

**Caracterización y Análisis del Documento de Orientaciones y Recomendaciones sobre
Educación y Alfabetización Financiera del Banco Mundial (2021).**

Ingrid Johanna Parra Caicedo

Facultad de Educación, Universidad Pedagógica Nacional

Especialización en Pedagogía

Asesora: Carmenza Sánchez Rodríguez

17 de abril del 2023

Resumen

Este trabajo investigativo de tipo documental en el campo de la educación, analiza y caracteriza el documento integral de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial publicado en el año 2021. El trabajo pretende por medio de un análisis documental dar cuenta de los planteamientos, justificaciones, enfoques, orientaciones, entre otras categorías desde la perspectiva financiera que permitan la comprensión e interpretación de lo consignado allí y su incidencia en el ámbito educativo y social. El trabajo da cuenta del uso de la educación y alfabetización financiera como herramientas útiles, operacionales y estratégicas para el logro de los objetivos del programa de Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera (FISF) con el fin de fortalecer el nivel de confianza de los sujetos en el sector bancario y financiero y desarrollar capacidades en los sujetos para el acceso y manejo de los servicios financieros digitales, dados los avances tecnológicos de la última década y su provecho por entidades prestadoras de servicios financieros.

Palabras Clave: Educación Financiera, Alfabetización Financiera, Capacidad Financiera, Inclusión Financiera y Autoridades del Sector Financiero.

Tabla de contenido

Introducción	4
Planteamiento del Problema	5
Justificación	9
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Antecedentes	14
Metodología	18
Enfoque Epistemológico	18
Modalidad de Investigación	19
Ruta Metodológica	20
Marco Conceptual	22
Caracterización y Análisis del Documento del Banco Mundial (2021): Construyendo un Enfoque de Educación Financiera: Un Punto de Partida para las Autoridades del Sector Financiero	23
Las Justificaciones y Argumentos sobre la Educación Financiera.....	23
El Enfoque de la Educación Financiera.....	26
Responsables de la Educación Financiera.....	30
Orientaciones para la Construcción de Iniciativas de Educación Financiera.....	32
Recomendaciones para Llevar a Cabo Iniciativas de Educación Financiera	40
Poblaciones Destinatarias de la Educación Financiera	42
Conclusiones	45
Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Tablas y figuras.....	52
Anexos	53

Introducción

El presente artículo de revisión bibliográfica en el campo de la educación, se centra en abordar la educación y alfabetización financiera desde el contexto internacional con la búsqueda y revisión de las orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera plasmadas en el informe del Banco Mundial publicado en el año 2021: Construyendo un Enfoque de Educación Financiera: Un Punto de Partida para las Autoridades del Sector Financiero.

Preguntas desde el campo educativo con perspectiva financiera como ¿Qué caracteriza al informe?, ¿Cuáles son las concepciones sobre educación y alfabetización financiera?, ¿Cuáles son los planteamientos, argumentos y enfoques?, ¿Qué orientaciones y recomendaciones se plantean al respecto?, ¿En qué poblaciones se enfocan?, entre otras, orientaron el desarrollo de la caracterización y análisis documental para la comprensión e interpretación de lo consignado allí.

Inicialmente, la búsqueda y revisión de antecedentes en repositorios de universidades y revistas académicas del país permite conocer y comprender qué se ha investigado al respecto, bajo qué perspectivas, bajo qué enfoques metodológicos, desde qué profesiones y disciplinas, entre otros aspectos que dan cuenta del interés que ha despertado este tema recientemente.

Seguidamente la metodología que da cuenta de la revisión, lectura y construcción de marcos referenciales para el conocimiento, comprensión y establecimiento de teorías investigativas que permitieron definir el enfoque epistemológico, modalidad de investigación y ruta metodológica utilizados para el presente trabajo investigativo.

Y, finalmente la caracterización y análisis documental del informe del Banco Mundial, que da cuenta de las justificaciones y argumentos sobre la educación financiera, el enfoque de la educación financiera, responsables de la educación financiera, orientaciones para la construcción de iniciativas de educación financiera, recomendaciones para llevar a cabo iniciativas de educación financiera y poblaciones destinatarias de la educación financiera.

Este trabajo pretende comprender e interpretar la educación y alfabetización financiera planteadas en el informe del Banco Mundial, que como organismo multilateral presenta una considerable influencia sobre la mayoría de las naciones que lo integran y especialmente sobre las entidades gubernamentales de dichos países, teniendo en cuenta sus funciones, mandatos y competencias de consenso y mediación para el logro de acuerdos globales de temas de común interés de índole social, político, económico, entre otros, además de la considerable influencia que tiene sobre las políticas educacionales a nivel global.

Planteamiento del Problema

En la actualidad, fenómenos como la globalización, el modelo neoliberal predominante en la economía a nivel mundial, la fuerte bancarización de los últimos años apoyada en los avances tecnológicos y digitales de las últimas décadas (fruto del esfuerzo enfocado para dichos fines por parte de profesionales y expertos en el tema), las constantes reformas e implementación de políticas financieras y económicas que afectan a largo plazo y en gran medida a las naciones, el consumismo excesivo impuesto principalmente por la constante y fuerte publicidad en los medios de comunicación, redes sociales, sitios web, apps, etc., por industrias de la belleza, moda, tecnología, transporte, entre otros y las presiones sociales han moldeado y establecido en la sociedad, concepciones sobre el modo de vivir, las expectativas sobre lo que se espera de cada uno, la aceptación social producto de la adquisición de determinados bienes y servicios, qué es lo que se supone es el éxito o la felicidad y qué costo tiene llegar a conseguirla.

La aceleración de estos sucesos en articulación con el desconocimiento en temas financieros y económicos, ha generado en los sujetos problemas que incluyen situaciones como: incapacidad en el cubrimiento de sus gastos personales y familiares, problemas de sostenibilidad, incumplimiento en el pago de sus obligaciones financieras, sobreendeudamiento, desigualdad e incluso problemas de estrés que impactan su salud mental. Sobre este último aspecto tomando como ejemplo una de las conclusiones de la encuesta realizada para el estudio del estrés en EE.UU. en el año 2014 por la Asociación Americana de Psicología (2015):

La encuesta Stress in America™ de este año muestra que el estrés por el dinero y las finanzas prevalece en todo el país. De hecho, independientemente del clima económico, el dinero ha encabezado constantemente la lista de factores estresantes de los estadounidenses desde la primera encuesta Stress in America en 2007[...] El estrés por el dinero y las finanzas parece tener un impacto significativo en la vida de los estadounidenses. Casi tres cuartas partes (72%) de los adultos afirman sentirse estresados por el dinero al menos algo del tiempo y casi una cuarta parte dice que experimenta un estrés extremo por el dinero (el 22% califica su estrés por el dinero durante el último mes como un 8, 9 o 10 en una escala de 10 puntos). En algunos casos, las personas llegan a posponer sus necesidades de atención en salud por motivos económicos. (p. 2)

Por lo anterior es pertinente que, como sujetos —al estar inherentemente situados en dichos fenómenos y entendiendo que como individuos no tenemos un control total al respecto

pero en cierta medida sí, sobre nuestras propias decisiones— al menos entendamos o estemos familiarizados con conceptos financieros básicos, que nos permita desarrollar un manejo consciente de nuestras finanzas, una introspección y una visión crítica sobre lo que es realmente necesario e importante, para una toma de decisiones financieras más acertadas.

De allí la importancia de la implementación de políticas o modelos de educación y alfabetización financiera para diferentes poblaciones como: niños, jóvenes, adultos y adultos mayores —sin brechas de género, inclinación sexual, discapacidad, comunidad étnica, entre otros— teniendo en cuenta las características propias de cada grupo junto con su contexto social, económico y cultural. De acuerdo con las fundaciones PwC y Contea (2019):

[...] en el contexto socioeconómico la educación financiera ha venido tomando mayor relevancia en las últimas décadas como consecuencia de los continuos cambios sociales, económicos y demográficos en los que la sociedad se encuentra inmersa. Dotar a los individuos de conocimientos financieros es vital para ayudarles a la correcta toma de decisiones financieras, y en consecuencia para mejorar el estándar de vida y bienestar social de un país. (p. 9)

En la búsqueda y revisión literaria realizada como insumo para los antecedentes sobre estudios de educación y alfabetización financiera, se encontró que en la mayoría su enfoque ha sido desde una perspectiva empírica, con el estudio de variables y relaciones originadas de encuestas y muestreos estadísticos (emitidos principalmente por organismos multilaterales como el Banco Mundial), para deducir a través de la implementación y análisis de resultados de modelos estadísticos, los motivos por los cuales no ha sido posible la introducción de grupos sociales y económicos específicos en el sector bancario y financiero, destacando también la importancia de una educación y alfabetización financiera a la par que permita la comprensión de estos sujetos como nuevos consumidores bancarios, concluyendo en su mayoría, que la inclusión financiera es necesaria para el mejoramiento del capital de mercados y la economía recalcando este concepto como paradigma actual y objetivo primordial de la educación y alfabetización financiera.

Por otro lado, dada la expansión acelerada de los servicios financieros digitales en las últimas décadas —en aras de una captación exponencial de recursos y aprovechamiento de los mismos para generación de ganancias y rendimientos en el sector bancario y financiero—, recientemente se ha generado una considerable preocupación por la ideación e impartición de

iniciativas y programas de educación y alfabetización financiera desde entidades prestadoras de servicios financieros en comparación con ministerios de educación e instituciones relacionadas, lo que refuerza el discurso de la inclusión financiera además del desconcierto sobre bajo qué intereses, intencionalidades y argumentos se imparten dichos programas, qué temas se abarcan y cuáles no, a qué poblaciones llegan, qué instituciones de carácter gubernamental y privado evalúa la pertinencia de dichos programas y los apoya, etc.

Lo anterior supone, que no predomina una preocupación de carácter formativo orientada a dotar a los sujetos de herramientas cognitivas para el manejo de sus propios recursos así como el aprovechamiento consciente de productos y servicios financieros en beneficio propio, ni herramientas de análisis sociales para comprender cómo funciona el sistema económico y el sistema que maneja los recursos financieros, la preocupación que predomina por la educación y alfabetización financiera es de carácter instrumental relacionada con captar y salvaguardar los recursos de las entidades del sector bancario y financiero, es decir, no hay una intención pedagógica ni formativa de los sujetos sino una preocupación estrictamente económica y mercantil, lo anterior dado que, el origen de esta preocupación obedece a necesidades de entidades prestadoras de servicios financiero que dadas su naturaleza, no son de orden social en donde existan preocupaciones legítimas por la administración que los sujetos hacen de sus propios recursos ni por la adquisición de conocimientos básicos financieros.

Dado que el término inclusión financiera ha tomado bastante fuerza como discurso de las políticas educacionales en asuntos financieros a nivel global articulado con las preocupaciones de orden económico y mercantil por entidades del sector bancario y financiero, se generaron inquietudes sobre la posición al respecto desde diferentes organismos multilaterales e incluso si estas instituciones refuerzan dichos discursos, teniendo en cuenta sus funciones de consenso y mediación para el logro de acuerdos globales de temas de común interés —social, político, económico, etc.— que afectan a la mayoría de las naciones además de su considerable influencia en las políticas educacionales (Canan, 2017, 19), en donde se consideró pertinente realizar un acercamiento literario en los repositorios del Banco Mundial, la OCDE, FMI, entre otros, hallando que el Banco Mundial dedica una amplia sección a la inclusión financiera con publicaciones enfocadas en este tema y en la protección al consumidor, en donde se destaca un documento reciente como marco de apoyo a la inclusión financiera que contiene orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera publicado en el año 2021 dirigido a

instituciones gubernamentales relacionadas con la regulación, control y supervisión del sector bancario, generando inquietudes sobre cuáles son las problematizaciones, argumentos, motivos e intencionalidades sobre las que se sostienen sus planteamientos además de cómo estos inciden en el campo educativo y social, dando lugar a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué caracteriza el documento de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021)?

Justificación

Teniendo en cuenta los impactos financieros y económicos en los sujetos como consecuencia de los cambios acelerados de los últimos años en aspectos sociales, políticos y económicos a nivel global; se hace apremiante y necesaria la implementación de políticas de educación financiera en diferentes niveles sociales que facilite en las personas la comprensión de nociones básicas financieras para el desarrollo de aptitudes y capacidades que puedan aplicar y explotar en su vida cotidiana, que corrija y evite dificultades económicas debido a comportamientos como: incorrecto manejo del dinero, desconocimiento de la propia capacidad económica para el cumplimiento de obligaciones personales, familiares y financieras, ausencia de hábitos de ahorro, un insuficiente criterio en la adquisición de productos y servicios que sean realmente necesarios, entre otros.

Sin embargo, dadas las preocupaciones actuales sobre este tema y el sobresaliente origen de modelos y programas de educación y alfabetización financiera que tienen como discurso la inclusión financiera, se considera pertinente conocer la posición al respecto del Banco Mundial, teniendo en cuenta la amplia sección que dedican a la inclusión financiera y su influencia como organismo multilateral en los campos educativo, social, económico, etc.

A diferencia de los estudios abordados en el apartado de antecedentes, la pretensión de este trabajo consiste en abordar a la educación y alfabetización financiera desde un enfoque cualitativo que permita contribuir a la interpretación y comprensión de las orientaciones y recomendaciones del Banco Mundial incluidas en el documento hallado, los cuales van dirigidos especialmente a entidades gubernamentales y entidades encargadas de regular el sector financiero dada sus funciones y responsabilidades en el control, vigilancia y supervisión de entidades prestadoras de servicios financieros.

Desde el punto de vista de la Especialización en Pedagogía, este trabajo aporta como investigación educativa, ya que estudiar la educación financiera desde la perspectiva de organismos multilaterales como el Banco Mundial, para conocer, caracterizar y analizar sus planteamientos, problematizaciones, y especialmente sus orientaciones y recomendaciones, implica inherentemente campos y disciplinas con perspectiva social, económica y política, entendiendo que la educación financiera es un asunto global y determinante en los grandes cambios sociales, económicos y políticos de los últimos años. De acuerdo con Calvo, Camargo & Pineda (2008):

La investigación en educación se entiende como aquella producción de conocimiento que se ubica en los términos más amplios de la vida social e involucra los campos teóricos y disciplinares de la sociología, la psicología, la antropología y la economía. (p. 5)

Debido a que la presente investigación de carácter documental se ubica en el campo de la educación no se abordan aspectos ni categorías desde los campos de la pedagogía ni de la didáctica, entendiendo que la investigación educativa realiza análisis de asuntos y fenómenos educativos con el propósito de construirlos, explicarlos y comprenderlos (p. 5) su análisis y caracterización se realiza desde la perspectiva de una disciplina específica o desde las disciplinas que involucre, que para este caso es la financiera.

Este tipo de investigaciones son importantes al aportar conocimiento en el ámbito educativo que, de acuerdo con Calvo, Camargo & Pineda (2008) “da lugar a la comprensión y dotación de sentido sobre lo educativo que, en cuanto aspecto de la realidad social y de las relaciones sociales, requiere conocimientos y herramientas de indagación desarrolladas por las diferentes ciencias de la educación” (p. 5) haciendo visible la preocupación por la relación educación-sociedad que los investigadores educativos tienen como profesionales de diferentes disciplinas de la educación (p. 5).

Dicho esto, el análisis del documento hallado, el cual se destaca por ser reciente, permite conocer la educación y alfabetización financiera desde el lente del Banco Mundial, los motivos por los cuales sus orientaciones y recomendaciones van dirigidos directamente a entidades encargadas de la regulación del sector bancario y financiero y no a ministerios de educación o instituciones relacionadas, el enfoque de educación financiera que proponen, las poblaciones destinatarias de la misma, entre otros aspectos con el propósito de comprender, interpretar y cuestionar principalmente las intencionalidades y preocupaciones de orden educativo en sus planteamientos, teniendo en cuenta que los organismos multilaterales como el Banco Mundial influyen considerablemente en las políticas educacionales de los países en donde generalmente los gobiernos e instituciones gubernamentales se acogen a dichas pautas y modelos educativos, especialmente en países de América Latina y del Caribe dadas las condiciones socioeconómicas que los caracteriza, el alto desconocimiento en asuntos educativos, sociales y culturales de los integrantes que conforman las instituciones gubernamentales lo cual implica una considerable desventaja a la hora de tomar decisiones, el conflicto de intereses alrededor de este tipo de asuntos, entre otros aspectos, generando inquietudes sobre los impactos de orden educativos,

sociales y culturales que la implementación de estas políticas educacionales pueden generar, de acuerdo con Canan (2017):

Hoy día, es imposible hablar de políticas educacionales sin que las relacionemos con la acción de los organismos multilaterales. Al tratar sobre ellas no podemos prescindir, igualmente, de hacerlo a partir de un contexto histórico que las determina y que por ellas está determinado. En ese sentido, acontecimientos históricos como la Conferencia Mundial de Educación para Todos, ocurrida en 1990, en Jomtien y la acción de organismos internacionales como el Banco Mundial que, especialmente a partir de la Conferencia, ha sido el gran financiador de programas educacionales para los países de América Latina y Caribe, no pueden ser olvidados. Las carencias económicas de esos países resultaron terrenos fértiles para la práctica de la política imperialista de cuño neoliberal, conduciendo la educación a reducirse a una perspectiva mercantilista que la hace confundir su valor, mientras posibilidad de construir en el sujeto humano la capacidad de pensar y, por medio de este hecho, entender la historia como guion para el que está intimado a construir e intervenir por la participación y no por la sumisión. (p. 19)

Por otro lado, este trabajo investigativo posiblemente puede animar a futuros estudiantes de la Especialización en Pedagogía e investigadores con disciplinas de origen epistemológico positivista o experiencia laboral en el campo económico o financiero como ha sido mi caso, a emprender investigaciones sobre educación y alfabetización financiera desde una perspectiva socioeducativa, que implicaría un enfoque epistemológico heterogéneo al de sus disciplinas de origen —que a propósito involucra transformaciones retadoras en la comprensión y percepción de la realidad del mundo como la conocemos, ya que comúnmente estas disciplinas abordan las investigaciones en este campo de la educación con un enfoque empírico al estudiar variables y relaciones a través de análisis de modelos estadísticos para inferir a través de sus resultados de orden cuantitativo los motivos por los cuales suceden fenómenos específicos omitiendo perspectivas con enfoque educativo, social y cultural— orientadas a conocer, interpretar, cuestionar e incluso transformar los planteamientos sobre educación y alfabetización financiera desde la óptica del Banco Mundial u otros organismos multilaterales y teniendo como posible base para su análisis las categorías planteadas en el presente trabajo.

Y finalmente desde mi perspectiva laboral, la cual ha sido mayormente en el sector financiero y bancario —donde he conocido de antemano las lógicas financieras y de negocio que

allí surgen, las cuales, pasan a grandes rasgos por un proceso de ideación, análisis, desarrollo e implementación para dar solución y mejora a proyectos de estrategias financieras y de creación de productos bancarios—. Observando las diferentes situaciones que allí se han presentado, especialmente con las personas que toman la decisión de acceder al sector bancario, del cual, gran parte presenta un alto desconocimiento sobre el funcionamiento de los productos que adquieren, en especial con los productos de préstamos/cartera (colocación para el sistema bancario) y que como consecuencia en algunos casos ha conllevado problemas en sus decisiones financieras, atrasos, incumplimiento en el pago de sus créditos e incluso incapacidad de pago y sostenibilidad.

Estas situaciones han generado a nivel personal inquietudes sobre qué se ha hablado y qué se ha hecho en el contexto internacional sobre un tema tan complejo, relevante y necesario en las personas como lo es la educación financiera teniendo en cuenta como se ha mencionado anteriormente, que es un asunto global e importante dados los cambios sociales, económicos y políticos de los últimos años; inquietudes que espero parcialmente responder (dado el alcance del documento y la complejidad del tema) con el presente trabajo de investigación.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el documento de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021).

Objetivos Específicos

- Caracterizar el documento de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021).
- Realizar un análisis comprensivo e interpretativo relacionado con las categorías de análisis desarrolladas para conocer y dar cuenta de los ejes centrales del documento de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021).

Antecedentes

Este apartado presenta algunos de los estudios que se han realizado en Colombia en los últimos 6 años sobre educación financiera, presentados en orden cronológico ascendente, mostrando el interés que ha despertado en universidades y revistas académicas desde profesiones con énfasis económico, financiero, administrativo e incluso pedagógico, siendo destacable el estudio de la inclusión financiera para la introducción de los sujetos y de las pymes en el sector bancario, y recalando en dichos estudios la importancia de realizar una educación o alfabetización financiera previa o paralela del punto anterior, para la comprensión de los productos bancarios por parte de dichos sujetos como nuevos consumidores del sistema financiero, en la mayoría de estudios es relevante el análisis desde un enfoque empírico con la implementación de modelos estadísticos dado el origen profesional y académico de dichas tesis.

En 2017, Sánchez P., realiza un análisis empírico de la base de datos resultante de la aplicación de la encuesta de capacidades financieras del Banco Mundial para Colombia en el año 2014, la cual incluye una muestra de 1.000 ciudadanos de todos los estratos socioeconómicos, grupos étnicos y regiones del país, para determinar a partir de esta muestra, el impacto que tienen diferentes factores (en especial el nivel de confianza de los sujetos) para el acceso al sistema financiero, apoyándose en un análisis de regresión mediante el modelo *logit* binomial, generando como conclusión principal que el factor costos se constituye como el principal obstáculo para acceder al sistema financiero y que el nivel de confianza resultó ser un factor determinante estadísticamente, aunque no haya sido el principal, en el resultado del análisis.

Bajo la misma línea de análisis empírico y utilizando la misma fuente de información (base de datos), Cardona R., Hoyos A. y Saavedra C. (2018), realizan un análisis de regresión mediante el modelo *logit*, con el propósito de medir la magnitud de la brecha de género en términos de inclusión financiera en Colombia, a través de ocho indicadores definidos en la encuesta, los cuales los autores clasificaron en tres dimensiones: tener una cuenta en una institución financiera formal (A), haber hecho un uso activo de los servicios financieros formales durante los últimos doce meses (B) y haber hecho un uso activo de los servicios financieros informales durante los últimos doce meses (C). Del cual se establece como conclusión principal lo siguiente:

Se identificó que, en el año 2014, ser mujer en Colombia reducía en 9,5 pp. pp. la probabilidad de que la persona tuviera una cuenta en una institución financiera formal; en

11,7 pp. pp. que la persona tuviera una tarjeta de débito, en 10,7 pp. pp. que tuviera una tarjeta débito a su nombre, y en 3,9 pp. pp. la probabilidad de que la persona tuviera una tarjeta de crédito.

Ya que el acceso a los servicios financieros formales no representa inclusión financiera per se, esta investigación también midió el uso activo de los servicios financieros y evidenció que ser mujer en Colombia, en 2014, incrementaba en 9,3 puntos porcentuales la probabilidad de que la persona hubiese tenido una tarjeta de crédito y la hubiese usado en el último año. (p. 76)

Siguiendo bajo la línea de inclusión financiera, pero desde una perspectiva documental y expositiva, D. Schuster (2018), realiza un estudio que expone el *statu quo* de la inclusión financiera en Colombia, iniciando desde el contexto internacional con su historia, principales estudios, reportes mundiales, importancia de la inclusión financiera y perspectiva desde la educación financiera, para luego dar paso al contexto nacional, en el cual se puede destacar los siguientes puntos: *statu quo* de la inclusión financiera según las principales entidades nacionales, entidades bancarias y financieras, gobiernos y organismos multilaterales, principales iniciativas y estrategias sobre educación financiera y económica en Colombia, acceso y uso de tecnologías y el papel de la banca móvil, destacando como conclusión principal:

Todo lo anterior, para concluir que, a mayor inclusión financiera en Colombia, será mayor el crecimiento de la economía. Esto porque, definitivamente, la inclusión financiera, además de ser un indicador relevante de lo que es el desarrollo financiero de un país, debe obedecer precisamente, a un derecho del ser humano. Ser “inclusivos”, es cada vez más, una necesidad, un imperativo de la sociedad y en el particular caso de Colombia una importante palanca para reducir el coeficiente GINI que aún demuestra al país entre aquellos con mayor desigualdad y brechas sociales. La responsabilidad social empresarial así lo han entendido; y el Estado, por su lado, al establecer marcos normativos para la defensa del consumidor financiero, para el establecimiento formal de la educación financiera como derecho. (p. 72)

Posteriormente, Correa B. y Sanclemente O. (2019), realizan un estudio para analizar la dependencia directa de la profundidad financiera del mercado de capitales en distintas economías con respecto a la inclusión financiera. De acuerdo con los autores:

El desarrollo del mercado de capitales está directamente relacionado con el desarrollo económico de un país. Por esta razón, en economías más maduras se pueden encontrar mercados financieros con mayor profundidad que en aquellas economías en desarrollo o subdesarrolladas. Sin embargo, en muchos casos el acceso a mercados capitales se ve impedido por la falta de inclusión financiera de la población en general, quedando solo a disposición de aquellos más privilegiados, como ocurre en la mayoría de las economías del primer mundo. (p. 3)

Dicho análisis se realiza utilizando como base de datos el Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera del Banco Mundial y con la implementación de 5 modelos que relacionan diferentes variables relevantes para la profundidad e inclusión financiera como cuentas de ahorro, ahorro en instituciones financieras, tarjetas de crédito, entre otros, en dicho estudio es posible destacar las siguientes conclusiones: “que existe una relación de dependencia directa entre la inclusión financiera y la profundidad del mercado de capitales en distintas economías” (p. 25) y:

Se puede concluir entonces que, aunque la inclusión financiera es un primer paso hacia el mejoramiento de la profundidad del mercado de capitales, es necesario alfabetizar financieramente a esta población recién incluida en el mercado financiero, y comenzar a generar en ellos hábitos de ahorro y de planificación que incentiven aún más el uso del mercado de capitales. (p. 25)

Para el año 2022, Ramírez León, C., realiza y documenta un experimento aleatorio con un grupo de tratamiento y uno de control, mediante la elaboración de un formulario de encuesta base adaptado del kit de herramientas OCDE/INFE para inclusión y alfabetismo financiero, el cual busca evaluar y medir cómo impacta el PEFI (Programa de educación financiera desarrollado por el ICETEX por mandato de la CONPES 4005) a los conocimientos económicos y financieros de beneficiarios de líneas de crédito de pregrado, concluyendo que: “Los resultados muestran efecto significativo del programa de 0.28 D.E., que es mayor en estudiantes de IES no acreditadas (0.51 D.E.) y menor en los demás (0.03 D.E.)” (p. 3).

Finalmente, González, J. M. (2022), realiza una caracterización y análisis comparativo con carácter interpretativo de las propuestas de educación financiera y económica en la escuela, de 5 países pertenecientes a la OCDE: Chile, España, Perú, Brasil y Colombia, la revisión documental y bibliográfica para dicha caracterización contempla 6 tópicos por país: contexto,

marco normativo, instancias interesadas, currículo en el sistema educativo, básica primaria, secundaria o superior según el país, con respecto al análisis comparativo se basa en identificar las diferencias y similitudes entre los países estudiados, como conclusiones se destacan que estos países manejan en general propuestas de educación financiera bajo un enfoque de desarrollo de competencias e interdisciplinariedad en algunos casos, las pruebas abordadas a lo largo del documento que evalúan a jóvenes y adultos en conocimientos financieros muestran que Chile ocupa una posición alta, Perú está en el intermedio y Colombia ocupa el último lugar y, finalmente, se evidenció que las instancias que promueven con mayor fuerza la educación e inclusión financiera y económica, son los bancos centrales.

Metodología

Enfoque Epistemológico

Teniendo como referencia los tres intereses científicos: técnico, práctico y crítico del trabajo de Jürgen Habermas, abordado en el artículo de Vasco (1990), esta investigación se ubica en el interés práctico, ya que su intención —más allá de buscar cifras, hechos concretos, estadísticas, valores o análisis de modelos lógico-estadísticos que expliquen la educación financiera, su implementación y comportamiento incluso desde una perspectiva teórica y predictiva— es buscar el acercamiento o aproximación literaria, con la comprensión e interpretación del documento de orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021), y desde allí, hallar las subjetividades que inherentemente pueden surgir, comprendiendo las diferentes perspectivas que se pueden dar desde dicho organismo, entendiendo que allí influyen varios factores que pueden explicar su origen, como: el contexto histórico, las concepciones desde las experiencias de los países que hacen parte de dicho organismo, los estudios realizados al respecto con las n variables que son propias de cada contexto, las políticas económicas y financieras de referencia, la población en la que se enfocan, entre otros. De acuerdo con Vasco (1990):

Sin embargo, Habermas sostiene que, dentro de esta lucha al interior del trabajo científico, ese es sólo uno de los posibles intereses que legítimamente deben llamarse científicos, y que hay un interés que no busca ya la predicción y el control, sino que busca ubicar la práctica personal y social dentro del contexto histórico que se vive. Hay pues un interés legítimamente científico, serio y disciplinado, que busca comprender más profundamente las situaciones para orientar la práctica social, la práctica personal, la práctica del grupo o de la clase dentro del proceso histórico. (p. 13)

Con esta premisa, este trabajo se aborda desde el enfoque histórico hermenéutico, para realizar un recorrido histórico a través de dicho documento, conocer qué se ha hablado del tema desde dicho organismo, cuál es la concepción de educación financiera para el Banco Mundial, cuáles son las motivaciones, porqués y justificaciones de sus planteamientos, qué orientaciones y recomendaciones se proponen al respecto, por qué se habla de alfabetización e inclusión financiera, y con ello describir, comprender e interpretar la fuente literaria de referencia en la investigación para plasmar un análisis teórico al respecto. De acuerdo con Vasco (1990):

Se trata de dar una interpretación global a un hecho, de comprenderlo, de darle el sentido que tiene para el grupo que está comprometido en esa praxis social. Pero el estilo ya no es predominantemente analítico en el sentido de tratar de desbaratar un sistema y de dejarlo separado para poderlo ver claro. La historia y la hermenéutica tratan precisamente de reconstruir todas esas piezas aisladas que aparecen en las diversas interpretaciones de los hechos, en los diversos textos, en las diversas versiones, en los diversos hallazgos arqueológicos, literarios, lingüísticos, para recapturar un "todo-con-sentido". (p. 14)

Modalidad de Investigación

Debido a que la presente investigación se ubica en un enfoque epistemológico de orden cualitativo con la implementación de revisión documental del informe que consolida las orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera del Banco Mundial (2021), este trabajo se ubica bajo la modalidad de investigación documental que de acuerdo con Tancara C. (1993) se considera como:

[...] una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema. (p. 94)

Adicional a lo anterior, se pretende realizar un análisis documental que dé cuenta de las justificaciones, argumentos, enfoques, orientaciones, entre otros aspectos del informe del Banco Mundial (2021) que ayude a la comprensión e interpretación de lo consignado allí. De acuerdo con Sandoval C. (2002):

El análisis documental se desarrolla en cinco etapas. En la primera, se realiza el rastreo e inventario de los documentos existentes y disponibles; en la segunda, se hace una clasificación de los documentos identificados; en la tercera, se hace una selección de los documentos más pertinentes para los propósitos de la investigación; en la cuarta, se realiza una lectura en profundidad del contenido de los documentos seleccionados, para extraer elementos de análisis y consignarlos en "memos" o notas marginales que registren los patrones, tendencias, convergencias y contradicciones que se vayan descubriendo; finalmente, en el quinto paso, se realiza una lectura cruzada y comparativa de los

documentos en cuestión, ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los hallazgos previamente realizados, de modo que sea posible construir una síntesis comprensiva total, sobre la realidad humana analizada. (p. 138)

Ruta Metodológica

El desarrollo de este trabajo ha sido realizado bajo las siguientes fases:

1. Búsqueda y revisión de trabajos investigativos de los últimos 6 años sobre educación, alfabetización e inclusión financiera en los repositorios de las principales universidades y revistas académicas del país, para establecer qué se ha investigado al respecto, desde qué perspectivas, bajo qué enfoques metodológicos y los hallazgos encontrados como insumo para los antecedentes y para obtener un contexto general sobre el tema. Hallando que no hay estudios completamente enfocados en conocer, comprender e interpretar las orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera desde la perspectiva de los organismos multilaterales.
2. Revisión, lectura y construcción de marcos referenciales que aporten al conocimiento, comprensión y establecimiento de teorías que den cuenta del enfoque epistemológico y metodológico de investigación a utilizar en el presente trabajo.
3. Búsqueda y revisión de fuentes literarias recientes en los repositorios de los principales organismos multilaterales que consoliden las problematizaciones, planteamientos, y en especial, las orientaciones y recomendaciones sobre educación y alfabetización financiera, hallando en dicha búsqueda el documento integral del Banco Mundial publicado en el año 2021.
4. Lectura y descripción del documento hallado en la fase anterior para la identificación y desglose de las categorías más relevantes desde la perspectiva financiera, que permitan el análisis, caracterización e interpretación del contenido de este documento como producción de conocimiento en el campo educativo, hallando 6 categorías principales:
 - Las justificaciones y argumentos sobre la educación financiera
 - El enfoque de la educación financiera
 - Responsables de la educación financiera
 - Orientaciones para la construcción de iniciativas de educación financiera
 - Recomendaciones para llevar a cabo iniciativas de educación financiera

- Poblaciones destinatarias de la educación financiera
5. Elaboración de un análisis documental que permita la comprensión e interpretación del informe del Banco Mundial (2021) bajo la perspectiva de las principales categorías halladas en la fase anterior.

Marco Conceptual

De acuerdo con lo revisado en el informe del Banco Mundial (2021), para dicho organismo son clave los siguientes conceptos en el desarrollo del documento, los cuales definen como:

La **educación financiera** es una herramienta para aumentar la alfabetización financiera del consumidor. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la educación financiera es el proceso mediante el cual los consumidores e inversores financieros mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros y, a través de la información, la instrucción y el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, saber dónde acudir en busca de ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero. (p. 7)

La **alfabetización financiera** representa el nivel de aptitud para comprender las finanzas personales. Suele referirse a la concienciación y el conocimiento de los conceptos financieros claves necesarios para gestionar las finanzas personales y es generalmente usada de forma más restringida que la capacidad financiera. (p. 7)

La **capacidad financiera** es la capacidad de actuar en el propio interés financiero, dadas las condiciones socioeconómicas y ambientales de cada uno. Abarca los conocimientos (alfabetización), las actitudes, las habilidades y los comportamientos de los consumidores en relación con la gestión de sus recursos y la comprensión, selección y uso de los servicios financieros que se ajustan a sus necesidades. (p. 7)

El **bienestar financiero** está estrechamente relacionado con la capacidad financiera, y está surgiendo un consenso de que el bienestar financiero es la medida definitiva del éxito de los esfuerzos de educación financiera. El bienestar financiero se define en términos generales como un estado en el que el consumidor tiene el control de las finanzas cotidianas, mes a mes, tiene la capacidad de absorber un choque financiero, está en camino de cumplir sus objetivos financieros y tiene la libertad financiera para tomar las decisiones que le permiten disfrutar de la vida. (p. 7)

Caracterización y Análisis del Documento del Banco Mundial (2021): Construyendo un Enfoque de Educación Financiera: Un Punto de Partida para las Autoridades del Sector Financiero

El Banco Mundial (2021) desarrolla cuatro ítems principales a lo largo del informe, iniciando con una contextualización de las problematizaciones en el diseño, desarrollo e implementación de programas de educación financiera; y las justificaciones y argumentos para la elaboración del informe, como base de apoyo y guía para las autoridades del sector financiero¹ en la construcción de un enfoque de educación financiera más efectiva.

Seguidamente el rol que desempeñan las autoridades del sector financiero en la educación financiera, dada la acelerada expansión de los servicios financieros digitales, el reforzamiento y surgimiento de riesgos financieros que ello implica; y las consideraciones a tener en cuenta sobre el alcance que deben tener los programas de educación financiera impartidos por las autoridades teniendo en cuenta la relación entre la educación financiera y la protección al consumidor.

En tercera instancia, cómo pueden las autoridades del sector financiero construir programas e iniciativas de educación financiera con un enfoque efectivo a través de la ejecución de tres pasos operativos: evaluar el paisaje, priorizar objetivos y construir un marco efectivo. Y finalmente, cómo hacer efectiva la educación financiera a través del uso de herramientas, canales y mejores prácticas donde se referencia una amplia documentación de diferentes organismos multilaterales que incluyen al Banco Mundial.

A lo largo del informe es destacable la referencia de estudios, evidencias y prácticas implementados en programas financieros de diversos contextos socioculturales y demográficos, orientados especialmente a mejorar el nivel de confianza en el sector bancario y financiero y al desarrollo de habilidades para el uso y navegación de servicios financieros digitales.

A continuación, se describen cada una de las categorías halladas e identificadas para el propósito del presente trabajo de investigación:

Las Justificaciones y Argumentos sobre la Educación Financiera

En principio se considera pertinente describir las problematizaciones y planteamientos del Banco Mundial (2021) para entender sus justificaciones y argumentos sobre la educación

¹ De acuerdo con el Banco Mundial (2021) las autoridades financieras “a menudo incluyen ministerios de finanzas, reguladores financieros, bancos centrales, comisiones de valores y bolsa e instituciones de protección al consumidor financiero, entre otras autoridades” (p. 8).

financiera y la elaboración del informe; inicialmente se aborda la expectativa sobre la implementación de programas de educación financiera diseñados y desarrollados de manera efectiva que ayuden con el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad financiera en los sujetos para lograr el bienestar financiero (p. 6), sin embargo, se expone evidencia de estudios empíricos sobre el promedio de ineficacia de programas con enfoques convencionales en el sostenimiento de cambios en el comportamiento financiero de los sujetos (p. 6), además de los diversos costos que acarrearán:

Cuando se estudia analíticamente, los enfoques convencionales de educación financiera (es decir, eventos de alfabetización financiera, sesiones de capacitación, seminarios, talleres y conferencias en el aula) han logrado resultados mixtos en el mejor de los casos. Los estudios sugieren que los enfoques convencionales son costosos, consumen muchos recursos y no siempre son efectivos para proporcionar un cambio de comportamiento sostenido y mejores resultados financieros. (p. 6)

También el desafío de impartir programas de educación financiera a poblaciones más vulnerables o menos alfabetizadas “si los destinatarios no tienen acceso a sistemas educativos sólidos o infraestructuras básicas” (p. 6) debido a que la educación financiera “generalmente involucra números, lo cual requiere un nivel básico de aritmética o alfabetización” (p. 6).

Se plantea que, pese a las dudas sobre la eficacia de los programas, los formuladores de políticas y las autoridades del sector financiero en su mayoría, adoptan la educación financiera como instrumento de política y estrategia nacional (NFES²) (p. 6), también los retos y desafíos que enfrentan dichas autoridades (quienes en su mayoría lideran las NFES) al tratar de llevar a cabo un papel eficaz en el desarrollo de estrategias y programas de educación financiera (p. 8); e incluso evidencias que señalan que la educación financiera cuando es ineficaz y por lo tanto más costosa no es tan efectiva en comparación con el uso de instrumentos legales y regulatorios para la protección al consumidor: "Por ejemplo, los datos apuntan a que la educación financiera rinde menos que las declaraciones de hechos clave u otras herramientas de supervisión basadas en el riesgo" (p. 8).

² De acuerdo con el Banco Mundial (2021) las estrategias nacionales de educación financiera (NFES, por sus siglas en inglés) “suelen establecer una dirección estratégica para la política, la educación, la práctica, la investigación y la coordinación con el fin de promover los objetivos de las personas/empresas de una jurisdicción para tomar decisiones financieras informadas” (p. 8) además de incluir “un plan de acción de aplicación que establezca acciones secuenciadas y funciones y responsabilidades institucionales para que la estrategia sea operativa” (p. 8).

Pese a lo anterior, el Banco Mundial (2021) expone evidencias de iniciativas impartidas en diferentes geografías que demuestran que nuevos programas de educación financiera alternativos y bien diseñados con enfoques conductuales, han sido exitosos y efectivos en el sostenimiento de cambios de comportamientos financieros en los sujetos (p. 8), pero concluye que: “Las iniciativas de educación financiera varían considerablemente en su diseño, impartición y contenido, lo que dificulta la generalización del impacto de la educación financiera” (p. 10).

Teniendo en cuenta las problematizaciones y los planteamientos anteriormente expuestos, el Banco Mundial (2021) justifica la elaboración del informe bajo el planteamiento del objetivo principal: “ayudar a las autoridades del sector financiero a construir un enfoque exitoso de educación financiera” (p. 10), dado que el documento pretende: explorar el rol que desempeñan las autoridades del sector financiero en la educación financiera; y ayudar a mitigar (por medio de orientaciones, recomendaciones y herramientas) los retos y desafíos a los que se enfrentan las autoridades del sector financiero en la implementación de estrategias y programas de educación financiera, dada las funciones de regulador, supervisor y autoridad en el sector financiero que cumplen y la tarea que a menudo tienen de implementar las NFES u otros enfoques (p. 10), lo anterior dando respuesta a las siguientes preguntas:

- i. ¿Deben intervenir las autoridades del sector financiero con la educación financiera?
- ii. ¿Cómo pueden las autoridades del sector financiero impartir educación financiera de forma eficaz?
- iii. ¿Qué herramientas y prácticas pueden utilizarse para garantizar el impacto? (p. 10)

A lo largo del informe es posible identificar un concepto adicional clave como justificación de la educación financiera y desarrollo del documento, la inclusión financiera, que, aunque no está definida en el documento analizado, en el sitio web del Banco Mundial (2022) se le dedica una amplia sección con la siguiente definición:

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible.

Dicha justificación es identificada principalmente en lo presentado en el apartado de agradecimientos del documento: “Este informe se basa en gran medida en las orientaciones técnicas, la investigación y las ideas desarrolladas a través del programa Marco de Apoyo a la

Inclusión Financiera (FISF) para proporcionar orientaciones concretas a los responsables políticos del FISF” (p. v); y en la expectativa del Banco Mundial (2021) sobre la implementación de programas de educación financiera para desarrollar o aumentar la capacidad financiera de los consumidores, argumentando que esto además de “promover un comportamiento responsable del consumidor” (p. 6) promueve “una inclusión financiera más amplia al tiempo que ayuda a garantizar la estabilidad y el funcionamiento efectivo de los mercados financieros” (p. 6).

Finalmente, y no menos importante, en el apartado de agradecimientos del documento es posible identificar quienes patrocinaron su realización: “Este informe ha sido posible gracias al generoso apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino de los Países Bajos y la Fundación Bill y Melinda Gates” (p. v), sobre el segundo patrocinador, generando inquietudes sobre si más allá de una intención de orden educativo y pedagógico, existen perspectivas, intereses e intencionalidades de orden económico y de mercado en cuanto al aprendizaje y desarrollo de habilidades en los sujetos para el acceso y uso de nuevas tecnologías (usadas por los servicios financieros digitales) con el propósito de generar más usuarios en el sistema.

El Enfoque de la Educación Financiera

Sobre esta categoría, es posible identificar dos aspectos enlazados, en el primero, el Banco Mundial (2021) dedica un apartado para entender la relación entre la educación financiera y la protección al consumidor (ver figura 1), en primer lugar expone que la función principal de los regímenes de protección al consumidor es establecer, promover y vigilar regulaciones de prácticas financieras y comportamientos de mercado responsables por parte de los PSF³, con el fin de proteger al consumidor de prácticas abusivas, desleales, insuficientemente claras e incompletas (p. 10), en donde es destacable la introducción de enfoques de regulación centrados en el cliente, establecidos por autoridades de: protección al consumidor, conducta de mercado y supervisión, lo cual ha exigido a los PSF adaptarse a dichos enfoques en beneficio del cliente (p. 10).

Con respecto a la educación financiera, el Banco Mundial (2021) indica que cuando es efectiva se espera permita desarrollar y fortalecer la capacidad financiera de los sujetos, en especial de los más vulnerables y menos alfabetizados financieramente; y que, además respalde

³ De acuerdo con el Banco Mundial (2021), los PSF son los proveedores de servicios financieros, que, aunque no los define en el informe, incluye a los bancos, cooperativas financieras, empresas de seguros, mutuales de crédito y ahorro, IMFs, entre otros.

los objetivos de protección al consumidor “ayudando a garantizar que los consumidores sean financieramente capaces cuando se les proporcionen productos y servicios adecuados, entregados por PSF responsables” (p. 10) en pro de lograr un sector responsable y financieramente inclusivo, objetivo último que comparten mutuamente (p. 10).

El Banco Mundial (2021) manifiesta que suelen haber tensiones entre lo que hace la educación financiera y las actividades de protección al consumidor, debido a que ambas trabajan por "garantizar que los clientes financieros dispongan de los recursos adecuados para comprender los hechos clave, los documentos de divulgación y las protecciones disponibles" (p. 10). Sin embargo recalca que la educación financiera no puede sustituir a la protección al consumidor, si bien puede ayudar a los consumidores a mitigar el riesgo y a lograr navegar en un sector financiero en constante evolución, las autoridades del sector financiero deben priorizar recursos para la protección al consumidor por sobre la educación financiera en caso de ser necesario, teniendo en cuenta que "las autoridades del sector financiero están bien equipadas con los poderes legales y las herramientas para abordar la protección de los consumidores financieros y pueden hacerlo a escala, lo que no siempre es el caso de la educación financiera" (p. 11). Lo anterior especialmente recalcado, debido a la rápida expansión y evolución de los servicios financieros digitales, donde han surgido nuevos riesgos y se han reforzado riesgos existentes, además de la incidencia de la pandemia de COVID-19 en riesgos como fraudes, desinformación, entre otros; situaciones que han obligado a las autoridades del sector financiero a identificarlos, comprenderlos y a estudiar medidas regulatorias para afrontarlos (p. 11).

Con respecto al segundo aspecto, el Banco Mundial (2021) dedica un apartado para establecer el alcance del enfoque de la educación financiera de las autoridades, el cual “debe centrarse en ayudar a los consumidores a mitigar los principales riesgos financieros” (p. 13), debido a lo descrito en el primer aspecto y argumentando que este alcance establece un enfoque más específico y de mayor impacto (p. 13).

Se expone que dicho enfoque debe reforzar la capacidad financiera en los sujetos para que les permita desarrollar las siguientes habilidades (p. 13), de las cuales se rescata la idea textual que mejor las representa:

Elegir productos y servicios adecuados a sus necesidades:

Las intervenciones de educación financiera pueden ayudar potencialmente a los consumidores a formular las preguntas adecuadas y a percibir cuándo los productos o

servicios son injustos, engañosos o desequilibrados. Los esfuerzos adicionales de información o educación pueden contribuir a que el consumidor conozca y comprenda los principales documentos informativos y de divulgación, tanto tradicionales como digitales. (p. 13)

Acceder y usar sus productos y servicios digitales apropiadamente:

Enseñar los conceptos básicos de los pagos electrónicos y simular distintas funcionalidades o cómo realizar transacciones son herramientas habituales de educación financiera que pueden ayudar a mejorar la confianza, sobre todo cuando la conectividad de la red es menos fiable. (p. 13)

Protegerse del sobreendeudamiento, la morosidad y el impago:

No comprender los costos o las condiciones de los préstamos se correlaciona con mayores niveles de morosidad e impago. Las herramientas de educación financiera (es decir, recordatorios por mensaje de texto, sesiones educativas sobre las reglas básicas para el reembolso, etc.) pueden ayudar a mejorar la gestión responsable de los préstamos y las deudas de los consumidores y mitigar los riesgos de morosidad en los préstamos. (p. 13)

Conocer sus derechos:

Una mayor formación puede ayudar a los consumidores a comprender sus derechos y mecanismos de protección. Proporcionar información específica mediante herramientas educativas puede tener efectos positivos en la confianza de los consumidores en el sector financiero y en su capacidad para acceder a una cuenta y utilizarla adecuadamente. (p. 13)

Proteger su información personal:

Enseñar la importancia de proteger la información personal y los parámetros de las interacciones legales entre consumidores, agentes y terceros ha ayudado a los consumidores a evitar comportamientos de riesgo como compartir datos personales, números de documento de identidad, información de cuentas y PIN. (p. 14)

Gobernar sus datos personales:

Al dar su consentimiento para nuevos productos o servicios, los consumidores deben ser educados sobre su derecho a la privacidad, lo que incluye comprender los tipos de datos

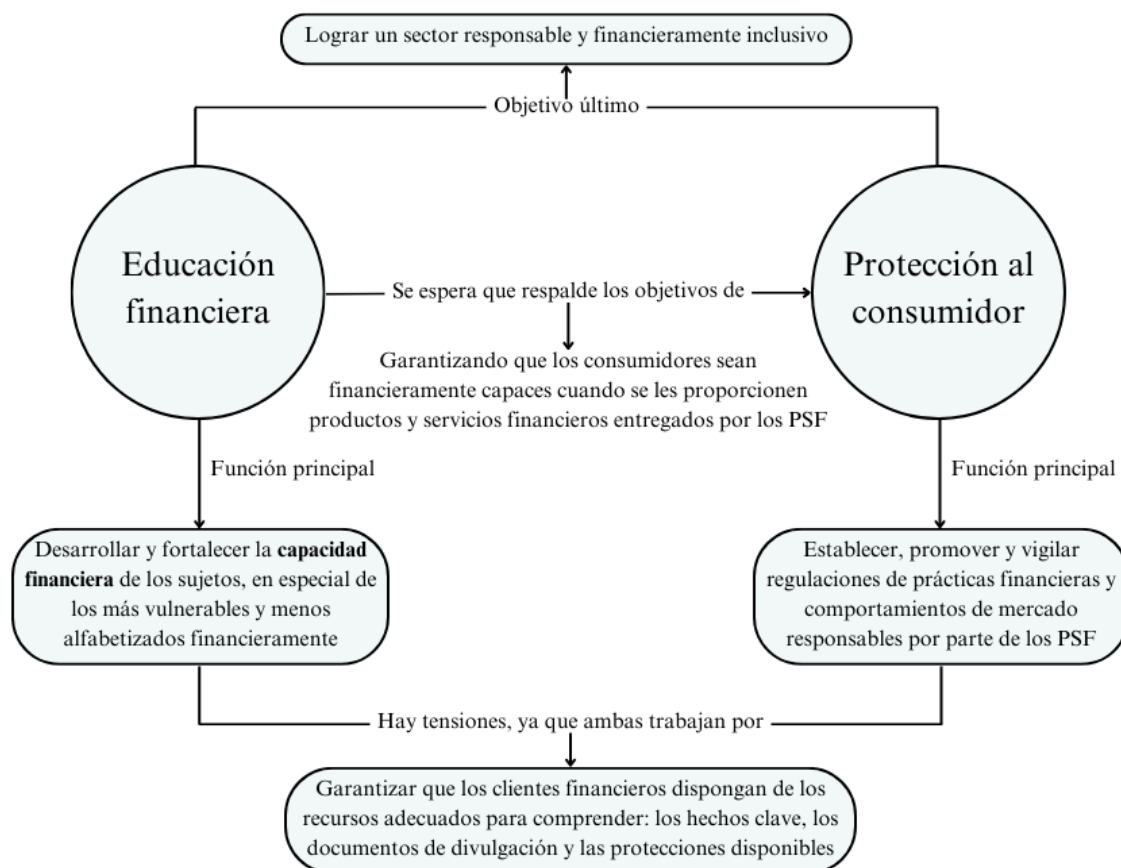
que se les pueden pedir legalmente, los términos para compartir datos con entidades externas y los protocolos aceptables de almacenamiento de datos. (p. 14)

Otras necesidades de educación de los consumidores:

“[...] que de otro modo no son abordados por la regulación/supervisión y tienen implicaciones directas en el bienestar financiero, la inclusión y la estabilidad” (p. 14).

Finalmente, el Banco Mundial (2021) enfatiza el alcance de las autoridades del sector financiero en abordar los riesgos financieros inherentes teniendo en cuenta sus funciones, competencias, recursos y mandatos institucionales (p. 14). Para los enfoques más amplios se indica que "Las organizaciones no gubernamentales, las escuelas y otras partes interesadas están mejor preparadas para abordar competencias que van más allá de los riesgos financieros básicos" (p. 14).

Figura 1. Representación esquemática de la relación entre la educación financiera y la protección al consumidor



*Para las autoridades del sector financiero, la protección al consumidor debe tener mayor prioridad por sobre la educación financiera debido a los riesgos que supone la rápida expansión y evolución de los servicios financieros digitales.

Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

Responsables de la Educación Financiera

El Banco Mundial (2021) dedica un apartado para justificar el rol de las autoridades del sector financiero en la educación financiera (ver figura 2), donde es visible la explotación de un aspecto principalmente: la expansión de los servicios financieros digitales, donde se destaca que gracias a este fenómeno la inclusión financiera ha avanzado ampliamente en la última década pues ha permitido la expansión a gran escala de los servicios financieros a otras poblaciones como: mujeres, pobres y personas/empresas desatendidas (p. 11).

Sin embargo, se expone que también ha conllevado dos situaciones de preocupación para las autoridades del sector financiero: el primero, el aumento de riesgos tradicionales como el surgimiento de nuevos riesgos a los consumidores:

Las oportunidades más rápidas para realizar pagos, créditos y seguros -a menudo combinadas con compras al por menor/impulsivas- pueden conducir, por ejemplo, a riesgos relacionados con el crédito, como el sobreendeudamiento, riesgos relacionados con el fraude (es decir, a través de agentes, PIN robados y fraude de identidad), riesgos relacionados con los datos (es decir, cuestiones de privacidad, consentimiento para compartir datos), riesgos de transparencia (es decir, vulnerabilidad a los comportamientos financieros sin escrúpulos de los proveedores) y riesgos relacionados con el recurso, entre otros riesgos como los que surgen del uso de datos alternativos o modelos algorítmicos de puntuación. (p. 11)

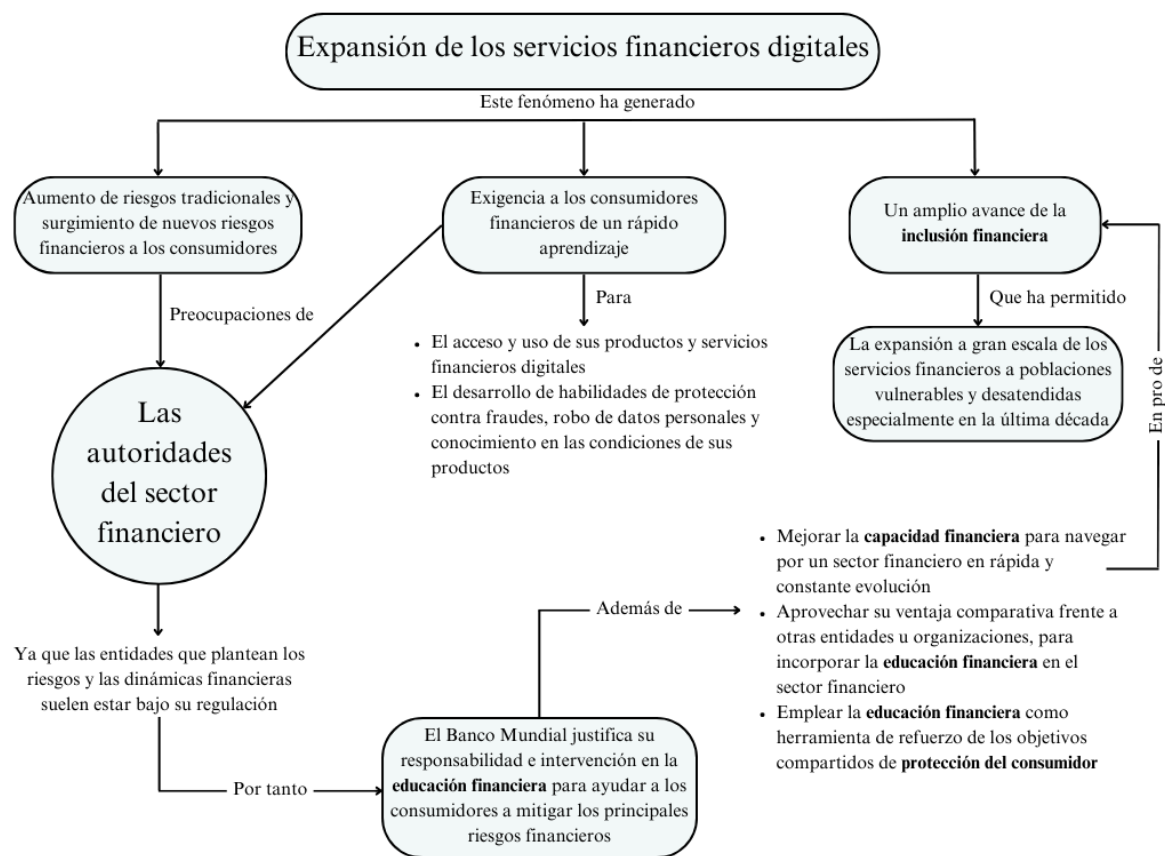
Y el segundo, la exigencia a los consumidores financieros de un rápido aprendizaje en el acceso y uso de sus productos y servicios digitales, así como el desarrollo de habilidades para proteger su información personal, evitar el fraude, gobernar sus datos, comprender las condiciones de sus productos, entre otros (p. 11); lo anterior reforzado con tres argumentos: exposición de encuestas internacionales que “demuestran que las capacidades financieras de las personas en relación con los servicios financieros formales y las finanzas digitales a menudo se quedan cortas en muchos aspectos” (p. 11), el aumento de amenazas para los consumidores en tiempos de crisis y estrés económico como lo sucedido con la pandemia de COVID-19 y las vulnerabilidades de los consumidores desatendidos, recién bancarizados y no bancarizados frente a riesgos financieros de diferente índole: “tácticas de venta de alta presión, comisiones y gastos excesivos y ocultos, préstamos abusivos caros, términos y condiciones no transparentes,

información inadecuada y discriminación” (p. 11) dado que carecen de experiencia, educación formal y capacidad financiera.

Es decir, se justifica la intervención de las autoridades del sector financiero en la educación financiera para ayudar a los consumidores “a mitigar los principales riesgos financieros, en particular los que plantean las entidades cuya regulación suele ser competencia de una autoridad del sector financiero” (p. 11) mejorando a su vez la capacidad financiera para navegar por un sector financiero en rápida y constante evolución:

Mejorar la capacidad financiera puede ayudar a los consumidores a mitigar los riesgos financieros. Cuando se imparte eficazmente, la educación financiera puede integrarse en todo el sector financiero para ayudar a los consumidores a adquirir las habilidades necesarias para tomar decisiones financieramente sólidas y mitigar los principales riesgos financieros. Estas habilidades tienen implicaciones directas en la confianza de los consumidores, el bienestar financiero, la inclusión y la estabilidad. (p. 12)

Figura 2. Representación esquemática de las justificaciones de la responsabilidad e intervención de las autoridades del sector financiero en la educación financiera



Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

A partir de esta intervención, se indica que las autoridades pueden sacar provecho de su ventaja comparativa⁴ para: “integrar eficazmente la educación financiera dentro del sector financiero y frente a las entidades reguladas” (p. 11) además de “emplear la educación financiera para reforzar los objetivos compartidos de protección de los consumidores” (p. 11).

Orientaciones para la Construcción de Iniciativas de Educación Financiera

Abordadas las justificaciones para situar a las autoridades del sector financiero como responsables de la educación financiera, el Banco Mundial (2021) define tres pasos operativos esenciales para la construcción de programas e iniciativas con un enfoque eficaz de educación financiera (p. 15):

1. Evaluar el paisaje

Al respecto se habla de dos aspectos, primero, llevar a cabo una investigación previa que incluya: un balance de las mejores prácticas de educación financiera (del cual se referencia en el informe prácticas y recursos del Banco Mundial, la OCDE, la AFI Global, entre otros); revisar diagnósticos recientes de las NFES y programas de evaluación del sector financiero; obtener opinión de las partes interesadas (supervisores de conducta del mercado, reguladores de protección de los consumidores y las asociaciones sectoriales y de consumidores) y un inventario de las iniciativas de educación financiera existentes (p. 15). Y como segundo aspecto, realizar evaluaciones que ayuden a determinar:

[...] si los consumidores de todo el país están recibiendo suficiente información (i) para acceder a sus productos y servicios y utilizarlos adecuadamente; (ii) para prevenir y mitigar los riesgos durante la adopción y el uso; (iii) para solucionar problemas a través de los mecanismos disponibles de protección de los consumidores; y (iv) para conocer sus derechos. (p. 16)

Según el Banco Mundial (2021) las evaluaciones “deben centrarse en los puntos de interacción entre los consumidores, los PSF y los programas financieros gubernamentales” (p. 16), y pueden llevarse a cabo por diferentes métodos donde el último fin sería que “la evaluación arrojara luz tanto sobre las principales carencias de educación financiera en el mercado como sobre las oportunidades en las que puede incorporarse educación e información adicionales para

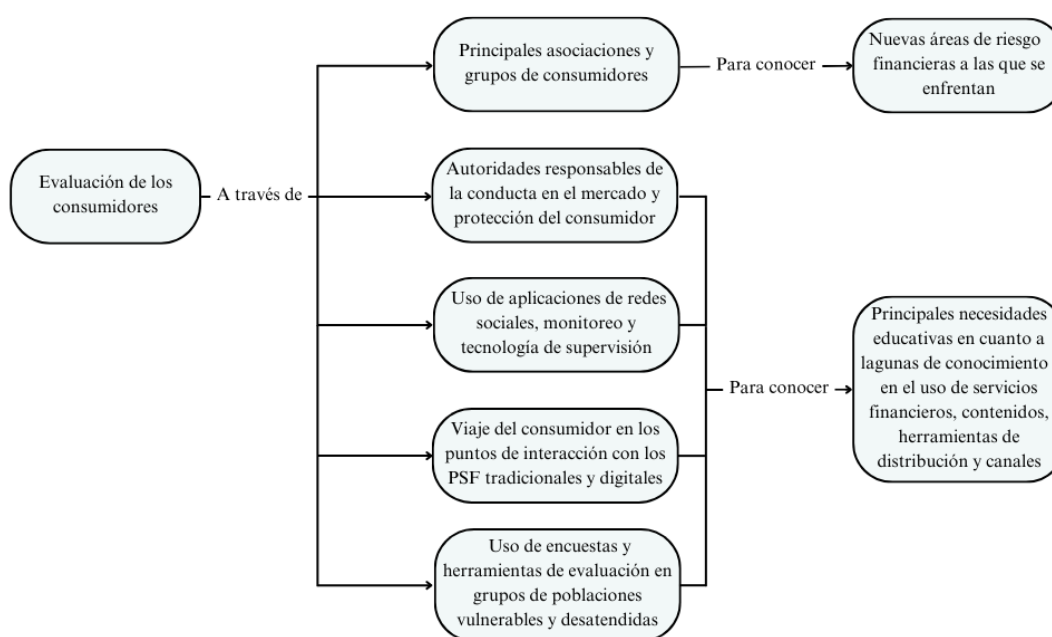
⁴ Entendiéndose como las ventajas de las autoridades del sector financiero frente al acceso de información privilegiada, mandato, funciones, competencias, recursos, entre otros en comparación a cualquier otra entidad u organización.

subsancarlas” (p. 16). El Banco Mundial (2021) desarrolla un apartado por cada una de las evaluaciones necesarias en el paso 1, las cuales se describen a continuación:

- Evaluación de los consumidores

Se argumenta que, elevar la voz colectiva de los consumidores permite comprender dos aspectos, el primero: “las nuevas áreas de riesgo a las que se enfrentan” (p. 16) a través del contacto con principales asociaciones y grupos de consumidores; y segundo: “sus principales necesidades educativas” (p. 16) a través del contacto con autoridades responsables de la conducta en el mercado y protección de los consumidores; y el uso de aplicaciones de redes sociales, monitoreo de las mismas y aprovechamiento de la tecnología de supervisión. Se expone que evaluar el viaje de un consumidor por los servicios financieros “también puede aportar información sobre las lagunas de conocimiento durante los puntos de interacción con los PSF tradicionales y digitales” (p. 16). Y finalmente, se sugiere el uso de encuestas y otras herramientas de evaluación como; grupos de discusión cualitativos, evaluaciones de necesidades o análisis de carencias que permitan: “segmentar y extraer ideas específicas para grupos de población vulnerables, como personas desatendidas, consumidores rurales, mujeres, ancianos, etc.” (p. 16) y “comprender las necesidades de los consumidores en cuanto a contenidos, herramientas de distribución y canales” (p. 16). (Ver figura 3).

Figura 3. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de los consumidores



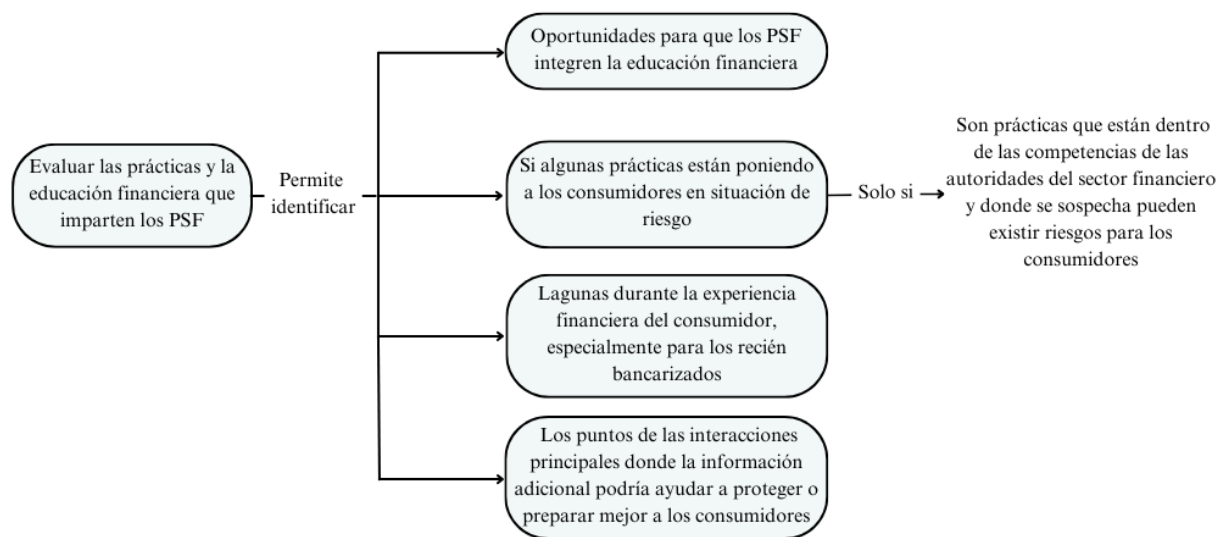
Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

Todo lo anterior con el propósito de “priorizar la información en torno a riesgos específicos o a abordar las necesidades educativas de determinados grupos de población” (p. 16).

- Evaluación de los proveedores de servicios financieros

Al respecto, el Banco Mundial (2021) argumenta que evaluar las prácticas y la educación financiera que imparten los PSF, permite tres aspectos a los responsables políticos: “comprender las oportunidades de los proveedores para integrar la educación básica y si algunas prácticas están poniendo a los consumidores en situación de riesgo” (p. 18), “detectar lagunas durante la experiencia financiera del consumidor, particularmente para los consumidores recién bancarizados” (p. 18) e “identificar dónde la información adicional podría ayudar a proteger o preparar mejor a los consumidores durante las interacciones principales” (p. 18). Se enfatiza que las autoridades “deben centrarse en evaluar las prácticas de los PSF que entran dentro de las competencias de la autoridad del sector financiero y en los que se sospecha que existen riesgos clave para los consumidores” (p. 18). Y finalmente, se sugiere hacer entrevistas al personal de los PSF y mapear iniciativas de educación financiera de los PSF para “comprender la experiencia de los profesionales actuales, las principales lagunas y las lecciones aprendidas” (p. 18). De acuerdo con el Banco Mundial (2021), las evaluaciones de mapeo permiten “ofrecer orientación sobre la mejor manera de que los PSF integren la educación financiera y se basen en los programas de éxito que ya existen en su país” (p. 19). (Ver figura 4).

Figura 4. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de los PSF

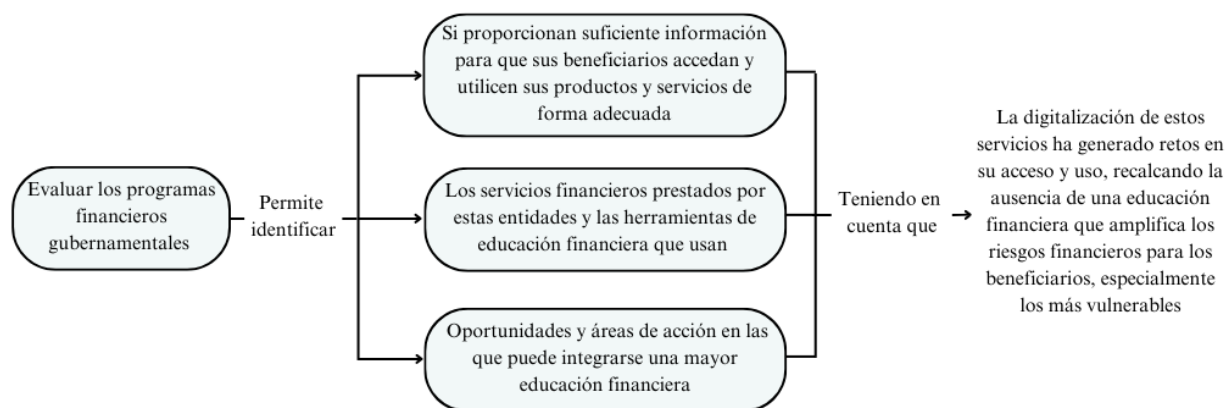


Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

- Evaluación de las instituciones públicas que prestan servicios financieros a gran escala

Se expone que evaluar los programas financieros gubernamentales a gran escala⁵ permite validar si “proporcionan suficiente información para que sus destinatarios accedan y utilicen sus productos y servicios de forma adecuada y de un modo que contribuya a su bienestar financiero general” (p. 19). Debido a que “los gobiernos trabajan para digitalizar los servicios financieros⁶” (p. 19) surgen retos en el acceso y utilización adecuada de dichos servicios por parte de los receptores, lo cual recalca que la “ausencia de materiales educativos e informativos adecuados puede amplificar ciertos riesgos para los beneficiarios (es decir, fraude con PIN y agentes, problemas de privacidad de datos, etc.), en particular para los beneficiarios más vulnerables” (p. 19). Así mismo se indica que “un ejercicio exhaustivo de análisis y evaluación” (p. 19) ayuda en dos aspectos; el primero, a identificar los servicios financieros prestados por estas entidades y las herramientas de educación financiera que usan y el segundo, a través de los resultados de dichas evaluaciones “identificar oportunidades claras y áreas de acción en las que puede integrarse una mayor educación financiera” (p. 19). (Ver figura 5).

Figura 5. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de las instituciones públicas que prestan servicios financieros a gran escala



Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

⁵ De acuerdo con el Banco Mundial (2021) estos incluyen: “programas de préstamos agrícolas, programas que conceden préstamos a micro, pequeñas y medianas empresas, programas de servicios sociales, programas de transferencia de efectivo, programas de pensiones y programas de remesas” (p. 19).

⁶ De acuerdo con el Banco Mundial (2021) estos incluyen: “pensiones, pagos de salarios, remesas internacionales, transferencias sociales de efectivo, etc.” (p. 19).

2. Priorizar objetivos:

En este apartado el Banco Mundial (2021) indica que con el paso previamente abordado (evaluar el paisaje), las autoridades deberían poder “priorizar las áreas emergentes de riesgos para el consumidor y las carencias educativas básicas que requieren intervención” (p. 20), además de identificar:

[...] las áreas de oportunidad en las que los mensajes básicos de educación financiera pueden integrarse a través de diferentes plataformas y canales de distribución para ayudar a los consumidores (con diferentes niveles de alfabetización y capacidad financiera) a navegar por sus vidas financieras. (p. 20)

Sin embargo, se expone que abordar todas las áreas a la vez es una tarea compleja por lo que, las autoridades tendrán que: “considerar la mejor manera de priorizar los objetivos y evaluar las compensaciones entre los frutos más fáciles de obtener⁷” (p. 20) y “las necesidades de educación financiera más amplias pero más matizadas⁸” (p. 20), además de “considerar qué intervenciones son realistas teniendo en cuenta el mandato, la ventaja comparativa, la capacidad y los recursos de una institución” (p. 20). Por último, se indica deben tener mayor prioridad áreas que impliquen “lagunas en la educación financiera que puedan estar causando una reacción pública desproporcionada” (p. 20) o “que puedan amenazar indirectamente la estabilidad financiera” (p. 20).

3. Construir un marco efectivo:

El Banco Mundial (2021) indica que, la construcción de un marco efectivo por parte de las autoridades del sector financiero, requiere abordar las siguientes cuatro áreas (ver figura 6):

- Asociaciones con instituciones clave para integrar la educación financiera en los programas financieros existentes:

Al respecto se indica tres tipos de asociaciones, inicialmente con instituciones gubernamentales como el ministerio de agricultura, protección social, entre otros; que pueden ser prioritarias en “ayudar a integrar mensajes importantes y educación financiera para preparar y proteger a millones de beneficiarios financieros en todo el país” (p. 21). También, una asociación

⁷ De acuerdo con el Banco Mundial (2021), entendiéndose como la implementación de soluciones conductuales que ayuden a orientar o guiar al cliente en el uso de determinados servicios financieros, por ejemplo; con la introducción de mensajes básicos (p. 20).

⁸ De acuerdo con el Banco Mundial (2021), “mejores prácticas presupuestarias para todos los consumidores” (p. 20), entendiéndose como la implementación de soluciones amplias y complejas de gran impacto.

habitual y en paralelo sería con el ministerio de educación para “integrar la educación financiera en los programas escolares” (p. 21) ya que, según el Banco Mundial (2021) esta ha demostrado éxito en países como Italia y Brasil de los cuales referencian estudios al respecto. Finalmente, asociaciones con PSF y entidades interesadas del sector privado para “ayudar a integrar la educación financiera en la oferta de servicios financieros de manera más amplia” (p. 23). Sin embargo, muchas autoridades han señalado que esta actividad “requiere mucho tiempo y recursos” (p. 23) por lo que generalmente recae “en un ministerio de educación (o institución relacionada) en asociación y coordinación con las autoridades pertinentes del sector financiero” (p. 23).

- Orientación a entidades reguladas:

Se expone que, aunque los PSF ya se encuentran regulados por los regímenes de protección al consumidor, las autoridades del sector financiero pueden ofrecer orientación a los PSF para “ayudar a animar a los proveedores a integrar la educación financiera en sus operaciones cotidianas y en sus interacciones con los consumidores” (p. 23), y a

[...] animar a los PSF a ofrecer una segunda capa voluntaria de funciones para ayudar a los consumidores a gestionar mejor sus finanzas, apoyándoles en la incorporación de prácticas centradas en el cliente (es decir, viaje del consumidor y experiencias del usuario) para definir e integrar herramientas educativas y de comportamiento (es decir, incentivos, recordatorios) a lo largo del ciclo de vida de los productos y servicios. (p. 23)

Como aclaración importante de lo anterior, se señala que “la educación financiera debe seguir siendo objetiva y no utilizarse como una iniciativa de marketing para los productos o servicios de un PSF” (p. 23).

- Herramientas de educación financiera ofrecidas al público:

Teniendo en cuenta que las autoridades del sector financiero usualmente desarrollan recursos y herramientas financieras de acceso público en línea o en plataformas digitales, que tienen como objetivo “promover y facilitar conocimientos financieros básicos que a menudo complementan las herramientas de protección del consumidor” (p. 25), el Banco Mundial (2021) expone la importancia de que las autoridades se coordinen con partes interesadas como “organizaciones no gubernamentales, las asociaciones sectoriales y las asociaciones de consumidores” (p. 25) para integrar dos aspectos en dichos recursos y herramientas: “las prioridades en sus actividades de educación financiera existentes” (p. 25) y “elevar la voz

colectiva de los consumidores para definir las necesidades educativas” (p. 25). Lo anterior en pro de “ayudar a los consumidores conocedores de la web a tomar decisiones más informadas o a gestionar mejor sus finanzas” (p. 25).

- Seguimiento y evaluación transversal:

Sobre este último punto, el Banco Mundial (2021) indica que un marco de seguimiento y evaluación práctico “que controle los avances, supervise la asignación de recursos, ayude a poner a prueba nuevas iniciativas y, en la medida de lo posible, mida los impactos” (p. 25) debe ser aplicado en las tres áreas descritas anteriormente. Al respecto se habla de tres aspectos para ayudar con este fin, el primero corresponde a la experimentación de las intervenciones a través del pilotaje, que de acuerdo con el informe:

[...] ayuda a probar la eficacia de una intervención de educación financiera en un conjunto más pequeño de beneficiarios y permite la oportunidad de ajustar y recalibrar el contenido de la educación financiera, las herramientas de entrega y los mecanismos utilizados para abordar las necesidades de los consumidores. (p. 25)

Además de “abordar cualquier deficiencia del modelo existente y proporcionar resultados preliminares sobre los impactos esperados y la utilidad de la intervención” (p. 25) lo que según el Banco Mundial (2021) ayudaría a reducir tiempo y recursos.

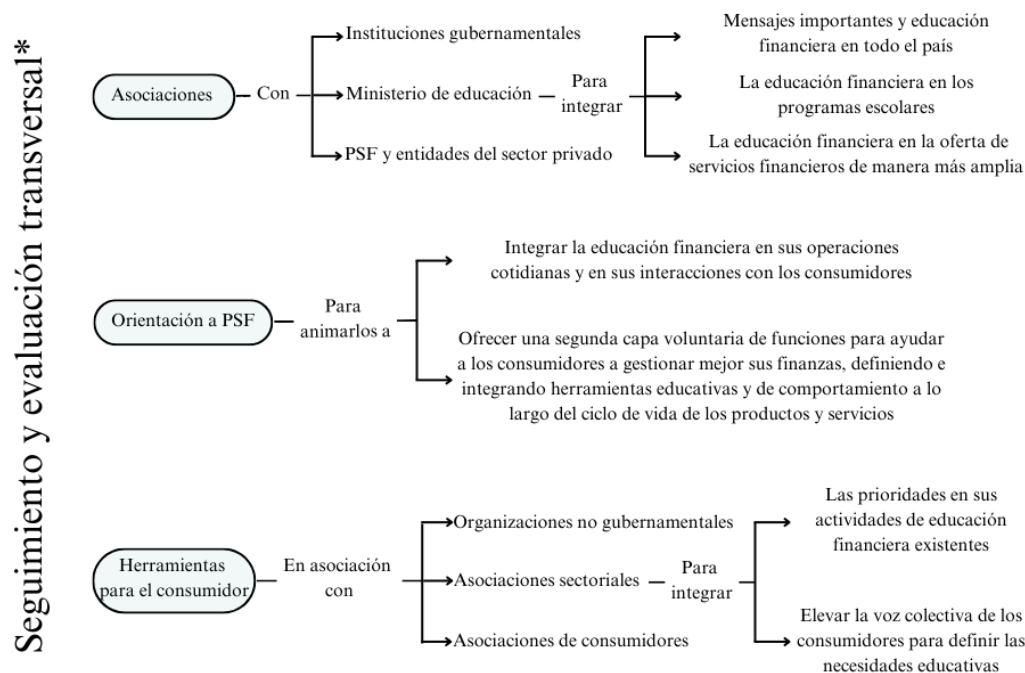
Como segundo aspecto, encuestas aplicadas a personas/empresas como una forma de recopilación de datos del lado de la demanda, las cuales “ayudan a medir el nivel de capacidad financiera de una población y proporcionan información sobre la relación entre los comportamientos financieros y otros factores (por ejemplo, la pobreza, el empleo, etc.)” (p. 27), sin embargo, se indica que la realización de encuestas de forma independiente para medir la capacidad financiera “suele ser costosa y requerir muchos recursos, y puede no ser una actividad sostenible a largo plazo” (p. 27), pueden ser redundantes con respecto a las usadas sobre inclusión financiera (p. 28) además de que usualmente las autoridades requieren “un conjunto más reducido de indicadores de capacidad financiera para fundamentar adecuadamente las políticas” (p. 28). Por lo anterior se recomienda (si aplica) “coordinarse con las partes interesadas en la inclusión financiera para integrar los indicadores clave de capacidad financiera en las encuestas de inclusión financiera existentes” (p. 28), ya que la introducción de “unos pocos indicadores de capacidad financiera seleccionados en las encuestas de inclusión financiera existentes, pertinentes y establecidas puede ser un método más eficaz para recopilar de forma

sostenible datos pertinentes sobre la capacidad financiera” (p. 28). Como último aspecto, se indica que:

[...] el establecimiento de una infraestructura de información que recoja datos sobre la oferta de actividades de educación financiera pertinentes para la autoridad del sector financiero puede ayudar a proporcionar información sobre las poblaciones atendidas, los contenidos impartidos y los canales utilizados. (p. 28)

Al respecto, se sugiere realizarlo a través de instituciones financieras reguladas o, por ejemplo, adicionando módulos de educación financiera en los exámenes de los estudiantes de secundaria (p. 28). Finalmente, se indica que todo lo anterior queda a criterio de las autoridades teniendo en cuenta “su capacidad y sus recursos para recopilar los datos pertinentes, así como las ventajas y desventajas de aplicar marcos de seguimiento y evaluación engorrosos” (p. 28) debido a que los sistemas complejos de seguimiento y evaluación “pueden restar tiempo, energía y recursos a herramientas políticas más eficaces o pueden resultar difíciles de aplicar a largo plazo para los responsables políticos” (p. 28).

Figura 6. Representación esquemática de las cuatro áreas para la construcción de un marco efectivo de educación financiera por parte de las autoridades del sector financiero



*Para las autoridades del sector financiero, el seguimiento y evaluación de estas tres áreas de acción pueden ser llevadas a cabo a través de la experimentación de las intervenciones por medio del pilotaje, encuestas aplicadas para medir la capacidad financiera en personas/empresas y el establecimiento de una infraestructura de información que recoja datos sobre la oferta de actividades de educación financiera.

Nota. Elaboración propia basada en los análisis realizados del Banco Mundial (2021).

Recomendaciones para Llevar a Cabo Iniciativas de Educación Financiera

Al respecto se expone que elegir las herramientas y los canales para llevar a cabo las intervenciones de educación financiera al público objetivo es un paso fundamental (p. 28), sin embargo, se enfatiza que:

[...] antes de elegir una herramienta concreta, es pertinente considerar el abanico de partes interesadas implicadas, las necesidades y preferencias del consumidor y los tipos de riesgos a los que pueden enfrentarse los consumidores, en particular los nuevos consumidores de servicios financieros digitales. (p. 28)

Por lo anterior, se aborda las siguientes recomendaciones o consejos para “ayudar a las autoridades del sector financiero a orientar el diseño y la implementación de políticas e iniciativas de educación financiera exitosas” (p. 28), no sin antes, recomendar la previa revisión de prácticas y recursos del Banco Mundial, la OCDE, la AFI Global, entre otros, referenciados en el informe para “ayudar a las autoridades a diseñar intervenciones efectivas” (p. 29):

- Utilizar pruebas

Para el desarrollo de iniciativas más eficaces de educación financiera, el Banco Mundial (2021) recomienda tener en cuenta tres aspectos: “las prioridades, conclusiones y recomendaciones de las evaluaciones que han identificado las necesidades educativas de los consumidores para mitigar los riesgos principales” (p. 28), en el uso de servicios financieros digitales: “las nuevas manifestaciones de los riesgos existentes, así como los nuevos riesgos planteados a los consumidores, en particular a los consumidores vulnerables” (p. 28) y como actualización permanente de enfoques basados en evidencia: “Los recursos que documentan enfoques exitosos en otros países” (p. 28). Finalmente se recomienda no desgastar tiempo ni recursos en actividades de coordinación engorrosas de intercambio y reunión de pruebas que comprometan la aplicación de iniciativas básicas de educación financiera (p. 30).

- Aprovechar los diseños conductuales

De acuerdo con el Banco Mundial (2021): “La educación financiera tiene más éxito cuando las actividades incorporan diseños conductuales” (p. 30), al respecto se abordan las siguientes:

Aprovechar los momentos de aprendizaje: “momentos en los que una persona está a punto de tomar una decisión financiera importante” (p. 30); “pueden aprovecharse para

proporcionar conocimientos financieros, ya que durante ellos es más probable que los individuos adopten cambios de comportamiento” (p. 30).

Reforzar los mensajes: “Los mensajes y recordatorios recurrentes sobre conocimientos financieros a través de modalidades tan rentables como los SMS son algunas de las opciones más eficaces para empujar a los consumidores a tomar mejores decisiones financieras” (p. 30).

Utilizar incentivos: “Para que los mensajes sean una herramienta eficaz, el contenido, el momento y la plataforma deben ser los adecuados. Los mensajes pueden alentar o desalentar un comportamiento concreto” (p. 31); “puede ser eficaz proporcionar información que dificulte psicológicamente la realización de un mal hábito financiero, por ejemplo, aprovechando las presiones sociales para desalentar los malos hábitos” (p. 31).

Automatización: “La automatización también ha demostrado ser extremadamente efectiva, particularmente para los consumidores de bajos ingresos” (p. 31); como ejemplo: “los particulares tienen tendencia a no inscribirse en deducciones automáticas para acumular ahorros hoy, pero pueden estar más abiertos a la idea en el futuro. Ofrecerles la opción de la automatización futura les compromete a ahorrar en el futuro” (p. 31).

Hágalo divertido y entretenido: “En la medida de lo posible, las iniciativas de capacidad financiera deben ser divertidas, entretenidas e interactivas y utilizar mensajes sencillos que calen en el público destinatario” (p. 31).

- Atender las necesidades de las mujeres y las poblaciones vulnerables

En este apartado se exponen las problematizaciones alrededor de los conocimientos financieros, analfabetismo digital y acceso a productos y servicios financieros de las mujeres y poblaciones vulnerables como las personas mayores, indígenas, poblaciones menos alfabetizadas, entre otros (p. 32), donde se indica que para diversos grupos poblacionales: “El desarrollo de iniciativas de educación financiera sensibles, localizadas y culturalmente apropiadas debe ser una consideración importante a la hora de desarrollar la educación financiera” (p. 32), para finalmente establecer una serie de “buenas prácticas” que garantizan que la educación financiera llegue adecuadamente a estos grupos (p. 33).

- Conocer a las personas y familias a las que se va a servir

Al respecto, se indica que “La educación financiera debe centrarse en el cliente y reflejar la demografía, el contexto cultural y financiero y las necesidades y preferencias de aprendizaje de la población destinataria” (p. 34) además de que la educación “debe ser relevante en el

contexto de la vida financiera de los consumidores y ayudarles a informarse sobre las decisiones financieras que pueden tomar a corto o medio plazo” (p. 34), finalmente, se indica que lo anterior puede ser llevado a cabo a través de diversos medios como los utilizados por las evaluaciones abordadas en el paso “evaluar el paisaje” con el fin de “arrojar luz tanto sobre las principales carencias de educación financiera en el mercado como sobre las oportunidades en las que puede incorporarse educación e información adicionales para subsanar dichas carencias” (p. 34).

- Utilizar una amplia gama de herramientas y canales

Se indica que el uso de canales no tradicionales como “*chatbots*, mensajes SMS, tabletas, aplicaciones telefónicas, etc.” (p. 34) en comparación con el uso de canales tradicionales “también pueden ayudar a garantizar que el aprendizaje se ponga en acción” (p. 34), al respecto se exponen ejemplos de uso correcto e incorrecto de dichos canales de acuerdo con el contexto, además de indicar bajo el argumento del desarrollo de “contenidos basados en investigaciones empíricas sobre el comportamiento” (p. 34), que:

Lo ideal sería utilizar una variedad de canales y plataformas de entrega para los programas de capacidad financiera, incluidos los programas de formación presenciales y los canales no tradicionales que aprovechan las instituciones educativas, la tecnología, los medios de comunicación o las intervenciones conductuales, como los incentivos, los recordatorios y la arquitectura de elección. (p. 34)

Finalmente se recomienda el uso de herramientas analíticas basadas en *big data* “para proporcionar asistencia y educación a los clientes” (p. 34).

- Aprender haciendo

De acuerdo con el Banco Mundial (2021): “Practicar es especialmente importante para las finanzas digitales, ya que ayuda a los consumidores a dominar sus conocimientos y habilidades financieras y mejora su familiaridad y confianza a la hora de realizar transacciones digitales” (p. 35), a través del aprendizaje práctico con la implementación de actividades como: tutoriales, demostraciones de productos, simulaciones de transacciones en un cajero automático o en una aplicación en el móvil, etc. además de impartir educación financiera en determinados servicios financieros como difusión de contenidos a los consumidores (p. 35).

Poblaciones Destinatarias de la Educación Financiera

Las justificaciones, enfoques, orientaciones y recomendaciones abordados en el informe del Banco Mundial (2021) en términos generales se refiere a los sujetos como clientes y

consumidores financieros, donde además se identifica a lo largo del documento un especial énfasis en poblaciones vulnerables y menos alfabetizadas como nuevos consumidores del sector; al respecto en la sección “HACER MÁS EFICAZ LA EDUCACIÓN FINANCIERA: HERRAMIENTAS, CANALES Y MEJORES PRÁCTICAS” (p. 28) se dedica un apartado para “Atender las necesidades de las mujeres y las poblaciones vulnerables” (p. 31) como recomendación a las autoridades del sector financiero para llevar a cabo un enfoque eficaz de educación financiera, el cual a continuación se describe:

Inicialmente se abordan las problematizaciones alrededor de las brechas y limitaciones de las mujeres y las poblaciones vulnerables en conocimientos financieros, analfabetismo digital y acceso a productos y servicios financieros. Sobre las mujeres, se exponen estudios como el de la OCDE del 2020: Conocimientos Financieros de los Adultos realizado en 26 países, donde “las mujeres y los adultos más jóvenes (de 18 a 29 años) parecían tener, por término medio, puntuaciones más bajas en materia de conocimientos financieros” (p. 31), también los bajos porcentajes en la adquisición de dispositivos móviles y uso de internet en los mismos en comparación a los hombres, brechas de género en la inclusión financiera, entre otros (p. 31).

Sobre las poblaciones vulnerables, se habla de las personas mayores, el crecimiento exponencial en los próximos años de esta población debido al aumento de la esperanza de vida y las preocupaciones alrededor de esta situación teniendo en cuenta sus necesidades específicas y los retos y dificultades en el acceso de servicios financieros digitales, argumentando que “A medida que las personas envejecen, aumenta el riesgo de dificultades económicas y pobreza debido a la combinación de dos factores: la reducción de los ingresos (y, potencialmente, la insuficiencia de ahorros) y la aparición de gastos adicionales” (p. 32) además de las bajas capacidades digitales y el analfabetismo financiero que según el informe “son los dos principales factores causantes de la exclusión financiera entre las personas mayores” (p. 32). Por otro lado, los cambios demográficos a tener en cuenta en la impartición de iniciativas de educación financiera, del cual se hace referencia a las tendencias de inmigración que “están alterando la composición racial y étnica de las sociedades” (p. 32).

Para estas poblaciones, el intentar usar canales tecnológicos de productos y servicios financieros puede empeorar los problemas de alfabetización financiera y los riesgos financieros, al tener que solicitar ayuda a su núcleo social o familiar para realizar transacciones por ellos (p. 32). Por lo anterior el Banco Mundial (2021) indica que:

El desarrollo de iniciativas de educación financiera sensibles, localizadas y culturalmente apropiadas debe ser una consideración importante a la hora de desarrollar la educación financiera para mujeres y otros grupos vulnerables (es decir, poblaciones indígenas, grupos menos alfabetizados, ancianos, etc.). (p. 32)

Al respecto se indican las siguientes prácticas para “garantizar que la educación financiera llegue adecuadamente a las mujeres y a los consumidores vulnerables y se adapte a sus necesidades” (p. 33):

- Garantizar el liderazgo y la representación de las mujeres y las minorías en el espacio de la educación financiera y en el sector financiero en general (p. 34).
- “[...] animar a los PSF a contratar con mayor intencionalidad a un personal representativo, incluyendo más personal femenino y de minorías” (p. 34).
- “[...] recopilar datos adecuados (cuantitativos y cualitativos) para comprender los diferentes perfiles de los consumidores y sus necesidades” (p. 34).
- “Asegurarse de que las voces de los consumidores son escuchadas, incluida la voz de las asociaciones que trabajan para representar específicamente a las mujeres o a las minorías” (p. 34).
- “Incluir a representantes de ambos sexos en las consultas con las partes interesadas” (p. 34).
- “Determinar las horas óptimas para la formación que mejor se adapten a los horarios de las mujeres u otros consumidores vulnerables” (p. 34).
- “[...] evitar hacer referencia en el contenido y la formación a comportamientos o estereotipos de género que afectan a los consumidores marginados” (p. 34).
- “El contenido debe defender e incluir escenarios en los que las mujeres u otros consumidores marginados (según proceda) asuman papeles activos en la gestión financiera y la toma de decisiones” (p. 34).

Conclusiones

Luego del ejercicio de caracterización y análisis realizado se evidencia que la educación y alfabetización financiera tratadas en el Informe, están estrechamente encauzadas en ser instrumentos útiles, operacionales y estratégicos para el logro de los objetivos del programa del Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera (FISF).

La inclusión financiera entendida como la introducción constante de sujetos —que incluyen personas y empresas— en el sector bancario y financiero para permitir la captación de nuevos clientes o consumidores y a su vez garantice la estabilidad y el funcionamiento eficaz de los mercados de capitales; la inclusión financiera es un concepto clave identificado a lo largo del informe como justificación y argumento para el enfoque de la educación financiera indicado; dirigido principalmente a las autoridades del sector financiero quienes dada su ventaja comparativa en el acceso a información privilegiada, competencias, recursos, mandatos institucionales y funciones —especialmente aquellas que corresponden a regulación de entidades prestadoras de servicios financieros—; son la opción más óptima y estratégica para llevar a cabo el enfoque de la educación financiera definida por el Banco Mundial.

Lo que resuelve la inquietud de por qué motivo la educación y alfabetización financiera tratadas en el informe se dejan en manos y en cabeza de las autoridades del sector financiero y no principalmente en ministerios de educación o instituciones relacionadas; al respecto sólo se indican asociaciones coordinadas por las mismas autoridades del sector financiero para incorporar la educación financiera en los currículos escolares y programas financieros existentes —sobre este último punto, cuando no es posible realizarlo a través de otros ministerios, entidades prestadoras de servicios financieros o entidades del sector privado dado el tiempo y recursos que ello implica— instrumentalizando el rol de los ministerios de educación frente a este tema y omitiendo los enfoques que pueden llevarse a cabo sobre la educación y alfabetización financiera en diferentes niveles educativos, en poblaciones destinatarias, los beneficios en cuanto a desarrollo de nociones básicas financieras que esto puede implicar, entre otros.

Sobre lo anterior, se realizó una búsqueda y revisión en el informe y en el repositorio del Banco Mundial, para hallar algún otro informe de esta organización como herramienta de educación y alfabetización financiera dirigida a ministerios de educación o instituciones relacionadas, sin encontrar resultados al respecto.

Por otro lado, en el enfoque de la educación financiera, es visible la intencionalidad de lograr en los consumidores bancarizados y no bancarizados (personas y empresas) dos aspectos principalmente a través de las orientaciones y recomendaciones indicadas en el informe: primero; fortalecer el nivel de confianza en el sector bancario y financiero a través de la mitigación de inconvenientes relacionados con: fraudes (suplantación de identidad, robo de información de acceso que incluye claves o PIN, etc.), datos (robo de información de datos personales, desinformación sobre consentimientos de privacidad de datos, etc.) y transparencia (información sobre las condiciones de los productos incluidos sus costos, formas de venta de alta presión, acceso y uso adecuado de los productos y servicios financieros, conocimiento de los derechos y mecanismos de protección al consumidor, etc.), teniendo en cuenta que el informe reconoce que existen falencias de este tipo por parte de las entidades prestadoras de servicios financieros quienes a propósito deberían garantizar desde un inicio que no sucedan; y como segundo aspecto desarrollar conocimientos y habilidades adecuadas para el uso y navegación de los servicios financieros digitales, dados los avances tecnológicos de las últimas décadas y el provecho de estos por parte de las entidades prestadoras de servicios financieros para optimizar, desarrollar y expandir nuevos y tradicionales productos y servicios, permitiendo la continuidad y el fortalecimiento de las dinámicas económicas, políticas y sociales moldeadas y establecidas por dichos entes (donde ni la política ni los sujetos pueden incidir).

Es decir, un beneficio en triple vía para estas entidades, por un lado, con una captación constante y exponencial de nuevos clientes y consumidores financieros, en segundo lugar, con un acceso y uso adecuado de los servicios financieros digitales y, en último lugar, un manejo responsable de los préstamos y deudas por parte de los clientes, mitigando riesgos de morosidad, sobreendeudamiento e impagos; lo anterior en aras de una captación acelerada y exponencial de capital y rendimientos financieros a expensas de los recursos económicos de los consumidores.

Se destaca también el énfasis en poblaciones vulnerables y menos alfabetizadas que antes no eran tenidas en cuenta, gracias a las dinámicas tecnológicas de los últimos años y especialmente a los diferentes eventos sucedidos en la reciente pandemia de COVID-19, que permitieron el acceso de dichas poblaciones a diferentes recursos tecnológicos y servicios financieros, esencialmente los digitales, donde es evidente la intención de introducir a estos sujetos como nuevos consumidores del sector bancario y financiero; generando inquietudes sobre si es necesario y pertinente para estas poblaciones esta implicación teniendo en cuenta que

generalmente tienen otras preocupaciones básicas y primordiales de orden alimenticio, habitacional, laboral, educativo etc., que se considera deben ser atendidas en primera instancia.

En términos generales no se aborda un enfoque de educación financiera orientada a que los sujetos conozcan, en primer lugar, sus propias capacidades económicas y financieras y cómo manejarlas, las cuales incluyen la concientización y administración de sus fuentes de ingresos, ingresos mensuales, gastos mensuales de diferente índole (alimenticio, vivienda, transporte, salud, estudio, familiares, entre otros), capacidad de ahorro mensual, capacidad mensual para cubrir deudas crediticias, capacidad mensual para invertir, etc., con la impartición de estos conocimientos teniendo en cuenta el contexto y las condiciones de los sujetos destinatarios para que les aporte beneficios en cuanto a la concientización y manejo de sus propios recursos, conocimiento de la propia capacidad económica para el cumplimiento de obligaciones de diferente índole, fortalecimiento en hábitos de ahorro, una mejor toma de decisiones a la hora de adquirir servicios y productos comerciales y financieros que sean pertinentes y necesarios dada su situación económica.

Y, en segundo lugar, conocer y comprender cómo funcionan los productos y servicios financieros como tarjetas de crédito, préstamos de libre inversión, préstamos de libranza, créditos hipotecarios, cuentas de ahorro, cuentas corrientes, CDT, entre otros; ya que usualmente trabajan bajo las mismas lógicas aritméticas (cálculo de montos, seguros, comisiones, cuotas de manejo, plazos, tasas de intereses, intereses, etc.) independientemente de si son ofrecidos en canales tradicionales o digitales, por determinadas entidades financieras y desde diferentes geografías de origen. Para que, a partir de este conocimiento en articulación con la concientización y manejo de la propia capacidad económica y financiera, los sujetos puedan hacer un balance sobre qué tan pertinente y conveniente es la adquisición de determinados productos, qué beneficios traen a corto, mediano o largo plazo, cuándo el producto implica cobro de intereses, seguros, comisiones, cuotas de manejo, etc.; qué tan equilibrada serán estas implicaciones económicas en comparación con las ganancias o rendimientos que obtendrá de dicho producto, cómo pueden solventar sus deudas financieras en un menor tiempo al inicialmente pactado, entre otros.

Es decir, cómo los sujetos pueden aprovechar estos conocimientos para que jueguen a su favor obteniendo beneficios e incluso ganancias económicas en el caso en que hagan uso de los servicios y productos financieros; teniendo en cuenta que las nociones básicas de educación financiera no comprenden explícitamente la mitigación de riesgos financieros y el uso adecuado

de servicios financieros especialmente digitales como lo aborda el informe del Banco Mundial, estas nociones básicas deben operar primariamente en los sujetos para que puedan comprenderlas, fortalecerlas y explotarlas en beneficio propio, especialmente para poblaciones vulnerables y no bancarizadas, quienes generalmente por sus necesidades básicas tienen poca o nula experiencia al respecto, y de ahí en adelante, si las condiciones y contextos lo permiten, lograr abarcar conocimientos financieros y económicos más avanzados.

En cuanto a la mitigación de riesgos financieros, es esencial que en primera instancia las entidades prestadoras de servicios financieros garanticen este aspecto en el acceso y manejo de sus productos tradicionales y nuevos, independientemente del canal de colocación; estos riesgos deben ser evaluados, revisados y analizados por las diferentes áreas que conforman a estas entidades (negocio, jurídica, riesgos, financiera, entre otras) antes de su salida al mercado, pues dada la captación de recursos económicos de los consumidores que los conforman y el aprovechamiento de estos para la obtención de ganancias y rendimientos, es obligación de estas entidades al menos asegurar este aspecto, sin que esto implique su utilización como estrategias de publicidad o marketing.

Lo anteriormente comentando en aras de equilibrar un poco la balanza a favor de los sujetos teniendo en cuenta que el sector bancario y financiero día tras día realiza amplios y constantes esfuerzos en mantener y fortalecer sus propias dinámicas, a través del uso de los avances tecnológicos y el esfuerzo enfocado para este fin por parte de profesionales y expertos de diferentes disciplinas, áreas y sectores. Un enfoque de educación financiera que estaría en más concordancia con la capacidad financiera definida en el informe.

Recomendaciones

En la búsqueda literaria de documentos integrales recientes sobre educación y alfabetización financiera en los repositorios de diferentes organismos multilaterales como insumo al presente trabajo investigativo, se halló un documento integral de la OCDE publicado en el año 2020: Recommendation of the Council on Financial Literacy, con documentos complementarios que contienen marcos de competencias básicas sobre educación y alfabetización financiera de forma más detallada para diferentes poblaciones como adultos, jóvenes, mujeres, entre otros.

Dada la importancia de entender y comprender la educación y la alfabetización financiera desde el contexto internacional específicamente desde los organismos multilaterales y teniendo en cuenta sus funciones, mandatos, competencias y notable influencia sobre la mayoría de las naciones que los integran y específicamente sobre las entidades gubernamentales de dichos países, se recomienda para próximos trabajos investigativos de esta índole abordar este documento o el actualizado de la OCDE (si aplica) e incluso documentos integrales de cualquier otro organismo bajo la periferia de las categorías halladas en este trabajo que pueden servir como punto de partida para el análisis y caracterización del documento a analizar, e incluso si el tiempo y recursos lo permiten, realizar una investigación de tipo comparativa entre documentos de dos o más organismos multilaterales, donde puede servir como insumo el presente trabajo investigativo.

Bibliografía

- American Psychological Association. (2015, January 11). Paying with our health.
<https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2014/financial-stress>
- Bolaños Correa, Sergio Andrés. Sanclemente Oyuela, Milton César. (2019). Análisis global de la dependencia entre la profundidad del mercado de capitales y la inclusión financiera.
Disponible en: <http://hdl.handle.net/10784/13778>
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2008). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Grupo editorial Norma y Universidad de los Andes. (105, 115).
- Calvo, G., Camargo Abello, M., & Pineda Báez, C. (2008). ¿Investigación educativa o investigación pedagógica? El caso de la investigación en el Distrito Capital. Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación, 1(1),163-173. ISSN: 2027-1174.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281021687011>
- Canan, Silvia Regina Influencia de los organismos internacionales en las políticas educacionales: ¿sólo hay intervención cuando hay consentimiento? / Silvia Regina Canan - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO; San Pablo: Mercado de Letras, 2017.
Libro digital, PDF. Recuperado de: <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/16589>
- Cardona Ruiz, D. E., Hoyos, M. C., & Saavedra-Caballero, F. (2018). Gender and financial inclusion in Colombia. Ecos De Economía: A Latin American Journal of Applied Economics, 22(46), 60–90. <https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.3>
- D. Schuster Inclusión y educación financiera en Colombia. [online]. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/10726/2093>
- Fundación PwC, Fundación Contea (2019). "¿Por qué educar en economía familiar y empresarial? Informe sobre la educación económico – financiera en las aulas españolas"
- González, J. M. (2022). Caracterización de la educación financiera y económica en la escuela: análisis de las propuestas en 5 Países de la OCDE. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/20.500.12209/17607>
- Palacios Sánchez, Ángel Esneydher. (2017). Confianza e inclusión financiera en Colombia.
Disponible en <http://hdl.handle.net/10784/11655>

- Páramo, P. y Otálvaro, G. (2006). Investigación Alternativa: Por una distinción entre posturas epistemológicas y no entre métodos. Cinta de Moebio. Marzo, número 025. Universidad de Chile.
- Ramírez León, C. (2022). Curando la herida de los préstamos: Un experimento de educación financiera en beneficiarios de ICETEX. Universidad de los Andes. Disponible en <http://hdl.handle.net/1992/59901>
- Sandoval, C. (2002). Investigación cualitativa. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).
- Tancara Q, Constantino. (1993). LA INVESTIGACION DOCUMENTAL. Temas Sociales, (17), 91-106. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es.
- Vasco U.C.E., Tres estilos de trabajo en las ciencias sociales. Comentarios a propósito del artículo "Conocimiento e Interés" de Jürgen Habermas. Bogotá, septiembre de 1990, 5a. Edición. CINEP Centro de Investigación y educación popular.
- World Bank. 2021. Building a Financial Education Approach: A Starting Point for Financial Sector Authorities. World Bank, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36212> License: CC BY 3.0 IGO.
- World Bank. (Mar 29, 2022). Financial inclusion. Recuperado el 14 de marzo de 2023 de <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

Tablas y figuras

Figura 1. Representación esquemática de la relación entre la educación financiera y la protección al consumidor	29
Figura 2. Representación esquemática de las justificaciones de la responsabilidad e intervención de las autoridades del sector financiero en la educación financiera	31
Figura 3. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de los consumidores	33
Figura 4. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de los PSF	34
Figura 5. Representación esquemática de los fines últimos de la evaluación de las instituciones públicas que prestan servicios financieros a gran escala	35
Figura 6. Representación esquemática de las cuatro áreas para la construcción de un marco efectivo de educación financiera por parte de las autoridades del sector financiero	39

Anexos

Matrices de análisis del informe del Banco Mundial (2021):

Las justificaciones y argumentos sobre la educación financiera
<p><u>Página 6:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición e importancia del desarrollo de la capacidad financiera en los sujetos para alcanzar el bienestar financiero. - Expectativa sobre los programas de educación financiera como herramientas de fortalecimiento de la capacidad financiera en los sujetos, para promover un comportamiento responsable del consumidor y promover la inclusión financiera. - Evidencias de estudios empíricos sobre el promedio de ineficacia de programas de educación financiera con enfoques convencionales y los costos que ocasionan, además del desafío de impartir programas de educación financiera a poblaciones más vulnerables o menos alfabetizadas. - Pese a las dudas sobre la eficacia de los programas de educación financiera, los formuladores de políticas y las autoridades del sector financiero en su mayoría, adoptan la educación financiera como instrumento de política y de estrategia nacional: NFES.
<p><u>Página 8:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Las autoridades quienes en su mayoría lideran las NFES, enfrentan retos y desafíos al tratar de llevar a cabo un papel eficaz en el desarrollo de estrategias y programas de educación financiera. - Se expone evidencias que demuestran que la educación financiera cuando es ineficaz y por lo tanto más costosa no es tan efectiva en comparación con el uso de instrumentos para la protección al consumidor. - Exposición de eficacia de nuevos programas de educación financiera alternativos y diseñados con enfoques conductuales que sostienen cambios de comportamientos financieros en los sujetos. - Se destaca la importancia y el rol fundamental que tienen las autoridades para el desarrollo de estrategias y programas de educación financiera.
<p><u>Página 10:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se expone la dificultad en generalizar o concluir cual es el impacto de los programas de educación financiera dada la diversidad de diseños, contenidos e implementaciones. - Exposición de las justificaciones y argumentos principales para la elaboración del informe luego de la contextualización y problematización abordada anteriormente, a través del objetivo general y de dar respuesta a 3 preguntas relacionadas con el rol que cumplen las autoridades en la educación financiera y como pueden desempeñar de forma eficaz ese rol.
<p><u>Otras justificaciones deducidas a lo largo del documento:</u></p> <p>El programa de inclusión financiera del Banco Mundial para garantizar la estabilidad y el funcionamiento efectivo de los mercados financieros.</p>

El enfoque de la educación financiera
<p><u>Aspecto 1: relación entre la educación financiera y la protección al consumidor:</u></p> <p><u>Página 10:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposición de la función principal de los regímenes de protección al consumidor. - Se destaca la introducción de enfoques de regulación centrados en el cliente, lo que ha hecho que los PSF deban adaptarse a dichos enfoques en pro del cliente. - Se espera que la educación financiera respalde los objetivos de protección al consumidor para reforzar los objetivos compartidos de lograr un sector responsable y financieramente inclusivo. - Exposición de tensiones entre las actividades de educación financiera y de protección al consumidor, debido a que ambas trabajan en que los clientes financieros estén más informados. <p><u>Página 11:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La rápida expansión de las finanzas digitales ha generado nuevos riesgos y se han reforzado riesgos existentes, lo que ha obligado a las autoridades a tomar medidas al respecto. - Se advierte que la educación financiera no puede sustituir a la protección al consumidor. - Se indica que las autoridades deben priorizar recursos para la protección al consumidor por encima de la educación financiera en caso de ser necesario. <p><u>Aspecto 2: Se establece el alcance del enfoque de educación financiera:</u></p> <p><u>Página 13:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se establece que el enfoque de la educación financiera de las autoridades debe centrarse en mitigar los principales riesgos financieros, teniendo en cuenta los riesgos que acarrea la rápida expansión y evolución de los servicios financieros digitales. - Se argumenta que este alcance permite establecer un enfoque más específico y de mayor impacto por parte de las autoridades. - Se expone que dicho enfoque debe reforzar la capacidad financiera en los sujetos para que les permita desarrollar 7 habilidades detalladas en el informe. <p><u>Página 14:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se enfatiza el alcance de las autoridades teniendo en cuenta sus funciones, competencias y mandato institucional en abordar los riesgos financieros. - Para los enfoques más amplios o que vayan más allá de los riesgos financieros básicos se indica que hay otras organizaciones o entidades mejor preparadas para abordarlos.
Responsables de la educación financiera
<p><u>Página 11:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se expone que la digitalización y la expansión de los servicios financieros ha conllevado dos situaciones: <p><u>Situación 1:</u> Progreso de la inclusión financiera en la última década debido a la expansión a gran escala de los servicios financieros a otras poblaciones como: mujeres, pobres y personas/empresas desatendidas.</p> <p><u>Situación 2:</u> Dos preocupaciones de las autoridades del sector financiero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de riesgos tradicionales como el surgimiento de nuevos riesgos a los consumidores (con exposición de riesgos de diferente índole). 2. Exigencia a los consumidores financieros de un rápido aprendizaje en el acceso y uso de sus productos y servicios digitales, así como el desarrollo de habilidades para proteger su información personal, evitar el fraude, gobernar sus datos, comprender las condiciones de sus productos, entre otros. Con exposición de: <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas internacionales que demuestran la incapacidad financiera. - Implicaciones financieras en eventos de crisis y estrés económico como el del COVID-19. - Vulnerabilidades de consumidores desatendidos, recién bancarizados y no bancarizados. <p><u>Justificaciones:</u></p> <p>Se justifica las intervenciones de las autoridades del sector financiero en la educación financiera para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a los consumidores a mitigar los riesgos financieros (especialmente de entidades cuya regulación suele ser competencia de una autoridad del sector financiero). - Mejorar su capacidad financiera para navegar en un sector financiero en constante evolución. <p><u>Se indica aprovechar la ventaja comparativa de las autoridades del sector financiero, para:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrar eficazmente la educación financiera dentro del sector financiero y frente a las entidades reguladas. - Emplear la educación financiera para reforzar los objetivos compartidos de protección de los consumidores. <p><u>Página 12:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se articulan las justificaciones en el desarrollo de la capacidad financiera en los sujetos a través de la educación financiera para la mitigación de los riesgos financieros y para abordar la exigencia en los consumidores en el desarrollo de habilidades para el uso y manejo de servicios financieros digitales en pro de impactar: el nivel de confianza, el bienestar financiero, la inclusión financiera y la estabilidad de los mercados financieros.

Orientaciones para la construcción de iniciativas de educación financiera
<p><u>Página 15:</u> - Definición de 3 pasos operacionales para la construcción de programas e iniciativas con un enfoque eficaz: evaluar el paisaje, priorizar objetivos y construir un marco efectivo.</p> <p><u>Paso 1 - Evaluar el paisaje:</u> <u>Página 15 a 19:</u> - Como primer aspecto, llevar a cabo una investigación previa de actualización, diagnóstico y recopilación de datos de iniciativas y programas de educación financiera existentes, entre otros. - Como segundo aspecto, realizar evaluaciones que se centren en los puntos de interacción entre los consumidores, los PSF y los programas financieros gubernamentales. Al respecto se indican 3 evaluaciones: 1. Evaluación de los consumidores. 2. Evaluación de los proveedores de servicios financieros. 3. Evaluación de las instituciones públicas que prestan servicios financieros a gran escala.</p> <p><u>Paso 2 - Priorizar objetivos:</u> <u>Página 20:</u> - Se espera que con el paso 1, las autoridades puedan priorizar 2 aspectos: las áreas emergentes de riesgos para el consumidor y las carencias educativas básicas que requieren intervención, priorizando en primer lugar y si aplica, áreas que puedan ocasionar reacción pública desproporcionada o amenazar indirectamente la estabilidad financiera.</p> <p><u>Paso 3 - Construir un marco efectivo:</u> <u>Página 20 a 28:</u> - Se indica que para la construcción de un marco efectivo por parte de las autoridades del sector financiero, es necesario tomar medidas en 4 áreas: 1. Asociaciones con instituciones clave para integrar la educación financiera en los programas financieros existentes. 2. Orientación a entidades reguladas. 3. Herramientas de educación financiera ofrecidas al público. 4. Seguimiento y evaluación transversal.</p>
Recomendaciones para llevar a cabo iniciativas de educación financiera
<p><u>Página 28:</u> - Se expone que elegir las herramientas y los canales para llevar a cabo las intervenciones de educación financiera al público objetivo es un paso fundamental. - Se indica, sin embargo, que antes de elegirlos es necesario considerar las partes interesadas implicadas, las necesidades y preferencias del consumidor y los tipos de riesgos a los que pueden enfrentarse.</p> <p><u>Página 28 a 35:</u> - Se abordan 6 recomendaciones o consejos para ayudar a orientar el diseño y la implementación de políticas e iniciativas de educación financiera exitosas por parte de las autoridades del sector financiero: 1. Utilizar pruebas: recopilación de pruebas, datos e información desde las evaluaciones, el uso de servicios financieros digitales y enfoques exitosos en otros países. 2. Aprovechar los diseños conductuales: aprovechar los momentos de aprendizaje, reforzar los mensajes, utilizar incentivos, automatización y hágalo divertido y entretenido. 3. Atender las necesidades de las mujeres y las poblaciones vulnerables: con una serie de "buenas prácticas" que garantice que la educación financiera llegue a estas poblaciones. 4. Conocer a las personas y familias a las que se va a servir: reflejar la demografía, el contexto cultural y financiero y las necesidades y preferencias de aprendizaje de la población destinataria a través de las evaluaciones abordadas en el paso "evaluar el paisaje". 5. Utilizar una amplia gama de herramientas y canales: que incluyan el uso de canales no tradicionales como chatbots, mensajes SMS, tabletas, aplicaciones telefónicas, etc. e incluso herramientas analíticas basadas en big data. 6. Aprender haciendo: con la implementación de actividades como: tutoriales, demostraciones de productos, simulaciones de transacciones en un cajero automático o en una aplicación en el móvil, etc. que ayude "a los consumidores a dominar sus conocimientos y habilidades financieras y mejora su familiaridad y confianza a la hora de realizar transacciones digitales".</p>

Poblaciones destinatarias de la educación financiera
<p><u>Mujeres y poblaciones vulnerables:</u></p> <p><u>Página 31:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se expone que existen problematizaciones alrededor de las brechas y limitaciones de las mujeres y las poblaciones vulnerables en conocimientos financieros, analfabetismo digital y acceso a productos y servicios financieros.- Sobre las mujeres, estudios con porcentajes bajos en conocimientos financieros, adquisición de dispositivos móviles, uso de internet en comparación a los hombres y brechas de género en la inclusión financiera. <p><u>Página 32:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Sobre las personas mayores, preocupaciones alrededor del crecimiento exponencial de esta población en los próximos años teniendo en cuenta sus necesidades específicas y los retos y dificultades en el acceso de servicios financieros digitales.- Las bajas capacidades digitales y el analfabetismo financiero según el informe, son los dos principales factores causantes de la exclusión financiera entre las personas mayores.- Se expone que los cambios demográficos especialmente las tendencias de inmigración son factores a tener en cuenta en la impartición de iniciativas de educación financiera.- Se expone los riesgos financieros a los que se enfrentan estas poblaciones al usar canales tecnológicos de productos y servicios financieros además de incluso empeorar los problemas de alfabetización financiera.- Se indica que las iniciativas de educación financiera deben ser sensibles, localizadas y culturalmente apropiadas para diversos grupos poblacionales. <p><u>Página 33 a 34:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Por lo expuesto en los anteriores puntos, se indican "buenas prácticas" para garantizar que la educación financiera llegue adecuadamente a las mujeres y a los "consumidores" vulnerables, las cuales incluyen: liderazgo y representación de estas minorías en la educación financiera y en el sector financiero (incluidos los PSF), recopilación de datos para comprender estos perfiles, escuchar las voces de dichos "consumidores" desde las asociaciones que los representan, evitar hacer referencia a estereotipos de género en las imparticiones de iniciativas de educación financiera, entre otros.