



I INFORME REGIONAL INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN AMÉRICA LATINA



Comité Latinoamericano de
Educación e Inclusión Financiera - CLEIF
Noviembre, 2017



FELABAN

FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

SECRETARIA GENERAL DE FELABAN

- Secretario General
Giorgio Trettenero
- Director Económico
Jorge Saza
- Diseño y Diagramación
Katia Marcela Tovar G.

COMITE LATINOAMERICANO DE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA - CLEIF

- Presidente:
Hans Landolt - Perú
- I Vicepresidente:
Luis Fernando García - Guatemala
- II Vicepresidente:
Beltrán Macchi - Paraguay
- Con la Colaboración del Centro de Estudios
Financieros Cefi de Asbanc
Jeny Huanca - Perú

INDICE



FELABAN

FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

01	PRESENTACIÓN	4
02	ANTECEDENTES	5
03	JUSTIFICACIÓN.....	6
04	OBJETIVOS	7
	04.1 Objetivo General	
	04.2 Objetivos Específicos	
05	METODOLOGIA	8
06	RESULTADOS	9

PRESENTACIÓN

El presente informe ofrece una mirada regional de las diversas iniciativas de Educación Financiera (EF) que desarrollan las entidades que participan de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

A partir de la información registrada por 74 entidades de 13 países, se hace una primera aproximación a la diversidad, los aportes, las limitaciones y oportunidades que encontramos en las 117 iniciativas reportadas entre inicios del mes de mayo y fines del mes de junio de 2017.

La información recopilada es también el inicio de un esfuerzo por utilizar una herramienta electrónica común, que permite registrar en un mismo formato y exhibir en línea las iniciativas en curso, así como mantenerlas permanentemente actualizadas. Quien las quiera conocer y

estudiar las tiene a su disposición en la plataforma web de FELABAN.

El análisis que se presenta, sugiere algunas pistas para continuar desarrollando la rica y variada labor de educación financiera e integrarla ampliamente en los procesos de digitalización de productos y servicios financieros.

La elaboración del formulario electrónico empleado, propició consensos en torno a las definiciones, las preguntas, las implicancias y las expectativas de la labor finalmente ejecutada; proceso que se revalidó para la aprobación del presente informe por el Comité Latinoamericano de Educación Financiera e Inclusión Financiera (CLEIF).

ANTECEDENTES

En el año 2015, cuando FELABAN fusionó sus Comités y sus Congresos de Educación y de Inclusión Financiera, se decidió también emprender el trabajo de mapear las iniciativas de educación financiera en la región, de manera similar a los reportes de inclusión financiera que ya se elaboraban anualmente (de manera conjunta por su Comité Latinoamericano de Economistas CLEC y el, hasta entonces, Comité de Inclusión Financiera).

El proceso que siguió, comprendió la adopción de definiciones sobre las líneas de acción que abarca la educación financiera; así como la disposición de propiciar no solo la recopilación de información sino también una vitrina que permitiera difundirla ampliamente y promoviera su estudio. Al año siguiente, se acordó un formulario con los ítems que se consideraron relevantes para el levantamiento de información y se desarrolló una versión electrónica que permitiera alojar, compartir y mantener constantemente actualizada la información. Se buscó, en

síntesis, generar una fuente de conocimientos e ideas que contribuyan a la mejora continua de las experiencias de educación financiera.

Con ese ánimo, el Comité Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF), decidió presentar informes anuales con ocasión de los Congresos que organiza, y elaborar reportes periódicos sobre aspectos específicos.

En el mes de mayo de este año, luego de aprobar un Plan Estratégico que tiene como alta prioridad la inclusión y la educación financiera, FELABAN invitó a sus asociados a participar en el levantamiento de información y a registrar sus iniciativas en curso hasta el 30 de junio, fecha de corte para permitir que los primeros resultados se dieran a conocer en el III Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera, con sede en la ciudad de Antigua, Guatemala. Así ocurrió, y ahora nos complace poner a su disposición un documento que esperamos sea de utilidad y podamos enriquecer con el tiempo.

JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de la importancia que tiene la educación financiera sigue ganando terreno en el mundo entero. Ocupa un lugar en la agenda de organismos supranacionales y nacionales y se le presta creciente atención en las políticas públicas. A su desarrollo también contribuyen, de múltiples maneras: "think tanks", gremios, empresas y organizaciones no gubernamentales. Aun así, es todavía poco lo que se hace frente a la magnitud de lo que se necesita.

Hoy en día, la educación financiera es reconocida como una habilidad esencial para la vida, que debe comenzar en la escuela y ser parte del ejercicio de nuestra ciudadanía. No solo se reconoce su impacto en el comportamiento y el bienestar de las personas. También se destacan sus efectos positivos en los centros de trabajo, en la gestión de los negocios, en la salud del sistema financiero y para las economías de nuestros países.

Es claro que la atención que debe dársele a la educación financiera trasciende las responsabilidades de las entidades

financieras. Y sin embargo, es claro también que, por la importancia que se le atribuye, las entidades financieras tienen un doble desafío frente a la educación financiera.

Por un lado, contribuir al desarrollo de planes, políticas o estrategias nacionales que lleven la educación financiera a todos los ámbitos (con los consiguientes réditos estratégicos).

Por otro lado, también tienen el desafío de generar iniciativas de educación financiera intrínsecamente asociadas a la naturaleza del negocio financiero: aquellas que generan confianza y experiencias positivas, que permiten tomar decisiones informadas, que acompañan los procesos de modernización y ponen énfasis en la calidad.

Con el mapeo continuo y los análisis periódicos de las iniciativas en curso, el CLEIF de FELABAN quiere contribuir a afianzar el reconocimiento ganado por la educación financiera y generar una fuente de información y de conocimientos que brinde evidencias para el desarrollo de políticas públicas y, especialmente, sea útil para encontrar respuestas y soluciones a los permanentes y renovados desafíos que tienen frente a sí las entidades financieras.

04



OBJETIVOS

El mapeo de iniciativas de educación financiera contemplo los siguientes objetivos:

04.1 Objetivo General

Generar evidencia sobre las iniciativas de Educación Financiera que se realizan por las entidades financieras de las asociaciones integrantes de FELABAN

04.2 Objetivos Específicos

- Generar un sistema de reporte periódico que muestre la información agregada y analice las principales tendencias a nivel Latinoamericano.
- Difundir las experiencias de Educación Financiera y los impactos positivos recogidos con las evaluaciones pertinentes.
- Propiciar un mayor intercambio sobre el trabajo de Educación Financiera y generar un mayor acceso a la inclusión financiera en la región.

METODOLOGÍA

Para conducir el proceso, canalizar consultas y brindar asistencia, el CLEIF conformó un equipo de trabajo integrado por representantes de entidades de Brasil, Bolivia y Perú, quienes trabajaron en estrecha colaboración con la Secretaría de FELABAN.

El registro de iniciativas se realizó utilizando un mismo formulario electrónico, el que figura como Anexo # 1 de este Informe. Cada iniciativa se registra individualmente, por separado, y puede actualizarse en cualquier momento. Las entidades que intervienen designan a las personas responsables del registro y actualización de la data.

Desde que se realizó la convocatoria hasta que se hizo el corte para procesar la información, transcurrieron aproximadamente 40 días útiles. En principio, los cortes para la producción de informes se harán cada 30 de junio y 31 de diciembre.

Por ahora, los reportes que ofrece el programa con el que trabaja el formulario, se basan solamente en información agregada por cada ítem.

Para el proceso de recolección y registro de información, se tuvo como referencia las definiciones de educación financiera más extendidas e internacionalmente aceptadas (OCDE, Banco Mundial y otras), en base a las que el CLEIF distinguió tres líneas de acción, con las definiciones que se detallan a continuación:

- **Programa Educativo:** se emprende para generar competencias, capacidades y/o habilidades.
- **Acción de Orientación:** se emprende para ofrecer asesoría, guía o consejo que influya en los comportamientos y permita desarrollar actitudes.
- **Acción de Información:** se emprende para proporcionar datos organizados y conocimientos básicos.

RESULTADOS

El trabajo de acopio, exposición y análisis que hemos empezado, tiene la pretensión de brindar conocimientos y herramientas para la continua mejora de la labor de educación financiera que se realiza por las entidades financieras.

CUADRO - 01

El Cuadro - 01, nos muestra que se ha logrado la participación de un número importante de países y un registro significativo, aunque todavía irregular, de iniciativas.

13 Países	Número de iniciativas reportadas
Bolivia	37
Brasil	8
Chile	1
Colombia	1
Guatemala	1
Honduras	3
México	6
Panamá	4
Paraguay	10
Perú	42
República Dominicana	1
Uruguay	1
Venezuela	2
Suma total	117

RESULTADOS

CUADRO - 02

El Cuadro - 02 muestra que (siendo alrededor de 620 bancos los asociados a FELABAN), 74 diferentes entidades han registrado iniciativas, entre ellas 64 entidades financieras y 10 asociaciones o instituciones vinculadas.

Naturaleza de la entidad	N°
Banco u otra Entidad Financiera	64
Gremio o Institución Vinculada	10
Suma total	74

Más adelante se presentan los cuadros con los resultados de la información registrada. Sin embargo, resulta evidente que, de las iniciativas que han sido reportadas:

- Muchas cosas buenas se están haciendo.
- Hay muchas más por mostrar.
- Hay un gran potencial en el registro y la exposición de lo que se hace.

Sobre estos aspectos se ocupa el presente Informe, empezando por algunas de las características de las cosas buenas que se están haciendo

- Las cosas buenas que se están haciendo comprenden diferentes segmentos, alcances y metodologías. Utilizan recursos variados e impactan en personas, empresas y políticas públicas.

RESULTADOS

Como se observa en los Cuadros que siguen a continuación (**Cuadros - 3, 4 y 5**), prácticamente todas las iniciativas de educación financiera en curso, son gratuitas; y los productos que generan son de libre disposición, pese a que, en su gran mayoría (70.1%), dichas iniciativas no están asociadas a un producto o servicio específico ofrecido por las entidades involucradas:

CUADRO - 03

Acceso a la iniciativa	N°
Gratuito	115
Mixto	1
Pagado	1
Suma total	117

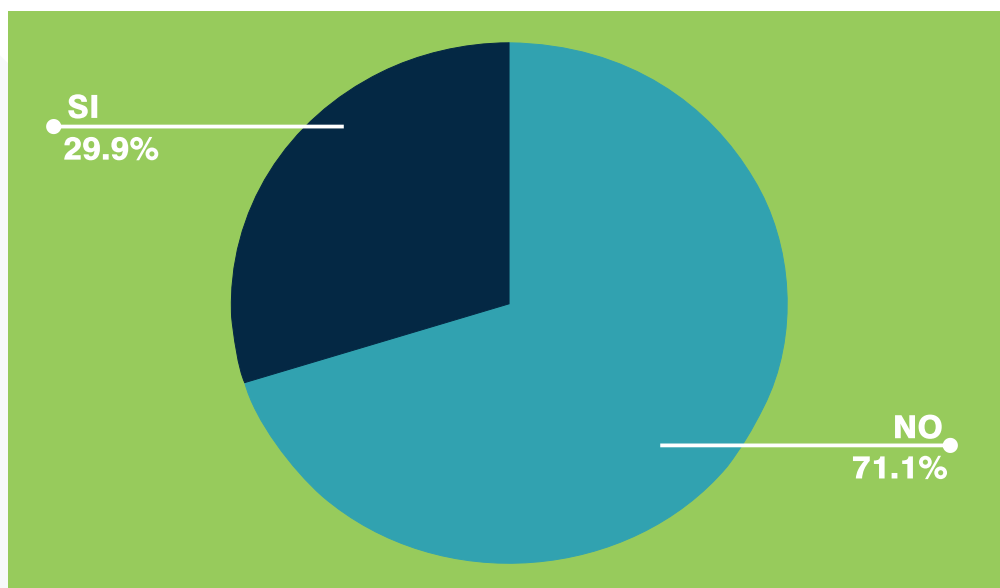
CUADRO - 04

Libre disposición de los productos generados por la iniciativa	N°
SI	76
NO	41
Suma total	117

RESULTADOS

CUADRO - 05

¿La iniciativa se asocia con un producto o servicio específico?:



La diversidad es una característica de la riqueza de estas iniciativas: se dirigen a diferentes segmentos, sean clientes o no (destacan los estudiantes y sus maestros, las mujeres, y los empresarios de la pequeña empresa); usan diferentes metodologías, una amplia gama de recursos físicos, audiovisuales y digitales, presenciales y a distancia; tienen distintos alcances: locales, nacionales, con impacto en públicos específicos y en políticas públicas; y, en su gran mayoría, se ejecutan en alianzas con terceros.

RESULTADOS

Los siguientes cuadros son ilustrativos de esa rica diversidad:

CUADRO - 06

Características de los destinatarios

Características del público objetivo %	
Escolares	16
Docentes	10
Mujeres	11
Miembros de colectividades/comunidades	6
Beneficiarios de programas públicos	4
Empresarios/Emprendedores	14
Clientes de las entidades financieras	7
Trabajadores/profesionales independientes	8
Funcionarios públicos	2
Indistinto, heterogéneo, general	56
Otro	28

RESULTADOS

Cabe resaltar que entre las experiencias que se ejecutan con estudiantes de escuelas y docentes, se encuentran algunas, entre las muy pocas que existen a nivel mundial, en las que se han llevado a cabo evaluaciones de impacto con resultados altamente positivos, aportando evidencia valiosa para el desarrollo de políticas educativas que sigan la recomendación de la OCDE (2005), para que “las personas sean educadas sobre asuntos financieros lo más temprano posible en sus vidas”.

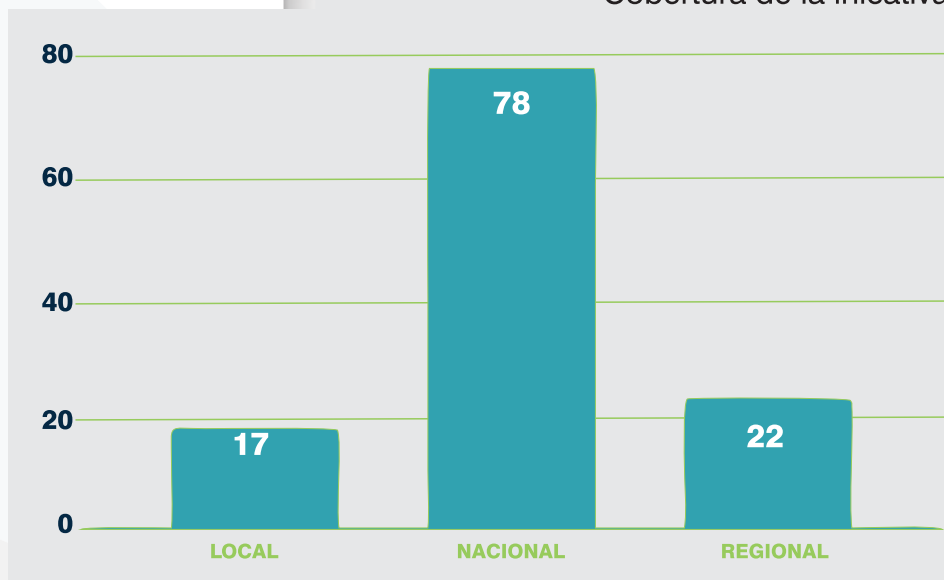
Sin embargo, si bien se ha hecho un esfuerzo por identificar con algún grado de precisión a los destinatarios de las iniciativas en curso, todavía hay algunas ambigüedades e imprecisiones (en parte, por la posibilidad de marcar más de una alternativa),

las que deberán corregirse en el futuro pero que ahora impiden hacer afirmaciones rotundas.

El siguiente cuadro, muestra que el grueso de las iniciativas son de carácter nacional, pero el 33% que se dirige a públicos locales/regional no deja de ser significativo.

CUADRO - 07

Cobertura de la iniciativa



RESULTADOS

CUADRO - 08

Actividades desarrolladas y/o tipo de recursos empleados

En el Cuadro - 08, que sigue a continuación, en el rubro identificado como “producciones”, que es el que conjuntamente con el de “talleres”- tiene el número de registros más alto, se indagó por los recursos empleados o generados para la ejecución de la iniciativa (los que se detallan más adelante, en el Cuadro N° 09). En este Cuadro, a diferencia del siguiente, se distinguen las características de los productos virtuales.

Actividades	Total %
Producciones	61
Congresos/Seminarios/Foros	17
Conferencias	26
Ferías	22
Cursos	48
Talleres	61
Concursos	18
Centros de llamadas	11
Mensajes de texto	11
Campañas	36
Página Web	41
Otro	11

Puede apreciarse que la mayoría de productos que se generan para utilizarse en las iniciativas de educación financiera, son audiovisuales y virtuales.

Cabe destacar la producción de recursos audiovisuales que, aun siendo normalmente más caros que los impresos, nos trasladan del procesamiento de la información al sistema de percepción. De acuerdo a diversos estudios, los videos crean compromisos cognitivos con mayor facilidad, optimizan el entendimiento de conceptos complejos e impulsan comportamientos.

RESULTADOS

CUADRO - 09

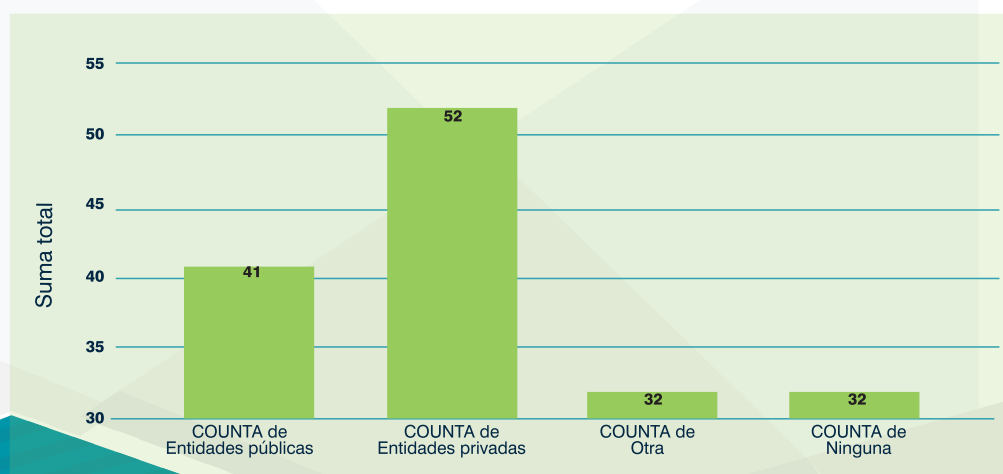
Tipo de productos generados para las iniciativas

Productos generados por la iniciativa %:	
Impresos	72
Audiovisuales	71
Virtuales	58
Ninguno	8

CUADRO - 10

Tipo de entidades con las que se han desarrollado alianzas

Por último, es muy significativo que tres cuartas partes de las iniciativas en curso, se ejecutan en alianza con terceros. Este es un campo en el que desarrollan fructíferas relaciones con múltiples actores, entre los que encontramos entidades públicas y privadas.



RESULTADOS

Definitivamente, la información que se ha reunido revela una importante contribución de las entidades financieras a la educación financiera. Sin embargo, la cantidad de información reunida también revela algo muy significativo: todavía estamos recogiendo una reducida porción de lo que realmente se hace.

Las iniciativas reportadas constituyen una importante contribución a la educación financiera ... pero reflejan una reducida porción de lo que realmente se hace.

En dos sentidos. Primero, porque fácilmente se puede constatar que, sin mencionar a los países que todavía no han registrado iniciativas en marcha, hay varios que lo han hecho y están sub-registrados. Probablemente, solo revisando Brasil y Colombia, podríamos multiplicar enormemente la muestra. Se tiene que trabajar aún más en la convocatoria e incrementar el número de países y de entidades financieras que registran sus iniciativas.

En segundo lugar, y este aspecto es crucial, también se puede constatar que el trabajo de educación financiera está sub-registrado, porque el porcentaje de iniciativas que corresponden a la línea de acción de información, representa apenas el 6.8% del registro.

Probablemente, si se registrara la enorme labor de información que las entidades financieras hacen respecto a sus múltiples productos y servicios, la proporción hasta podría ser la inversa: es decir, todas las otras líneas de acción de iniciativas de educación financiera serían un pequeño porcentaje frente a la aplastante mayoría inmersa en la línea de acción de educación financiera que hemos definido como información.

Esto es crucial porque parece ser un aspecto en el que hay cierta confusión y en el que sería importante trabajar en un mejor entendimiento común.

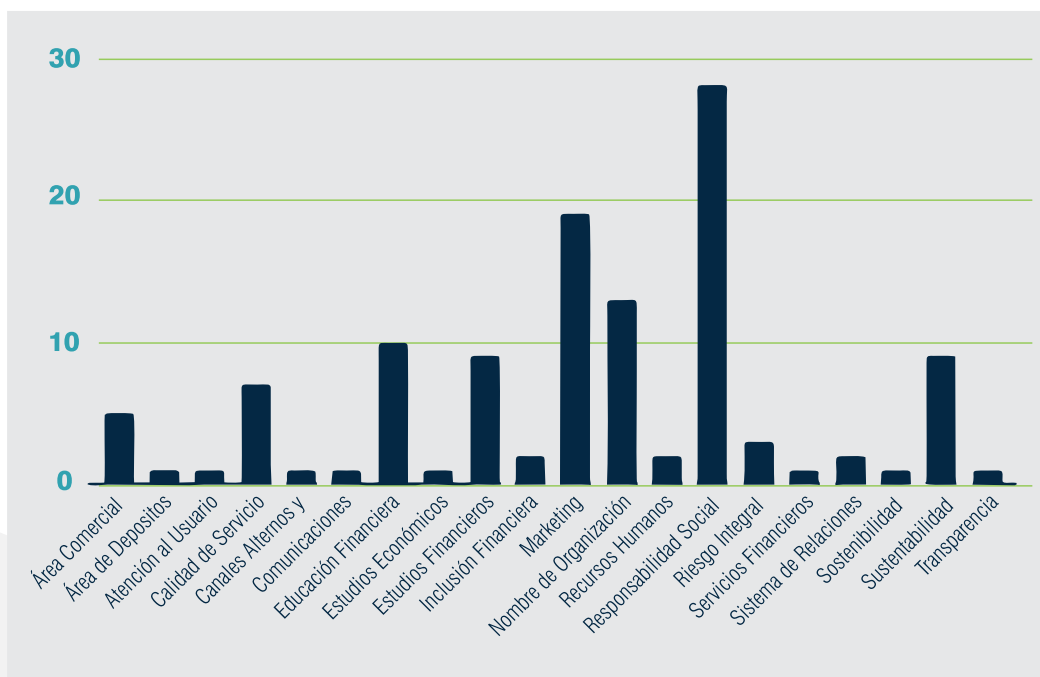
Todavía estamos trabajando en la región, en cada país y a veces en la misma entidad financiera, con entendimientos disímiles sobre la definición misma de educación

RESULTADOS

financiera. Sobre esto, puede haber más de una interpretación.

Una explicación podría ser que la educación financiera es una “especialización” aún incipiente y que arraigar conceptos compartidos puede ser un proceso complejo y tomar más tiempo. Como se observa en el siguiente cuadro, una variedad de áreas asume la responsabilidad de las iniciativas de educación financiera en curso, lo que daría pie a diferentes énfasis y explicaría la variación de enfoques:

CUADRO - 11 Área responsable de la iniciativa en curso



RESULTADOS

Desde otra perspectiva, resulta inobjetable que la educación financiera es transversal a múltiples áreas de cualquier entidad financiera y está asociada a la naturaleza de su negocio, dada la complejidad de los productos y servicios financieros.

Recordemos las definiciones que hemos utilizado para este primer Informe:

- Programa Educativo: se emprende para generar competencias, capacidades y/o habilidades
- Acción de Orientación: se emprende para ofrecer asesoría, guía o consejo que influya en los comportamientos y permita desarrollar actitudes
- Acción de Información: se emprende para proporcionar datos organizados y conocimientos básicos.

Como se mencionó líneas arriba, estas definiciones están en línea con la de la OCDE y otras definiciones internacionalmente aceptadas sobre educación

financiera, las que sin duda abarcan las acciones o actividades que se emprenden para proporcionar datos organizados y conocimientos básicos que contribuyen a que se tomen mejores decisiones financieras.

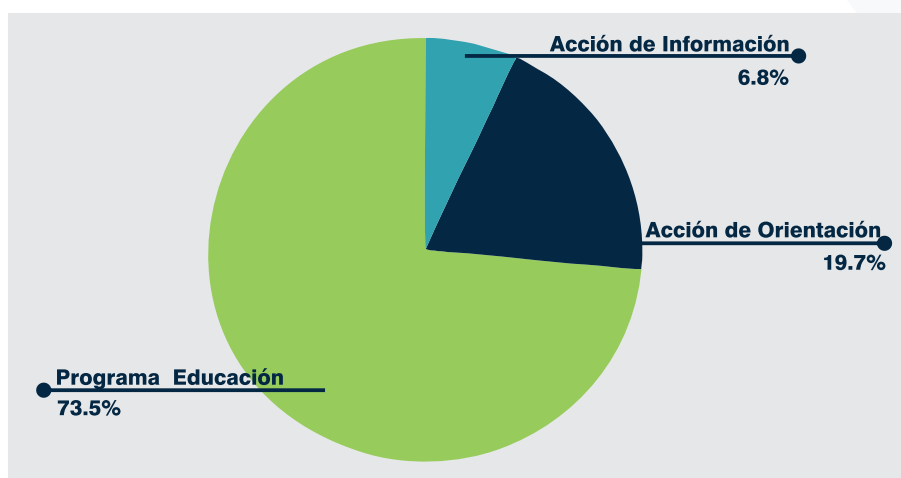
Sin embargo, este no parece ser el sentido común o el concepto predominante.

Como vemos en el **Cuadro - 12**, no existen dudas para reconocer como programas educativos aquellos que se emprenden para generar competencias, capacidades y/o habilidades; y también parece haber pocas dudas para reconocer la condición de educación financiera a las acciones que se emprenden para ofrecer asesoría, guía o consejo que influyan en los comportamientos y permitan desarrollar actitudes.

RESULTADOS

CUADRO - 12

Líneas de acción reportadas



Sin embargo, pareciera que las dudas abundan, e incluso las resistencias, cuando se trata de reconocer esa condición de educación financiera a las acciones de información, tal como fueron definidas para este informe. De allí que, del total de iniciativas reportadas, solo el 6.8% corresponde a esta línea de acción, frente al excelente 73.5% de programas educativos reportados, que aunque indudablemente meritorio y destacable, no es más que la punta del iceberg del cúmulo de iniciativas de educación financiera en curso.

En consecuencia, se puede deducir la necesidad de construir un lenguaje común y una comprensión compartida sobre los conceptos que definen el trabajo de educación financiera que realizan las entidades del sistema financiero. Es decir, generar un entendimiento colectivo desde la naturaleza del negocio financiero.

Ejecutar las dos tareas mencionadas (trabajar para incrementar el registro y para alinear el concepto de educación financiera), generaría un tremendo potencial en el óptimo registro de iniciativas. Obtendríamos un enorme volumen de información que, en nuestros tiempos, vale oro.

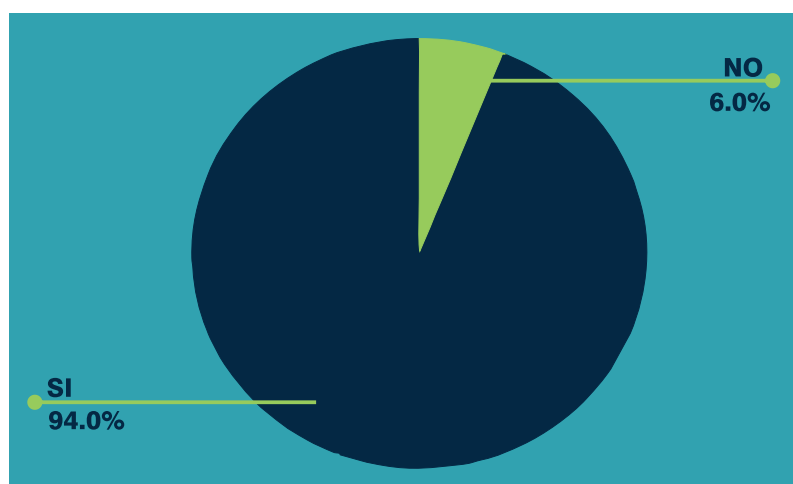
RESULTADOS

Este primer reporte de iniciativas de educación financiera en marcha, no solo indica que no estamos registrando todas las que podríamos. También encontramos oportunidades de mejoras en las evaluaciones que se hacen, ya que las evaluaciones son imprescindibles si debemos basarnos en evidencias y aprender de las mejores prácticas.

Como se muestra en el **Cuadro - 13**, la gran mayoría de iniciativas informa que utiliza algún tipo de evaluación del trabajo que se realiza.

CUADRO - 13

Iniciativas que realizan algún tipo de evaluación



Es evidente que existe interés en conocer los resultados de las iniciativas que se emprenden. Sin embargo, son pocas las iniciativas que cuentan con evaluaciones de impacto.

En el **Cuadro - 14**, podemos ver que las herramientas de evaluación que se utilizan miden principalmente asistencia y satisfacción. También aplican pruebas (de entrada y de salida), y utilizan evaluaciones cualitativas. De la data, se desprende que solo 12 de las 117 iniciativas registradas cuenta con una evaluación de impacto.

RESULTADOS

CUADRO - 14

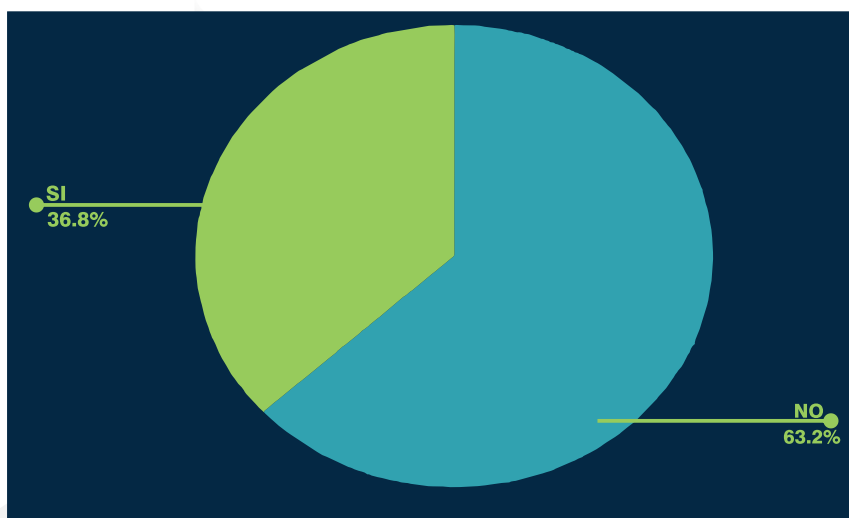
Herramientas de evaluación utilizadas

	Registro de asistencia	Pruebas de entrada y de salida	Encuestas de satisfacción	Grupos focales	Entrevistas profundidad	Grupo control/tratamiento	Otro	Ninguno
Suma total	76	38	56	23	8	12	30	6

CUADRO - 15

Se mide la calidad de servicios que brindan

En la parte del formulario que se pregunta sobre atención al cliente y los controles posteriores que se aplican, las respuestas reunidas (**ver Cuadro - 15**) muestran que una mayoría no aplica ningún control posterior.



RESULTADOS

Las que responden que sí lo hacen, refieren los controles que aplican al cumplimiento normativo, a la satisfacción del cliente, el tiempo de demora para atender al cliente, los requisitos solicitados, etc. Pero ninguna incluye mediciones de impacto.

Esto podría afectar la calidad educativa de la información que se entrega, si solo se verifica la entrega pero no que la información se entienda (ni el impacto que tiene cuando se entiende y cuando no).

Sin embargo, más allá de las características de las evaluaciones que se aplican o no, de este primer mapeo de iniciativas de educación financiera se desprende que todavía hay mucho por hacer para contar con más y mejor información.

Conclusiones

El informe sugiere que no solo no se está registrando el impacto de las iniciativas de educación financiera todo lo bien que se debiera. Tampoco se tiene una métrica que permita monetizar la masa de información que se está generando. Eso es lo que se necesita hacer.

Este es un aspecto crucial en nuestros tiempos, porque la digitalización de los servicios financieros, tendencia en la que avanzamos a toda velocidad, va de la mano con la cantidad y variedad de datos que se procesan. Hoy en día, se combinan en segundos registros de diferentes plataformas que integran diversidad de variables. Resulta inconcebible que la educación financiera no tenga indicadores que se registren y quede al margen de las variables que se analizan.

Tenemos la tarea de registrar más y mejor, y de medir más y mejor; haciéndolo de tal manera que agreguemos valor (por ejemplo, con algoritmos que integren la educación financiera en el análisis de riesgos), porque actualmente la data de educación financiera “monetizable” es muy pobre y en consecuencia, prácticamente “inútil”.

Múltiples estudios ratifican la importancia y el impacto de la educación financiera en el negocio financiero. Sin embargo, todavía no se mide ni analiza cómo se podría. Por ejemplo, el CGAP ha destacado el desafío que representa utilizar la enorme cantidad de información que los proveedores de servicios financieros generan sobre sus clientes (data transaccional y de comportamiento cuando se utiliza sus

RESULTADOS

servicios), para elaborar con ello un retrato significativo sobre sus clientes y gestionar ese torrente de datos para informar sus operaciones, planes y estrategias de negocios. Esto, según el estudio difundido por el CGAP, solo se puede lograr si se desarrollan las capacidades y procesos para continuamente generar perfiles de sus clientes que sean útiles y alimenten la toma de decisiones.

Sin duda, el Big Data ha transformado la gestión de riesgos.

Hoy en día muchas fuentes de información convergen en el análisis de datos. Pero en esos datos deberíamos tener registros adecuados de educación financiera, de cultura financiera, que permitan conocer y prever comportamientos. En otras palabras, contribuir al análisis de riesgos, que de acuerdo a los entendidos, debe ser preventivo, consolidado (integral) e incluir nuevos conceptos que consideren el cabal entendimiento de todos los riesgos (y atención, estos cambian, como en el caso del riesgo de contrapartes, que no se consideraba en el 2008 pero que incorpora Basilea III). Hoy en día, no considerar el impacto que tiene la educación financiera en el comportamiento de las personas, de los clientes, es un riesgo.

Se tiene la tarea de medir, analizar y monetizar.

Pero además, hay un reto en lograr que la educación financiera contribuya a brindar nuevas experiencias a las personas y a los clientes del sistema financiero. Con información oportuna y de calidad, orientación y asesoría. Con educación financiera, las personas pueden tomar las mejores decisiones financieras y lograr que sus cuentas cuadren.

Brindar mejor educación financiera reforzará una ventaja competitiva (y la reputación) que las entidades financieras tienen frente a las fintech, por ser reconocidas como expertas en su campo y capaces de brindar mejor guía, consejo u orientación financiera.

Luego de esta primera recopilación de información, queda planteado el reto de contar con un software capaz de combinar todas las variables del formulario que registra las iniciativas de educación financiera y de producir reportes periódicos y enfocados, generando información y análisis valiosos.

Este trabajo recién empieza. Alegrémonos de participar de sus primeros pasos en la búsqueda de 100% de la población incluida y objeto de educación financiera.