



Consumer Empowerment and Market Conduct (CEMC) Working Group

Empoderamiento del consumidor y conducta del mercado Estrategias nacionales de educación financiera

La presente nota de orientación fue elaborada por el Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI como un recurso para los formuladores de políticas públicas que conciben estrategias nacionales de educación financiera.

El Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI es una plataforma dentro de la Red de AFI para que los formuladores de políticas públicas de los países miembros analicen los problemas de política y de normatividad relacionados con las iniciativas de empoderamiento del consumidor y las regulaciones de conducta del mercado. Desde su puesta en marcha en 2011, el Grupo de Trabajo CEMC ha congregado a miembros de toda la Red de AFI con el fin de alcanzar un entendimiento común sobre buenas prácticas y herramientas rentables de políticas públicas que puedan adoptarse a nivel nacional e internacional.

Esta nota de orientación fue redactada por el Subgrupo de Educación Financiera del Grupo de Trabajo CEMC y tiene por objeto ayudar a los formuladores de políticas públicas de los países miembros de AFI a concebir estrategias nacionales de educación financiera.

Contenido

Contexto	2
Propósito y asuntos críticos	2
Lineamientos	3
1. Abogar por la inclusión financiera	3
2. Aplicar una encuesta de línea de base y un análisis de brechas	3
3. Consultar a los participantes y coordinarse con ellos	3
4. Establecer las esferas de actuación prioritarias	3
5. Implementar la estrategia nacional de educación financiera	3
6. Dar seguimiento a la estrategia y difundir los resultados	4
7. Garantizar la sostenibilidad	4
Implementación de una estrategia nacional de educación financiera: Consideraciones clave	4

Contexto

Una encuesta¹ aplicada por el Grupo de Trabajo CEMC de miembros de AFI reveló que los bajos niveles de educación y cultura financiera son la mayor barrera para mejorar la protección al consumidor, así como la normatividad y las prácticas de conducta del mercado. La concepción de una estrategia nacional para la educación financiera puede ayudar a promover programas de cultura financiera que sean escalables y sostenibles, y también abrir brecha para la inclusión financiera en el mediano a largo plazo. También deberían existir iniciativas para garantizar que los consumidores elijan los productos y servicios financieros más adecuados a sus necesidades y que comprendan cómo utilizarlos.

Esta nota de orientación aborda los desafíos de crear una estrategia nacional de educación financiera y aspira a ser una ayuda para los formuladores de políticas públicas en los países miembros de AFI que están gestando una estrategia adecuada a su contexto nacional.

Propósito y asuntos críticos

Debido a que la inclusión financiera es un mandato de los bancos centrales y entes reguladores en muchos países, estas instituciones pudieran asumir un papel inicial de liderazgo en la estrategia nacional de educación financiera.

Las consultas y la colaboración estrecha entre los participantes resultan fundamentales para obtener consenso respecto a la necesidad de una cultura financiera y una estrategia nacional para la educación financiera. El banco central – un ente del sector público – y el regulador – un ente independiente de la industria de servicios financieros – tienden a tener una visión única tanto de los retos de la inclusión financiera en un sentido amplio como del papel que desempeña la cultura financiera en la promoción de la inclusión financiera y el mejoramiento de la protección al consumidor. Es por estas perspectivas que ambos entes gozan de la credibilidad necesaria para liderar una estrategia nacional de educación financiera.

Las siguientes tareas son fundamentales para establecer una estrategia bien formulada y eficaz:

- Poner en marcha la estrategia en asociación con otros participantes clave y crear una plataforma de intercambio entre los involucrados en la promoción de la cultura financiera;
- Coordinarse con los bancos, las instituciones financieras y los otros posibles participantes para difundir información acerca de la educación financiera;
- Garantizar que la mercadotecnia de productos y servicios financieros no forme parte de las actividades de educación financiera;
- Incluir a todos los segmentos de la población y adaptar la información a los que tengan necesidades especiales (por ejemplo, los jóvenes, las mujeres, los migrantes);
- Garantizar que la información satisfaga las necesidades de los consumidores y llegue a las personas mediante canales diversos; y
- Evaluar en forma regular la calidad de la educación financiera para garantizar que satisfaga las necesidades de los consumidores.

¿Quién debería asumir el liderazgo?

El primer paso para gestar una estrategia nacional de educación financiera consiste en buscar y designar a una organización líder. ¿Qué características debería tener?

La organización líder necesita brindar **enfoque, impulso y coordinación eficaz** para garantizar que la estrategia no solamente se implemente, sino se revise con regularidad y se modifique según resulte necesario.

Debe tener **inventiva y tenacidad** para instar a otros a promover iniciativas de cultura financiera y atraer a nuevos asociados.

La organización líder debe gozar de **credibilidad e influencia** entre los participantes de mayor relevancia y ser capaz de destinar recursos a su papel de liderazgo y coordinación.

Idealmente, debe ser **independiente** y no estar vinculada a productos ni servicios propios para su venta.

¹ En diciembre de 2011, el Grupo de Trabajo CEMC llevó a cabo una encuesta de inventario de participantes entre sus miembros, para establecer, entre otras cuestiones, información de referencia, identificar prácticas y estrategias comunes, y desarrollar recomendaciones y lineamientos sobre las inquietudes prioritarias del grupo de trabajo.

Lineamientos

La elaboración de una estrategia nacional viable y eficaz de educación financiera es una empresa ambiciosa. Los siguientes lineamientos tienen por objeto ayudar a los formuladores de políticas en este proceso:

1. Abogar por la inclusión financiera

El primero paso consiste en establecer una agenda nacional y comunicar la necesidad de la educación y cultura financiera. Resulta importante que se defina claramente la educación financiera, se comprendan sus beneficios y se indique cómo es que una estrategia nacional de educación financiera promoverá la inclusión financiera.

2. Aplicar una encuesta de línea de base y un análisis de brechas

Aplicar una encuesta en la que se pregunte a las personas acerca de conceptos financieros básicos y se evalúen las iniciativas de educación financiera existentes. También es importante llevar a cabo un análisis de situación por el lado de la oferta para entender las áreas prioritarias de los proveedores de servicios financieros (PSF). No es necesario reinventar la rueda; las encuestas existentes y las experiencias de los profesionales en educación financiera son recursos valiosos.

Una encuesta ayudará también a fijar el rumbo del programa nacional y detectar grupos con necesidades únicas que impliquen un reto, tales como las mujeres y las poblaciones analfabetas y vulnerables. La encuesta se convertirá en norma para evaluar y comparar iniciativas futuras, y también podrá ayudar a establecer puntos de referencia internos.

3. Consultar a los participantes y coordinarse con ellos

Resulta indispensable conseguir que los actores clave participen desde el principio. Este proceso pudiera tomar tiempo y esfuerzo, pero genera un sentido de pertenencia que afianza el programa y promueve su éxito desde el inicio.

Debe formarse un grupo de trabajo o comité directivo, conformado por los principales participantes, para coordinar y dirigir las actividades del programa. De igual forma, los subgrupos que cuenten con experiencia en una esfera particular también pueden hacer un buen papel como asesores y coordinadores (por ejemplo, impartiendo educación financiera en las escuelas), así como proporcionar orientación y sugerencias respecto a otros programas de educación financiera.

4. Establecer las esferas de actuación prioritarias

Es necesario fijar prioridades realistas y medibles a partir del grado de desarrollo de un país o territorio en particular. Las áreas prioritarias pueden mejorar el acceso a los servicios y productos financieros de calidad o unas finanzas responsables. Otra tarea de importancia es crear un marco de tiempo para la consecución de las prioridades.

5. Implementar la estrategia nacional de educación financiera

La manera exacta como se implementará la estrategia nacional variará entre un país y otro dependiendo de factores como el grado de desarrollo, la asignación de recursos y la estructura de la estrategia, desde la etapa de aplicación de la encuesta hasta las consultas, pasando por la coordinación.

La estrategia para difundir la información financiera debe ser transparente y fomentada mediante asociaciones con los participantes. Su objetivo deben ser todos los segmentos de la población, como las escuelas, los jóvenes, los centros de trabajo, las poblaciones rurales y las micro y pequeñas empresas (MYPES). Debe llegar a estos auditorios mediante canales como la instrucción en las aulas, los programas de extensión, el teatro comunitario, los intermediarios de confianza, los espectáculos y exposiciones ambulantes, y emplear los medios masivos y sociales, así como la Internet, incluyendo los SMS y las tecnologías innovadoras y emergentes como, por ejemplo, los portales y la enseñanza en línea (donde resulte aplicable y accesible). La selección debería basarse en el costo-eficacia del canal.

Los programas que promuevan la educación financiera deben contar con una gran proyección y permitir la participación de cualquier interesado. No deben vincularse a marca alguna ni competir con las marcas de instituciones financieras asociadas. Las instituciones financieras participantes deben proporcionar su asesoría financiera sin vincularla a sus ofertas de productos y servicios. La coordinación de los programas de educación financiera resulta más eficaz y eficiente si la población se segmenta en grupos objetivo con base en las áreas prioritarias, la fase del programa, y las necesidades y circunstancias únicas de los diferentes grupos demográficos.

6. Dar seguimiento a la estrategia y difundir los resultados

El seguimiento y la evaluación son fundamentales tanto para garantizar que la estrategia nacional de educación financiera sea eficaz, como para detectar las áreas de oportunidad para mejorar. Cada programa de educación financiera que contribuye a los objetivos de la estrategia nacional debería ponerse a prueba y contar con un mecanismo inherente de seguimiento y evaluación. Los resultados de la evaluación pueden utilizarse para detectar cuáles son los programas más eficientes e influir sobre las decisiones futuras de financiamiento. Informar los resultados da credibilidad al programa y garantiza su continuidad.

La estrategia de educación financiera debe fijar objetivos y medir los resultados con el fin de realizar mejoras y obtener argumentos que justifiquen en todo momento la relevancia de la educación financiera. Asimismo, debe ser suficientemente flexible como para dar cabida a los cambios sugeridos al programa de enseñanza, la divulgación y la medición. Por otro lado, deben crearse herramientas para medir los resultados de los diversos canales de ejecución utilizados y llevar a cabo el seguimiento interno y externo de la ejecución del programa. Más aún, para validar los hallazgos que de él se desprendan y obtener resultados confiables, resulta fundamental que un tercero realice una evaluación independiente.

7. Garantizar la sostenibilidad

La sostenibilidad de una estrategia de inclusión financiera depende en última instancia de la eficacia de la ejecución y de los resultados en conjunto. Los proveedores de servicios financieros pueden llegar fácilmente a grandes cantidades de personas; sin embargo, necesitan ver un beneficio inmediato, tal como un mayor consumo de sus productos o una mejor aceptación de su imagen. Cuando estos beneficios son aparentes, es más probable que los PSF ofrezcan por largo tiempo los programas de educación financiera. Sin estos beneficios, es poco probable que continúen apoyando los programas.

Los programas sostenibles están diseñados en torno a modelos de financiamiento sólidos que no sólo satisfacen las necesidades de los intervinientes sino que, en última instancia, benefician a todas las partes interesadas. La sostenibilidad de un programa de educación financiera se vincula directamente con el modelo de financiamiento y la demanda de

información por parte del público. El modelo de financiamiento debe lograr un balance entre la maximización de las ganancias para el PSF y el cumplimiento con los objetivos de desarrollo de la sociedad y del mercado.

Implementación de una estrategia nacional de educación financiera: Consideraciones clave²

Concertación de definiciones y objetivos comunes

Puede resultar todo un reto que la totalidad de los participantes acuerden cuál será el principal objetivo y contenido de las estrategias nacionales, y definan la relación entre educación financiera e inclusión financiera.

Colaboración y compromiso de los participantes clave

La participación prolongada de los diversos grupos, así como la sostenibilidad y dinamismo de la coalición, representan un gran reto. Las organizaciones que ya participan activamente en la educación financiera por lo general manifiestan un fuerte sentido de pertenencia hacia sus propios programas y pueden vacilar en comprometerse con un nuevo programa nacional. Esta división pudiera ensancharse debido al enfoque de largo plazo de una estrategia nacional y a la falta de un impacto positivo visible de inmediato.

Recursos y problemas presupuestarios

La falta de recursos es la causa principal de que muchos países no cuenten con una estrategia nacional de educación financiera. La obtención de fuentes de financiamiento confiables y perdurables es uno de los principales retos al gestar una estrategia nacional. Contar con partidas por separado dentro del presupuesto nacional para los programas de comunicación gubernamentales y para las iniciativas de educación financiera podría ayudar a garantizar un financiamiento más permanente e independiente.

Coordinación

Para resolver los problemas por el lado de la demanda, tales como disminuir las barreras a la cultura financiera, demanda un esfuerzo concertado de todos los participantes. Por lo tanto, establecer una estructura de largo plazo y un proceso de coordinación entre participantes resulta crucial para el desarrollo de una buena estrategia nacional de educación financiera.

² Grifoni, A. and Messy, F. (2012), “Estado Actual de las Estrategias Nacionales para la Educación Financiera: Un Análisis Comparativo y Prácticas Relevantes” (Current Status of National Strategies for Financial Education: A Comparative Analysis and Relevant Practices), Papeles de Trabajo de la OCDE sobre Financiamiento, Seguros y Pensiones Privadas, No. 16, OECD Publishing.

Acerca de AFI

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) es una red mundial de bancos centrales y otros entes formuladores de políticas financieras de países en desarrollo. AFI proporciona a sus miembros las herramientas y los recursos para compartir, desarrollar e implementar sus conocimientos acerca de políticas de inclusión financiera. AFI conecta a los formuladores de políticas públicas a través de canales en línea y directos, apoyados por subvenciones y vínculos con organismos estratégicos asociados, con el fin de que dichos formuladores puedan compartir sus perspectivas e implementar las políticas de inclusión financiera más adecuadas para las circunstancias individuales de sus países.

Conozca más: www.afi-global.org

Alianza para la Inclusión Financiera

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Tailandia
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e info@afi-global.org www.afi-global.org

www.facebook.com/AFI.History  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)