del Área de Seguros y  
Previsión Social

Ana Belén Herrero Brañas  
Lic. en Ciencias Actuariales y Financieras  
y en Administración y Dirección de Empresas  
Coordinadora del proyecto «Seguros para Todos»

FUNDACIÓN MAPFRE  
Madrid - España

## Introducción a la educación financiera

La preocupación de los organismos internacionales, gobiernos, supervisores y reguladores por la educación o alfabetización financiera de la sociedad ha experimentado un notable auge en los últimos años siguiendo -quizás con cierto retraso- el desarrollo de los mercados financieros y los cambios sociales y demográficos de las últimas dos décadas. La opinión generalizada entre los expertos es que el grado de conocimiento de la sociedad acerca de los distintos productos de ahorro, inversión y financiación no se ha correspondido con el nivel de consumo o utilización de los mismos. Esto ha llevado a que una parte importante de la sociedad haya gestionado sus finanzas personales sin comprensión previa, generando sobre endeudamientos y otros problemas similares difíciles de manejar.

**El grado de conocimiento de la sociedad acerca de los distintos productos de ahorro, inversión y financiación no se ha correspondido con el nivel de consumo, por lo que una parte importante de la sociedad ha gestionado sus finanzas personales sin comprensión previa**



La necesidad de una mejor información financiera de los ciudadanos se ha hecho aún más evidente durante la crisis económica, aflorando la escasa cultura general en finanzas en el peor momento. Cabría pensar que esta necesidad solo es demandada por los inversores tradicionales pero la realidad es que afecta a todas las familias, de cualquier nivel y categoría social, pues la correcta toma de decisiones es capital para garantizar su salud, su vivienda o sus condiciones de vida actuales y futuras. Conviene hacer notar que el problema es doble: las personas no tienen conocimientos suficientes y, además, ante ellos se presenta una variadísima oferta de servicios y productos financieros, cada vez más complejos y tecnificados.

El entorno económico mundial es convulso y cambiante, y los factores de riesgo que lo

modelan son muy diversos, desde los puramente económicos hasta los políticos, culturales, sociales y demográficos. Entre ellos destacan: el aumento de la renta per cápita y su consecuencia, la mayor capacidad de ahorro de la población; la amplitud de la oferta de productos financieros; el incremento paulatino del nivel de endeudamiento; la mayor esperanza de vida; la inestabilidad laboral; los cambios en las prestaciones de los sistemas públicos sanitarios, de previsión social y las pensiones; los cambios legislativos en materia fiscal; la desregularización de los mercados; el incremento de las transacciones electrónicas y la disminución del uso del papel moneda, por citar algunos.

Por todo lo anterior, la adecuada administración de los recursos financieros es una tarea que requiere mayores conocimientos y aptitudes que en épocas precedentes. En último



término, para los gobiernos, invertir en la capacitación financiera es una garantía del aumento del bienestar social y del crecimiento de un país.

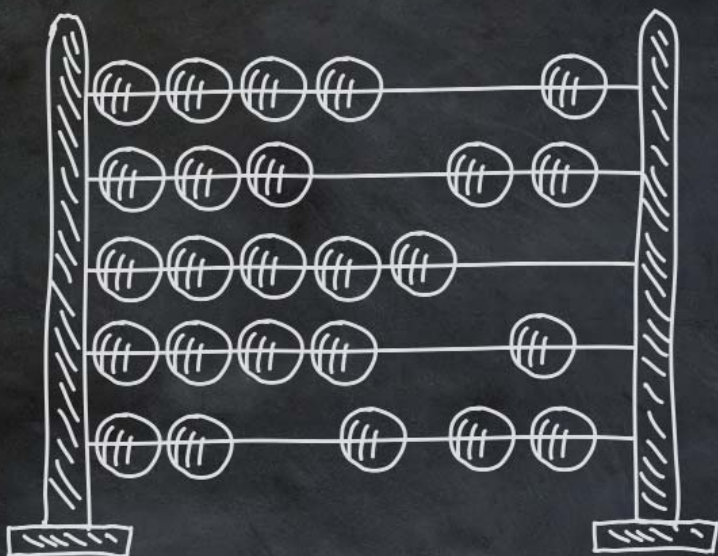
## El papel del seguro

Dentro de este panorama ha de contemplarse el seguro en su condición de producto financiero que hay que entender y saber usar, pues es el primer garante del mantenimiento de las necesidades personales básicas y, en muchos casos, el principal producto de ahorro familiar. El correcto entendimiento de los beneficios, capacidades y limitaciones de los seguros es un factor clave de seguridad en la vida de las personas y, como tal, la educación aseguradora debe tener un papel destacado en la educación de los ciudada-

nos. Sin embargo, no existen en la actualidad muchas iniciativas orientadas a la promoción de la cultura aseguradora fuera de las destinadas meramente a fines comerciales.

## Antecedentes de la educación financiera

Los antecedentes de la educación financiera moderna se sitúan en EE.UU. a principios de los años noventa, con los primeros análisis relacionados con el ahorro de los hogares. Si bien los estudios estaban centrados en la eficacia de los incentivos fiscales del ahorro, parecía vislumbrarse una cierta relación entre las bajas tasas de ahorro y la falta de conocimientos financieros. También se realizaron otros estudios para establecer los efectos sobre el ahorro individual de la



educación financiera en la escuela y ver cuáles eran los cambios en la conducta a largo plazo del consumidor; se concluía que los individuos que habían sido formados tenían mayores tasas de ahorro y acumulaban más riqueza en la edad adulta. Posteriormente, ya en la primera década de este siglo, se ha seguido investigando en Europa y otros países industrializados sobre el comportamiento financiero de las personas (planificación y ahorro para la jubilación, tipos de inversiones utilizados, nivel de acumulación de riqueza, nivel de endeudamiento) y sus conocimientos económicos, llegando a las mismas

conclusiones generales: está comprobada la correlación existente entre el grado de educación en finanzas y la mejora en las decisiones de inversión y ahorro.

En lo que respecta a la actividad de los organismos internacionales o supranacionales es destacable el papel de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Un hito relevante fue sin duda la presentación en 2005 de su estudio «*Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies*» (ver 1 en Bibliografía) («Mejorando la cultura financiera. Análisis de ma-

---

### Texto 1

***Educación financiera es «el proceso por el que los consumidores financieros o inversores mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar las decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.»***

**OCDE. 2005.**

---



**El correcto entendimiento de los beneficios, capacidades y limitaciones de los seguros es un factor clave de seguridad en la vida de las personas y la educación aseguradora debe tener un papel destacado en la educación de los ciudadanos**

terias y políticas») en el que se presentaban los resultados de los análisis acerca del nivel de conocimientos financieros de los consumidores y de los efectos de los programas relacionados con este tema en 15 países. Además se ofrecía por primera vez una definición amplia del significado de la educación financiera (Texto 1). En general, estos estudios coincidían en señalar que el nivel de cultura financiera era bajo, con

bastante desconocimiento de los riesgos asumidos por los consumidores y con escasa planificación económica a largo plazo. También se destacaba que a menor estatus socioeconómico las carencias en cultura financiera eran cada vez mayores.

Basado en los resultados de este estudio y también en el año 2005, el Consejo de la OCDE publicó una resolución (ver 2 en Bi-

---

## Texto 2

***Las iniciativas para el desarrollo de la cultura financiera y aseguradora se han llevado a cabo bajo unos principios de actuación, en general, comunes:***

- 1. Fomento de la cultura preventiva y de ahorro a largo plazo.***
  - 2. Presencia en todas las etapas de la vida, empezando en los primeros años de la escuela.***
  - 3. Accesibilidad a todos los grupos sociales.***
  - 4. Información de forma útil, clara y transparente para poder hacer frente a los problemas y necesidades concretas del día a día de cada grupo de población.***
-



**Cuadro 1: Síntesis del contenido del Plan de Educación Financiera, período 2008-2012.**

Fuente: CNMV/BdE

|                   | Segmentos   | Necesidades   | Actuaciones   | Ámbitos de cooperación   |
|-------------------|---|---|---|--|
| Sistema educativo | Secundaria<br>Formación profesional   | - Básicos:<br>Ahorro/<br>Inversión/<br>Endeudamiento.                       | - Elaboración material.<br>- Formación profesores.<br>- Línea apoyo permanente.<br>- Inclusión currículo. | - Autoridades educativas nacionales y autonómicas.<br>- Asociaciones de profesores.        |
|                   | Universidad   | - Sistema Financiero.   |   |  |
| Población adulta  | Empleados/Autónomos   | - Seguros.<br>- Créditos.<br>- Ahorro jubilación.<br>- Productos inversión. | - Seminarios centros trabajo.<br>- Internet.<br>- Formación de formadores.                                | - Org. empresariales.<br>- Colegios profesionales.<br>- Sindicatos.<br>- Grandes empresas. |
|                   | Con hijos menores   | - Seguros.<br>- Créditos.<br>- Ahorro jubilación.<br>- Productos inversión. | - Publicaciones especializadas.   | - Editoriales.   |
|                   | Jubilados   | - Productos ahorro/<br>Inversión.<br>- Prevención fraudes.                  | - Seminarios centros de mayores.<br>- Formación orientadores.   | - Comunidades Autónomas.   |
|                   | Otros (inmigrantes, discapacitados, personas dedicadas a labores del hogar, otros jóvenes...) | - Según grupo de población.   | - Seminarios.<br>- Internet.<br>- Publicaciones.  | - Asociaciones de discapacitados,<br>- Asociaciones consumidores, inmigrantes...           |

bliografía) en la que invitaba a los Estados Miembros a que impulsaran políticas de fomento de la educación financiera, diseñando programas dirigidos y adaptados a todos los segmentos de población. En la resolución se incluyen los principios y buenas prácticas generales para su difusión y aplicación por los gobiernos e instituciones.

Desde entonces han continuado publicándose innumerables estudios, encuestas y programas relacionados con la materia, muchos de ellos con la crisis económica como telón de fondo; por su parte, los gobiernos de los países desarrollados han seguido las indicaciones de la OCDE y en su mayoría han diseñado estrategias y planes nacionales de educación financiera. También muchas compañías y organizaciones privadas han puesto en marcha sus propias iniciativas.

## Plan de Educación Financiera, España

Centrándonos en el caso de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España (BdE), como máximos supervisores financieros españoles, asumieron en mayo de 2008 el compromiso de elaborar, difundir y desarrollar el «Plan de Educación Financiera» (ver 3 y 4 en Bibliografía) bajo los principios y recomendaciones de la OCDE, con el objetivo principal de «contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos.» Posteriormente, la Dirección Ge-

neral de Seguros y Fondos de Pensiones se adhirió al Plan de Educación Financiera como supervisor de la actividad aseguradora en España, y otras muchas empresas y asociaciones públicas y privadas.

Dentro del Plan, y como principal canal de información y formación, se ha diseñado un portal de educación financiera en internet: «Finanzas para Todos» ([www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es)). Complementariamente se han desarrollado otras actuaciones divulgativas y formativas. Este plan cuatrienal 2008-2012 ha sido ampliado al periodo 2013-2017. Se muestran en el cuadro 1 las líneas maestras del primer Plan.

## El proyecto «Seguros para Todos», de FUNDACIÓN MAPFRE

### Antecedentes

En el contexto general descrito en los apartados anteriores, FUNDACIÓN MAPFRE se marcó en 2011 como nuevo objetivo contribuir a la mejora de la cultura aseguradora de los ciudadanos, propósito este que encajaba a la perfección dentro de sus fines fundacionales. Para abordar desde una mejor perspectiva este proyecto se consideró necesario realizar un estudio (ver 5 en Bibliografía) que reuniera información sobre el tema e identificara las necesidades formativas en materia aseguradora en España. (Texto 3)

**La Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España, como máximos supervisores financieros españoles, asumieron en mayo de 2008 el compromiso de elaborar, difundir y desarrollar el “Plan de Educación Financiera”, con el objetivo principal de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos**

---

### Texto 3

**Algunas de las conclusiones del informe sobre percepción social del seguro en España, que traslucen la baja cultura preventiva y aseguradora de los españoles:**

- ▶ **Sólo un 52% de la población indica que hay que prevenir los riesgos y tomaría alguna medida proactiva para evitarlos o protegerse ante sus consecuencias (mediante ahorro y seguros).**
  - ▶ **Más de la mitad de los usuarios (54%) afirma que les resulta complejo entender la información de los seguros.**
  - ▶ **Un tercio (34%) no lee con detenimiento la información general del condicionado ni las coberturas.**
-



A raíz de ello nació, en 2012, el proyecto «Seguros para Todos», con la finalidad de mejorar la percepción social del seguro a través del conocimiento de la cultura aseguradora, sus principios y fundamentos. Dada su evidente sintonía con las iniciativas del Plan de Educación Financiera, FUNDACIÓN MAPFRE suscribió un acuerdo de colaboración con el BdE y la CNMV para el desarrollo de los contenidos relacionados con el Seguro.

#### **Filosofía y objetivos de «Seguros para Todos»**

La finalidad de «Seguros para Todos» es ayudar a los ciudadanos a comprender los fundamentos del seguro y, por extensión, el funcionamiento del sector asegurador. Como es un objetivo muy amplio por la disparidad de

perfiles y colectivos que abarca, es necesario definir las ideas claves de partida:

- ▶ **Universalidad:** Los principios que rigen la educación financiera y aseguradora son universales y, por ello, los contenidos del proyecto tienden hacia la generalidad. No obstante, se tienen en cuenta las distintas necesidades de los grupos sociales y las realidades particulares de los países y zonas geográficas objeto de la actuación.
- ▶ **Orientado a no expertos:** El público objetivo no es experto en seguros, por lo que prima la utilización de mensajes sencillos, claros, manteniendo el rigor técnico sin uso de tecnicismos.

**La finalidad de «Seguros para Todos» es ayudar a los ciudadanos a comprender los fundamentos del seguro y el funcionamiento del sector asegurador. Se dirige a cada uno de los ciudadanos que conforman los diferentes grupos sociales**



► **Facilidad de acceso:** El acceso a la información debe ser fácil, gratuito y universal, de forma que se puedan consultar los contenidos independientemente de la vía que se emplee para ello. Para lograr esto es necesaria una visibilidad en diferentes medios y soportes tanto en Internet (portal web [www.segurosparatodos.org](http://www.segurosparatodos.org)) como en los medios tradicionales, normalmente impresos.

► **Posibilidad de interacción:** es un aspecto vital en una sociedad realmente interesada en manifestar su opinión sobre los productos y servicios que se comercializan u ofrecen. En esta línea, la estrategia de divulgación está diseñada para que la interacción sea real y bidireccional, basada en una escucha activa.

## Alcance del proyecto

Por su esencia y origen, «Seguros para Todos» se dirige a cada uno de los ciudadanos que conforman los diferentes grupos sociales. Geográficamente, su ámbito de actuación principal se desarrolla en los países donde la Fundación tiene presencia institucional.

Siguiendo los principios de la OCDE, la educación en materia aseguradora debe proporcionarse a un público objetivo muy amplio. Sin embargo, se establecen grupos de población con características similares en función, o bien de las necesidades formativas que plantean, o en relación a los canales de acceso que se consideren más eficaces. El cuadro 2 refleja los diferentes grupos de población y las acciones previstas en cada uno de ellos.

### Cuadro 2: Segmentos de población, necesidades y acciones «Seguros para Todos».

Fuente: SpT

| Segmentos de población           |  | Necesidades  | Acciones en «Seguros para Todos»  |
|----------------------------------|--|--|---|
| <b>Población en edad escolar</b> | Escolares en general (6-11 años)                         | Conceptos elementales sobre el riesgo, la protección, la solidaridad humana y el ahorro.       | - Elaboración de material escolar.<br>- Impartición de talleres.  |
|                                  | Educación Secundaria y Bachillerato, F.P. (12-17 años)   | Conceptos más elaborados sobre el seguro. Apoyo de herramientas formativas.                    | - Elaboración de material escolar.<br>- Impartición de seminarios.<br>- Apoyo a formadores.                             |
| <b>Población adulta</b>          | General  | Conocer el sector asegurador y los productos asociados. Derechos y obligaciones del asegurado. | - Información en web.<br>- Seminarios en centros de trabajo.<br>- Formación básica.                                     |
|                                  | Mayores y jubilados                                      | Ídem anterior, profundizando en planes de pensiones y seguros de vida.                         | - Seminarios en centros de mayores.<br>- Formación básica.<br>- Apoyo a facilitadores y personal de atención a mayores. |
|                                  | Otros colectivos (autónomos, educadores, discapacitados) | Según grupo de población.  | - Jornadas y seminarios.<br>- Información en web.<br>- Acciones concretas en asociaciones.                              |

## Contenidos

Los contenidos en la web consisten en información básica sobre la realidad del seguro. Además, se abordan temas específicos tan importantes como el fraude y los perjuicios que ocasiona al conjunto de la sociedad; los derechos y obligaciones del asegurado y el papel de la mediación, entre otros. Como complemento se tiene acceso a un glosario donde se explican de forma simple los principales términos; también se mantiene un servicio de consulta al experto para atender las dudas particulares sobre seguros, siempre dentro de una línea neutral y sin abordar ninguna cuestión comercial.

## Importancia de la interacción y del social media

Para conocer de primera mano dónde están las carencias y dificultades de la sociedad en materia aseguradora resulta crucial el empleo de las nuevas tecnologías y de herramientas que proporcionen la posibilidad de interactuar con los usuarios. Así se pueden luego diseñar los materiales adecuados en los temas que mayor interés despiertan. «Seguros para Todos» no se ha concebido solo como un repositorio de datos en una web; es un conjunto de iniciativas en diferentes soportes que buscan fomentar esta interacción de forma que los propios usuarios decidan parte de los contenidos y puedan manifestar abiertamente sus expectativas y necesidades.

The screenshot shows the homepage of 'Seguros para Todos'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accesibilidad', 'Mapa web', 'Contacto', and 'RSS'. The main header features the logo 'Seguros para Todos' and a breadcrumb trail 'Estás en: Home >'. A vertical menu on the left lists various topics: '¿Qué es el seguro?', 'Tipos de seguros', 'Quién, cómo y cuándo asegurar', 'Preguntas frecuentes', 'Glosario', 'Las cifras del seguro', and 'Formación'. Below this menu is a 'Consulta al experto' button with a graduation cap icon. On the right, there is a featured article titled 'El mundo del Seguro al alcance de todos' with a sub-headline '¿Aún no sabes quién es Máximo Pupas? Conoce a nuestro personaje estrella que te explicará, a través de sus aventuras, muchas cosas del seguro que quizás no sepas.' At the bottom, a 'Colaboran:' section displays logos for 'FUNDACIÓN MAPFRE', 'plan de educación financiera', 'CNMV', and 'BANCO DE ESPAÑA'. Below the logos, there are three columns of content: '¿Qué es el seguro?' (listing 'El Riesgo', 'El seguro', 'Los Principios del Seguro', 'Comprar un seguro'), 'Tipos de seguros' (listing 'Seguros Personales', 'Seguro de Daños o Patrimoniales', 'Seguros de Prestación de Servicios'), and 'Quién, cómo asegurar' (listing '¿Qué se puede asegurar?', '¿Quiénes interaccionan?', '¿Cuándo contratar?').

## Texto 4

**Contenidos disponibles actualmente en la web «Seguros para Todos»:**

- ▶ **¿Qué es el seguro?**
- ▶ **Quién, cómo y cuándo asegurar.**
- ▶ **Tipos de seguros.**
- ▶ **Las cifras del seguro.**
- ▶ **Consulta al experto y preguntas frecuentes.**
- ▶ **Glosario.**





Las redes sociales son unas herramientas muy útiles para hacer llegar este mensaje a la sociedad; por eso, el proyecto está presente en las más relevantes: Facebook, Twitter y Youtube.

- ▶ **Facebook** representa el canal fundamental para la difusión de los contenidos de «Seguros para Todos»; el objetivo particular es generar una comunidad que nutra de nuevas ideas y acciones, y que actúe como canal para divulgar la cultura aseguradora.
- ▶ **Twitter** fomenta la relación con los expertos presentes en la red para que estos actúen como prescriptores de los contenidos y los doten de una mayor veracidad.
- ▶ **Youtube** se emplea en su doble vertiente de repositorio de los audiovisuales del proyecto y como medio de difusión global que aprovecha la gran viralidad de la red.

### La Formación: elemento clave en el desarrollo del proyecto

La formación es uno de los pilares de «Seguros para Todos»; tiene como fin último ser práctica, para que pueda ayudar de manera efectiva ante situaciones de la vida real.

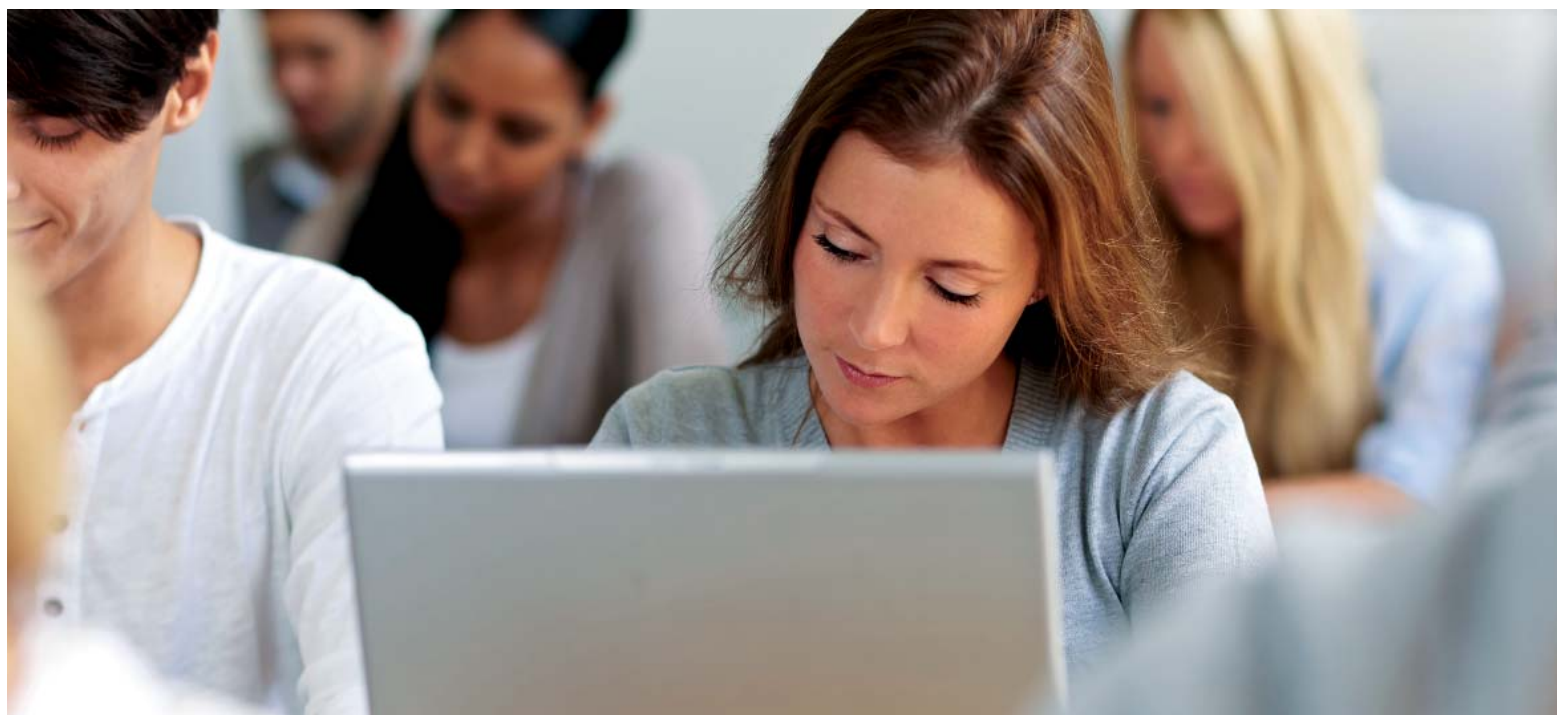
Existen dos líneas de actuación formativas:

- ▶ **Formación básica para el público en general:** a través de cursos sencillos, en los que se abordan cuestiones monográficas sobre diferentes aspectos aseguradores tales como los tipos de seguros, el fraude, la protección del asegurado, cómo comprar un seguro, cómo reclamar.

### Texto 5

**Cifras que resumen la actividad del último año de «Seguros para Todos» en redes sociales:**

- ▶ **Facebook: más de 1.900 fans.**
- ▶ **Twitter: más de 2.100 seguidores.**
- ▶ **Los videos presentes en YouTube superan las 10.000 reproducciones.**



► **Formación para formadores:** Que la población reciba desde edades tempranas formación en materia aseguradora solo es posible si los docentes están convenientemente preparados para ejercer esta labor; «Seguros para Todos» proporcionará a los profesores la formación y los recursos adecuados para que puedan impartir educación aseguradora con confianza a sus alumnos.

Esta formación también implica a otros colectivos afines: Asistentes sociales y otro personal de apoyo a mayores o discapacitados, empleados de entidades financieras y aseguradoras. Para ello, se desarrollarán materiales y herramientas formativas que sirvan como soporte de los contenidos previstos en los planes educativos.

---

## Texto 6

***Cursos básicos, informativos, que se pueden encontrar en «Seguros para Todos»:***

- ***El seguro ¿Qué es y cómo funciona?***
  - ***Comprar un seguro.***
  - ***Tipos de seguros.***
  - ***La póliza del seguro.***
  - ***¿Cómo se usa un seguro?***
  - ***La protección del asegurado.***
  - ***El fraude en seguros.***
-



## Futuro

«Seguros para Todos» está empezando su andadura y los resultados se apreciarán a medio y largo plazo. Mientras tanto, habrá que ir analizando la efectividad de todas las acciones que se lleven a cabo y cuantificar su impacto real en la ciudadanía en general o, en su caso, en los grupos concretos sobre los que se enfoquen, para adecuar las actividades futuras y garantizar el éxito de los programas educativos e informativos. Lógicamente, cualquier iniciativa como esta deberá seguir alineada con las medidas y planes institucionales para beneficiarse mutuamente de esta sinergia.

## Bibliografía

(1) OCDE. «*Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies.*» 2005. Disponible en línea en: [http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy\\_9789264012578-en](http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy_9789264012578-en)

(2) «*Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness.*» «Recomendación del consejo.» OCDE. Julio, 2005. Disponible en línea en: <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>

(3, 4) CNMV y Banco de España. «Plan de Educación Financiera 2008-2012» y «Plan de Educación Financiera 2013-2017.» Disponibles en línea en:

<http://www.cnmv.es/Portal/Publicaciones/PlanEducCNMV.aspx>

(5) FUNDACIÓN MAPFRE. «La percepción social del seguro en España.» 2012. Disponible en línea en:

[http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/images/La-percepcion-social-del-seguro-en-espanya\\_tcm164-3796.pdf](http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/La-percepcion-social-del-seguro-en-espanya_tcm164-3796.pdf)

## Otras referencias

OCDE/INFE. «*High level principles on national strategies for financial education.*» 2012. Disponible en línea en:

[http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD\\_INFE\\_High\\_Level\\_Principles\\_National\\_Strategies\\_Financial\\_Education\\_APEC.pdf](http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD_INFE_High_Level_Principles_National_Strategies_Financial_Education_APEC.pdf)

ISPIERTO, A. y OLIVER, I. «La educación financiera y su relevancia en las decisiones económicas: evidencia e iniciativas.» Boletín trimestral de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Trimestre IV. 2011. CNMV, Madrid. Disponible en línea en:

[http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Boletin/Boletin\\_4\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Boletin/Boletin_4_2011.pdf)