

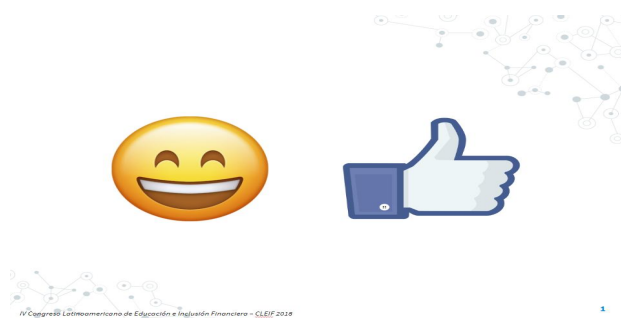
INAUGURACIÓN
**IV CONGRESO LATINOAMERICANO DE EDUCACIÓN E
INCLUSIÓN FINANCIERA**
PANAMÁ

Buenas tardes.

Gracias por participar en esta cuarta edición del CLEIF, el Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera. Es un gusto estar en la ciudad de Panamá con este motivo y disfrutar de su hospitalidad. Gracias también a todos los que hacen posible este evento.

Permítanme ayudarme con algunas láminas para intentar transmitirles lo que queremos lograr en este evento, con la participación de ustedes.

PRIMERA LÁMINA



Seguramente todos hemos visto estos emoticones antes. ¿ALGUIÉN DUDA SOBRE SU SIGNIFICADO? Seguramente hemos usado esa carita y hemos dado más de un like. Con seguridad también, podemos decir que con ellos hacemos asociaciones fáciles y rápidas, sin temor a equivocarnos.

SEGUNDA LÁMINA



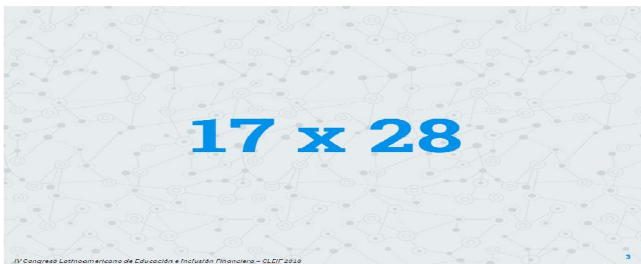
Instantáneamente, la expresión de esta cara, nos transmite algo, nos conduce a un pensamiento intuitivo.

¿USTEDES DIRÍAN QUE DENOTA ALEGRÍA, FELICIDAD?
¿DIRÍAN QUE LA PERSONA QUE VEMOS ESTA ENOJADA, MOLESTA?

Seguro podríamos añadir que esta a punto de gritar o a punto de proferir palabras poco amables.

Algunos estímulos nos generan inmediatamente impresiones y sentimientos; y según los expertos, estos se convierten en la fuente principal de nuestras elecciones.

TERCERA LÁMINA



¿Qué pasó acá? ¿Su cerebro les ha dado una respuesta instantánea o tienen que hacer un cálculo mental?

Olvidemos el resultado. Lo que quiero hacer notar es que, a diferencia de las láminas anteriores, en este caso nuestro cerebro necesita tomarse un tiempo. La lámina nos presenta

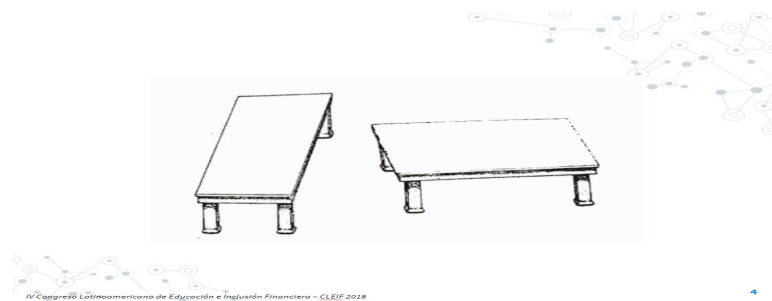
algo con lo que no estamos tan familiarizados y requerimos hacer un esfuerzo y concentrarnos.

Según el Premio Nobel Daniel Kahneman, en casos así, funciona un modo de pensamiento que requiere una dosis mayor de atención, porque se ocupa de operaciones mentales que no funcionan si la persona no se concentra.

Pueden ser operaciones simples, pero requieren atención y esfuerzo. Intenten hacer estas dos cosas simultáneamente: díctenle a la persona que tienen a su lado, el número de celular de su pareja, mientras buscan en esta sala a una mujer con pelo blanco.

Hacerlo, seguramente es más complicado que fácil.

CUARTA LÁMINA



Por favor, observen esas mesas y calculen el largo y el ancho que tienen.

Richard Thaler, otro Premio Nobel, dice que la mayoría de la gente encuentra que la mesa de la izquierda es más larga y estrecha que la de la derecha y que el ratio de longitud respecto a la anchura es de 3 a 1 para la mesa de la izquierda y de 1,5 para la mesa de la derecha.

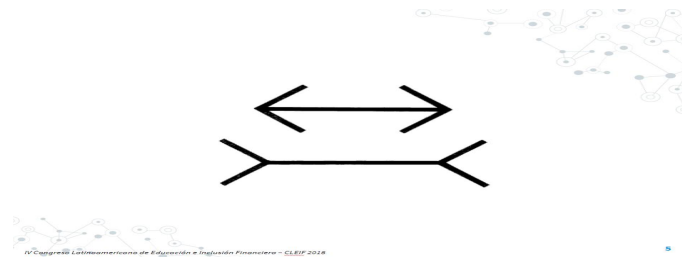
¿CUÁNTOS DE USTEDES COINCIDIRÍAN CON ESA APRECIACIÓN?

Normalmente, la mayoría de personas ven estas mesas como mesas diferentes. ¡No las reconocen como iguales!

Para los incrédulos, incluso hay un video que pueden encontrar en You Tube, que demuestra que ambas mesas tienen exactamente las mismas dimensiones.

Veamos otra lámina parecida.

QUINTA LÁMINA



En este caso tenemos dos flechas.

¿QUIÉNES DIRÍAN QUE LA LÍNEA DE ABAJO ES OBVIAMENTE MÁS LARGA QUE LA DE ARRIBA?

Obviamente: ¡son iguales! Y sin embargo, aunque lo sepamos, seguramente muchos de ustedes no pueden (no podemos) impedir ver una línea más larga que la otra.

Esto es algo que debemos recordar: aunque sepamos que son iguales y que nos hemos equivocado, tendemos a aferrarnos a la ilusión de la primera percepción. Según Kahneman, esto nos deja una lección: tenemos que aprender a desconfiar de nuestras impresiones.

Y ojo: Recuerden que, como vimos antes, las impresiones son una fuente principal de nuestras elecciones. ¿Qué conclusiones podríamos sacar?

SEXTA LÁMINA (Leer)



“Nos equivocamos predeciblemente”

*“Comprenderemos mejor la naturaleza humana si
somos concientes de cómo nos equivocamos
sistemáticamente”*

R. Thaler

IV Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera – CLEIF 2018

6

Efectivamente: Nos equivocamos con facilidad, nos equivocamos con frecuencia. Predeciblemente, nos equivocamos sistemáticamente. Como dice Thaler: existen “serias dudas sobre la racionalidad de muchos de nuestros juicios y decisiones”.

Sin embargo: ¡Todos creemos que hacemos las mejores elecciones! ¡Todos creemos que tomamos las mejores decisiones! Y por supuesto: si creemos eso ¡también nos equivocamos! Pero seguimos creyéndolo...(¡!) seguimos aferrados a esas creencias.

Ahora, si nos trasladamos al campo de las finanzas, es más fácil aceptar que existe una alta probabilidad de equivocarnos si cometemos la torpeza de dejarnos guiar por nuestras primeras percepciones.

Podemos estar de acuerdo en que, para tomar decisiones financieras, debemos razonar y cruzar información; hacer un esfuerzo deliberativo antes de dejarnos guiar por nuestra intuición.

Sin embargo, las ciencias del comportamiento también han descubierto otros supuestos falsos en nuestra manera de pensar.

SÉTIMA LÁMINA (Leer)



“El supuesto falso es que casi todas las personas, casi siempre, eligen lo que es mejor para ellas o, al menos, mejor que si eligieran otras en su lugar”

R. Thaler

IV Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera – CLEIF 2018

Pongámoslo así: muchas personas, muchas veces, **NO** eligen lo mejor para ellas. Es decir, muchas personas, muchas veces, ya sea por falta de información, conocimientos limitados, por no controlar sus impulsos o por guiarse por sus intuiciones: se equivocan.

Las personas, dice Kahneman, “tienden a no ser sensibles a los muchos datos de los que carecen,” y el resultado “es que sacan conclusiones precipitadas”. Por eso, muchas veces, otros podrían ayudarlas a tomar mejores decisiones.

Debemos reconocer que necesitamos ayuda para tomar decisiones. No solo necesitamos información, también necesitamos guía, orientación, consejo.

OCTAVA LÁMINA



*“Los consumidores son **principiantes que interaccionan en un mundo de profesionales experimentados** que les intentan vender cosas”*

R. Thaler

IV Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera – CLEIF 2018

Como dice Richard Thaler: “los consumidores son principiantes que interactúan en un mundo de profesionales experimentados que les intentan vender cosas”.

Es más fácil tomar decisiones sobre cosas que conocemos, que nos resultan familiares. Todos podríamos apostar a que será más difícil tomar decisiones acertadas en un terreno desconocido o que pocas veces frecuentamos. Será más difícil decidir sobre asuntos con los que no estamos familiarizados.

En casos en los que nuestro conocimiento es limitado, será más importante informarnos bien y guiarnos por el razonamiento. Y ya sabemos que guiarnos por el razonamiento requiere esfuerzo y que una ayuda nos vendría bien.

NOVENA LÁMINA (Leer)



*La Educación Financiera contribuye al esfuerzo asociado a la **concentración y al autocontrol**, y genera **habilidades esenciales** para la vida*

Las personas nunca disponen de toda la información, ni de capacidades cognitivas ilimitadas, ni un autocontrol absoluto. Por eso, es reconocido que la educación financiera contribuye a desarrollar nuestra capacidad deliberativa, para prestar atención y analizar riesgos, para hacer el

esfuerzo asociado a la concentración y el autocontrol. Así, genera habilidades esenciales para la vida.

La educación financiera no solo brinda conocimientos: contribuye a generar actitudes, hábitos y habilidades. Impacta en los comportamientos y puede afianzar prácticas sociales. Por eso, se recomienda que la educación financiera empiece en la escuela para que, con el tiempo, sea parte de un mejor ejercicio de nuestra ciudadanía.

Esta es una responsabilidad que trasciende al sistema financiero. Es una responsabilidad estatal. Pero siendo así, el sistema financiero no está exento de responsabilidades.

DÉCIMA LÁMINA



*Las Entidades Financieras tienen la “responsabilidad”
de organizar el contexto en el tomamos decisiones*

R. Thaler

Como dice el Premio Nobel Richard Thaler: Las entidades financieras tienen “la responsabilidad de organizar el contexto en el que tomamos decisiones”, y por ende, de influir, legítimamente, en la conducta de las personas.

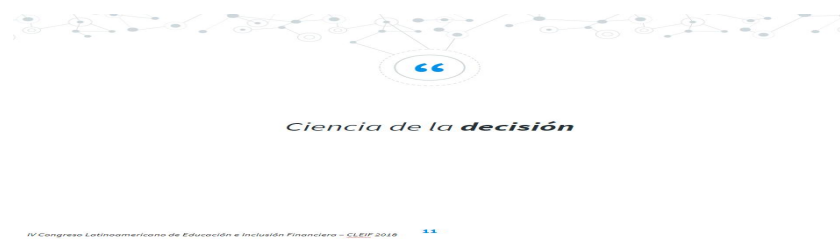
Las entidades financieras, todos los días, por diferentes canales y para todos sus productos y servicios (para bien o para mal), brindan información y consejo. Nos asesoran. Esto calza en las definiciones internacionalmente aceptadas de educación financiera. Por eso, las entidades financieras pueden ser la ayuda que necesitamos para tomar decisiones que son difíciles e infrecuentes. Se espera que sean aquel

“experto” que puede ayudarnos a tomar mejores decisiones en asuntos en los que no estamos familiarizados.

Las entidades financieras intervienen en la arquitectura de nuestras decisiones. Ergo, tienen la responsabilidad de contribuir a que tomemos mejores decisiones.

Las normas ya les exigen brindarnos toda la información necesaria de manera clara. Pero también es necesario que tomen todas las medidas a su alcance para que hagamos el esfuerzo cognitivo que nos permita comprender esa información. Responsablemente pueden estimular la habilidad para refrenar nuestros impulsos, controlar nuestras tentaciones y razonablemente elegir lo que más nos convenga.

UNDÉCIMA LÁMINA



La educación financiera tiene que ir al encuentro de la “emergente ciencia de la decisión”, como diría Thaler.

Lo dicho, también vale para los tres componentes de la inclusión financiera, el acceso, el uso y la calidad. Especialmente para el uso de los productos y servicios financieros y para la calidad de la relación con el cliente.

No es posible que se usen más y mejor los productos y servicios financieros sin información ni orientación adecuadas. Y tampoco es posible ofrecer una experiencia de calidad a las personas, incluso garantizando total

transparencia, si la interacción con ellas es incomprendida o insatisfactoria.

Sin duda, para las entidades financieras, la educación y la inclusión financieras van de la mano en la tarea de colocar a las personas en el centro de la atención y brindarles una experiencia de calidad.

Este evento periódico sobre inclusión y educación financiera, pretende ofrecer un espacio de encuentro donde podamos escucharnos, intercambiar ideas, compartir experiencias. Un espacio para prestar atención, deliberar y abrir nuestras mentes.

Espacios como este son indispensables en un contexto global de cambios y de transformación digital, en el que tenemos que hacer un esfuerzo por re-pensar las cosas, y cambiar nuestro chip –nuestros conceptos- sobre educación e inclusión financiera. Esa es la única manera de estar en capacidad de atender los desafíos actuales.

Solo me queda agradecer a la Asociación Bancaria de Panamá por haber hecho posible el IV CLEIF y a todos ustedes por su participación.

27 DE SETIEMBRE DE 2018