

I INFORME DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2017 (RESUMEN) FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS

El Informe que hacemos público hoy, en Antigua, Guatemala; con motivo del III Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera, es el resultado de un mapeo de iniciativas de educación financiera que ejecutan las entidades que integran la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). El trabajo estuvo a cargo del Comité de Educación e Inclusión Financiera de FELABAN y se ejecutó entre el mes de octubre de 2016 y el mes de setiembre de este año.

Los objetivos propuestos, fueron los siguientes:



OBJETIVOS DEL MAPEO REALIZADO

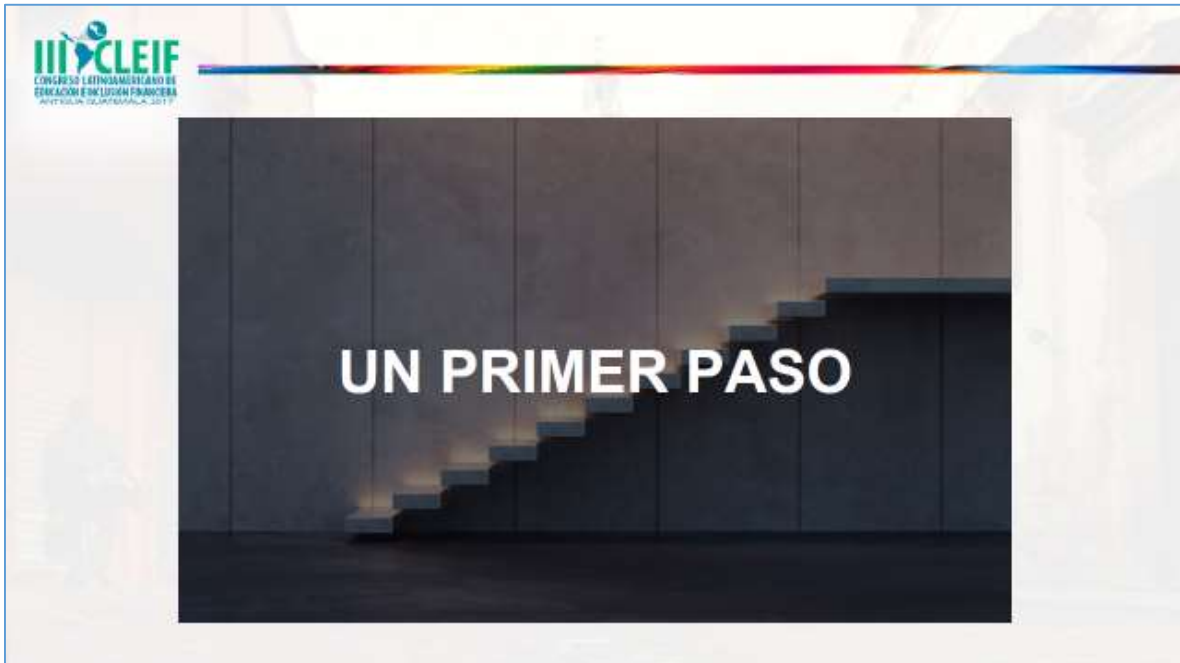
Objetivo general

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

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.

Al cabo del trabajo realizado durante aproximadamente un año, que permitió elaborar y adoptar un cuestionario único para registrar las iniciativas de educación financiera en curso; así como, producir una versión electrónica de ese cuestionario para exhibir y procesar esa información en línea; podemos decir que hemos logrado dar un primer paso en la generación de evidencia.



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

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

Cuadro N° 01

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

El Cuadro N° 02 muestra que (siendo alrededor de 500 las asociadas a FELABAN), 74 diferentes entidades han registrado iniciativas, entre ellas 64 entidades financieras y 10 asociaciones o instituciones vinculadas.

Cuadro N° 02

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 (como destacamos en la siguiente lámina), 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.

Como se observa en los Cuadros que siguen a continuación (Cuadros N° 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 N° 03

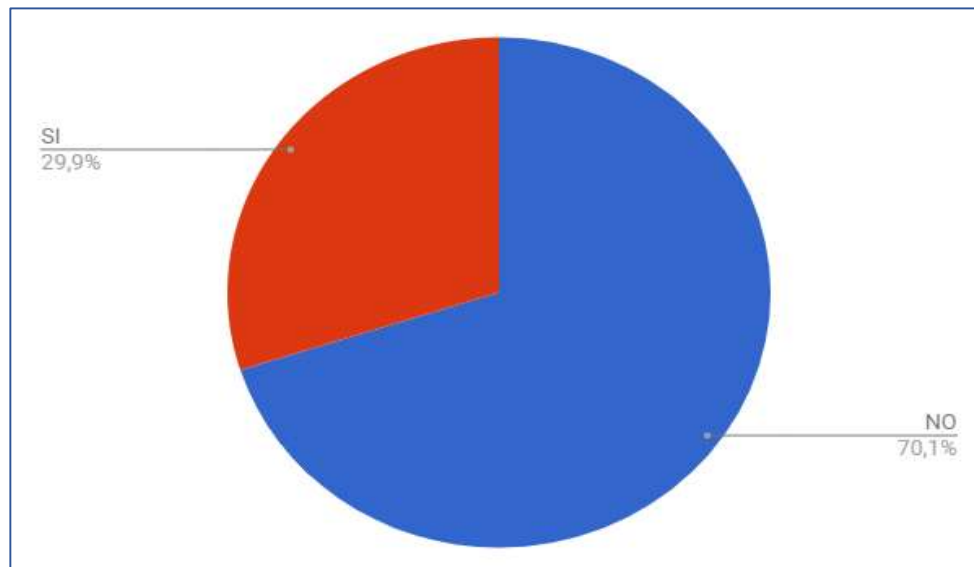
Acceso a la iniciativa	N°
Gratuito	115
Mixto	1
Pagado	1
Suma total	117

Cuadro N° 04

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

Cuadro N° 05

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



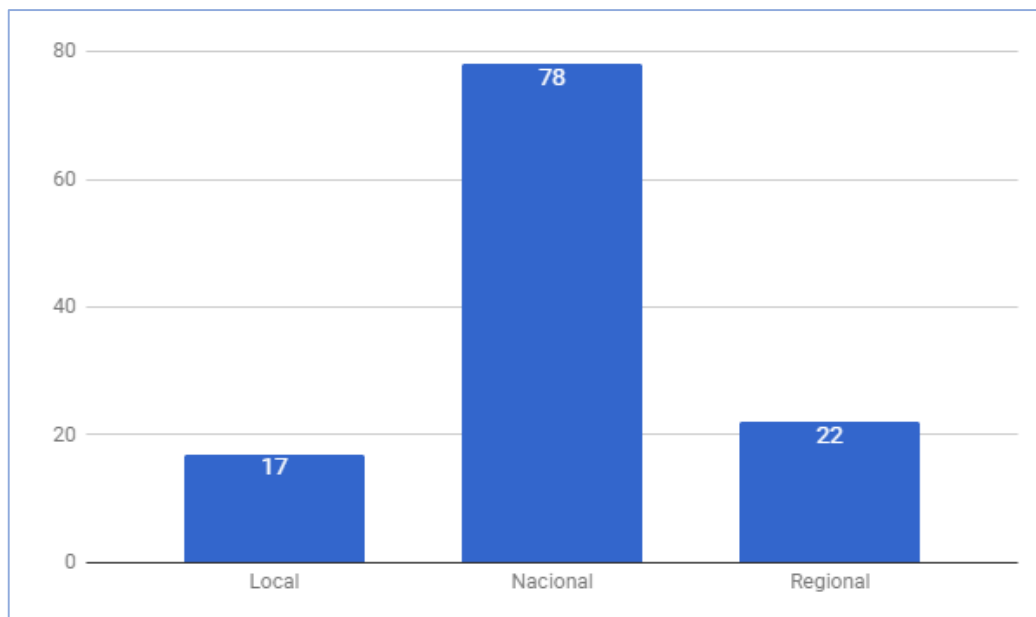
La diversidad es una característica de la riqueza de estas iniciativas: se dirigen a diferentes segmentos, sean clientes o no (destacan los estudiantes y sus maestros, las mujeres, y los empresarios de la pequeña empresa); usan diferentes metodologías, una amplia gama de recursos físicos, audiovisuales 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.

Los siguientes cuadros son ilustrativos de esa rica diversidad:

Cuadro N° 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

Cuadro N° 07: Cobertura de la iniciativa

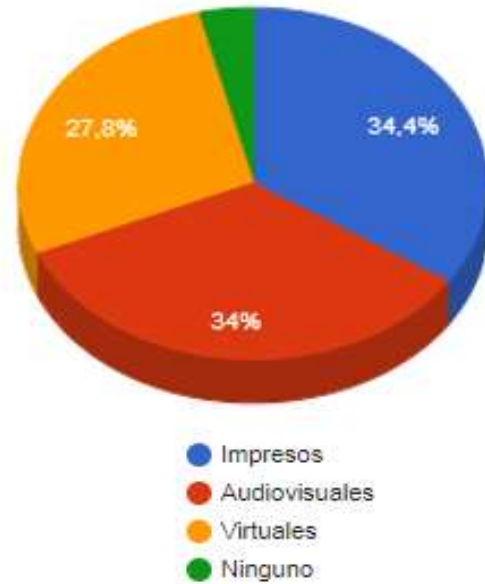


Cuadro N° 08: Actividades desarrolladas y/o tipo de recursos empleados

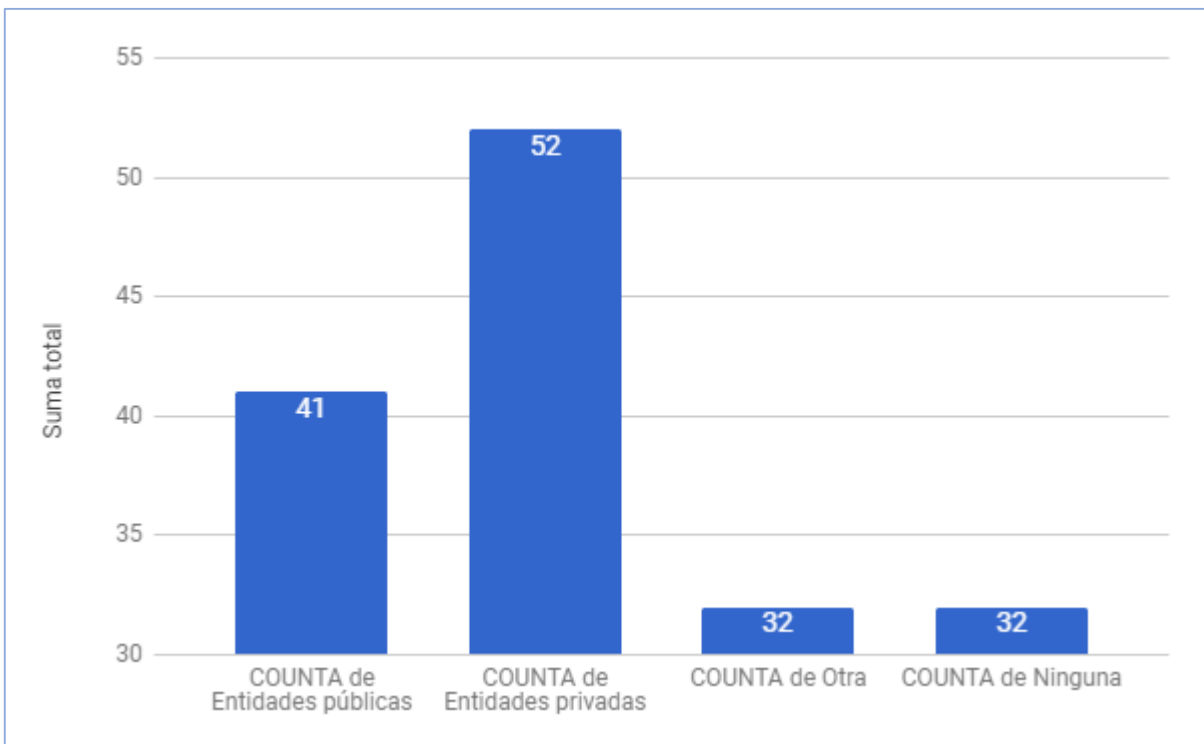
Actividades	Total
Producciones	61
Congresos/Seminarios/Foros	17
Conferencias	26
Ferias	22
Cursos	48
Talleres	61
Concursos	18
Centros de llamadas	11
Mensajes de texto	11
Campañas	36
Página Web	41
Otro	11

Cuadro N° 09: Tipo de productos generados por las iniciativas

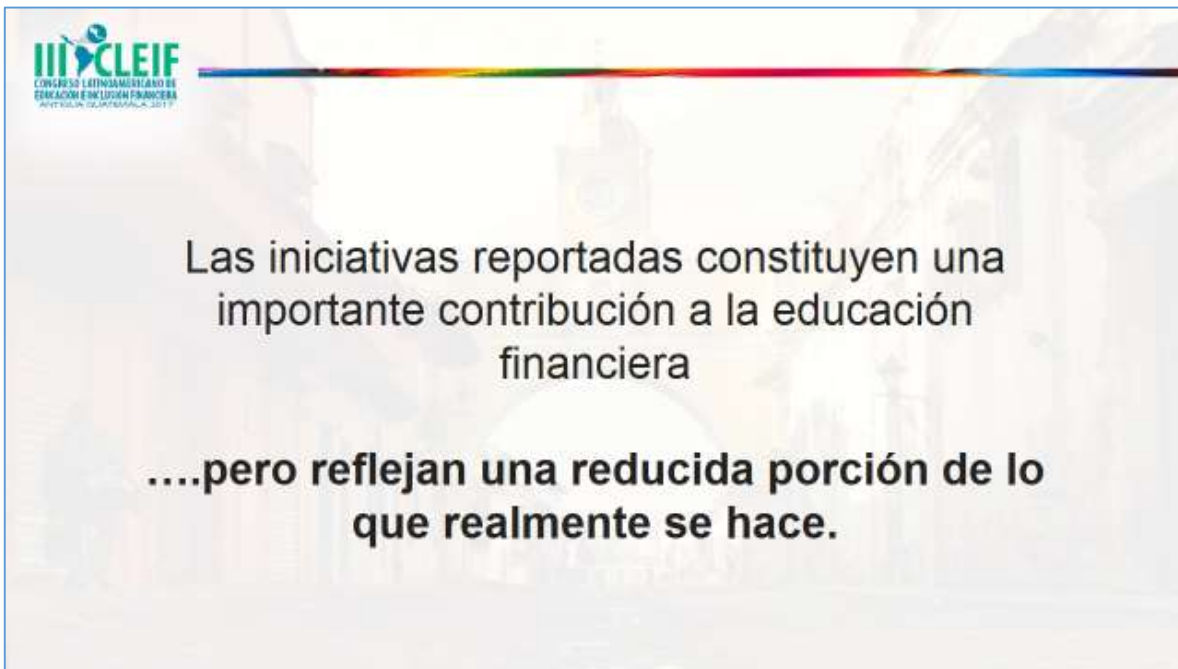
Productos generados por la iniciativa:	
Impresos	72
Audiovisuales	71
Virtuales	58
Ninguno	8



Cuadro N° 10: Tipo de entidades con las que se han desarrollado alianzas



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.



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. Entonces, tenemos acá la primera tarea que surge de este reporte: 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.



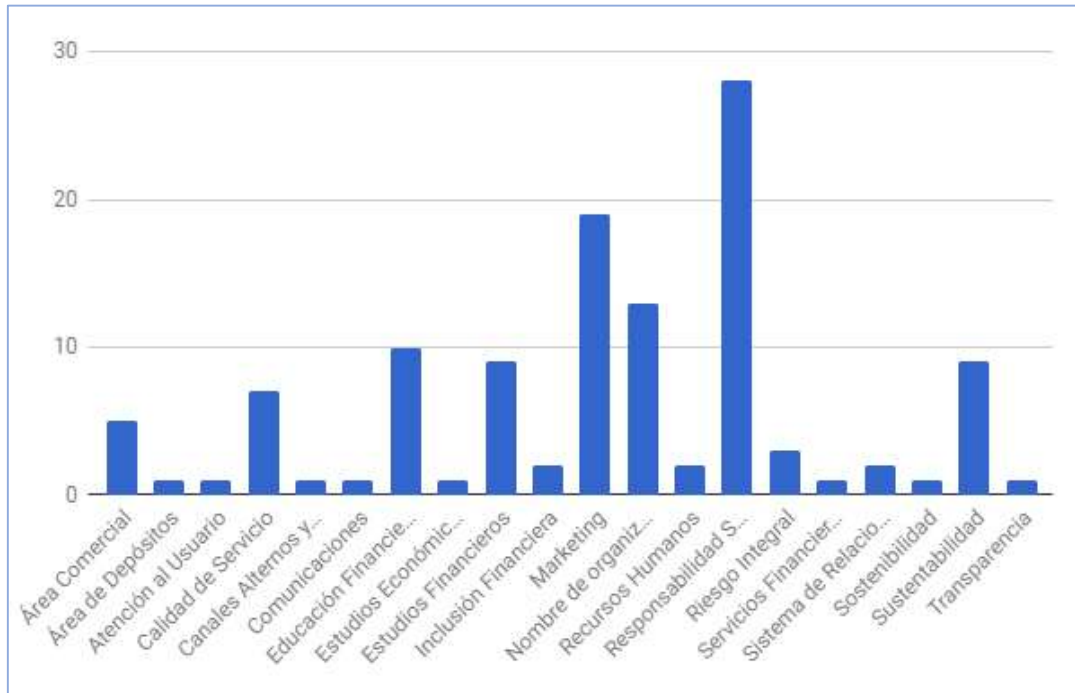
Probablemente, si se registrara la enorme labor de información que las entidades financieras hacen respecto a sus múltiples productos y servicios, la proporción hasta podría ser la inversa: es decir, todas las otras líneas de acción de iniciativas de educación financiera serían un pequeño porcentaje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

Este 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 financiera. Sin duda, puede haber más de una explicación y esto puede interpretarse desde la perspectiva de quienes ven el vaso medio vacío o desde quienes lo ven medio lleno.

Viéndolo medio vacío, 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 N° 11: Área responsable de la iniciativa en curso



Viendo el vaso medio lleno, lo que parece inobjetable es 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.

La siguiente Lámina muestra las definiciones que hemos utilizado para este primer Informe:



III CLEIF
CONGRESO LATINOAMERICANO DE
EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA
ANTIGUA GUATEMALA 2017

Líneas de acción: Definiciones

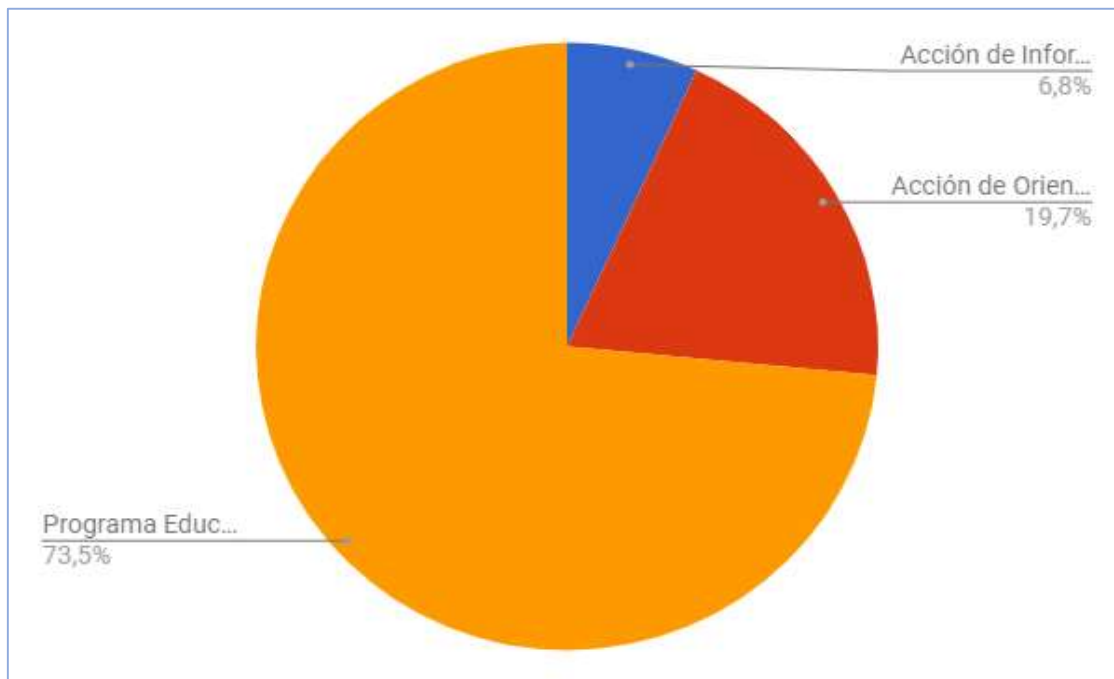
❖ Programa Educativo: Se emprende para generar competencias, capacidades y/o habilidades.	❖ Acción de Orientación: Se emprende para ofrecer asesoría, guía o consejo que influya en los comportamientos y permita desarrollar actitudes.	❖ Acción de Información: Se emprende para proporcionar datos organizados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

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 siguiente Cuadro, 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.

Cuadro N° 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, esta es una segunda tarea que surge de este reporte: 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.

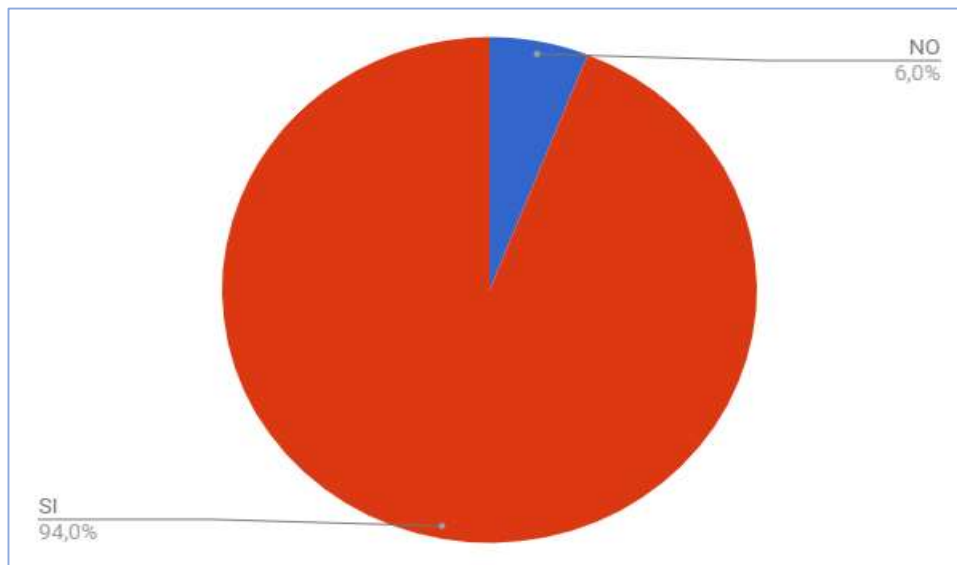
Una actividad que podría ayudar en dicha tarea, sería la realización de un curso latinoamericano que contribuya a generar un entendimiento colectivo desde la naturaleza del negocio financiero.

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

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 siguiente cuadro, la gran mayoría de iniciativas informa que utiliza algún tipo de evaluación del trabajo que se realiza.

Cuadro N° 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.

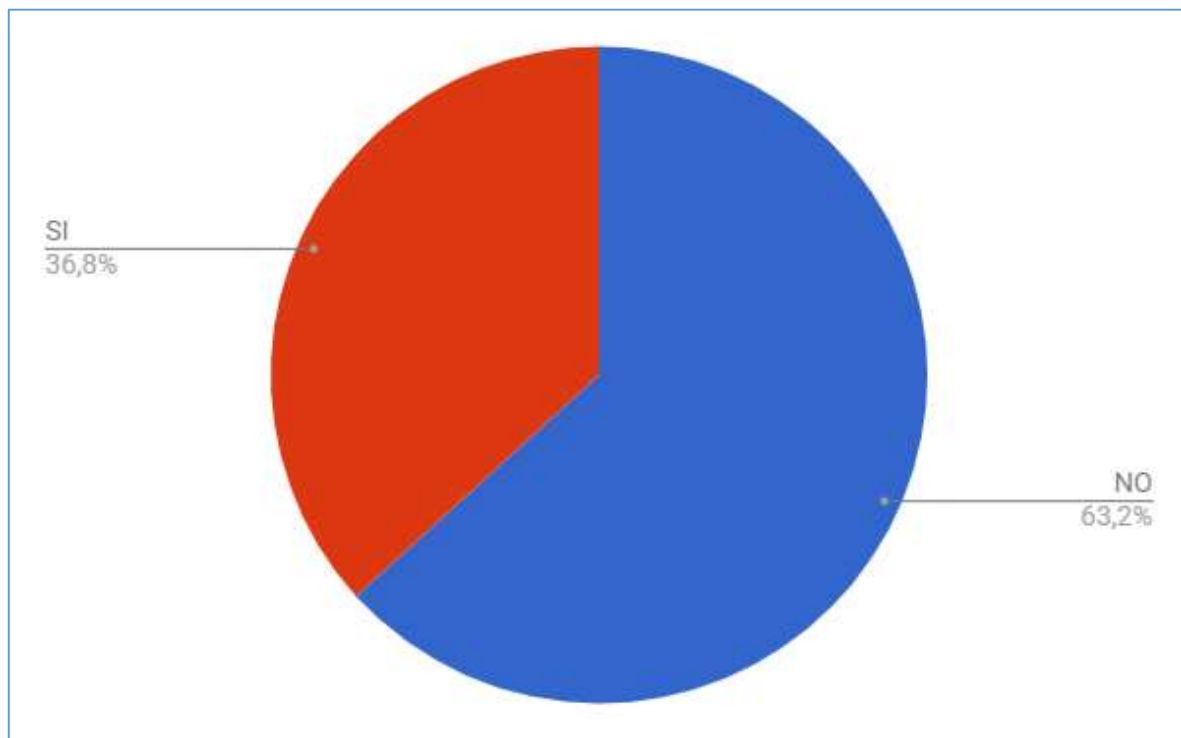
En el siguiente cuadro, podemos ver que las herramientas de evaluación que se utilizan miden principalmente asistencia y satisfacción. También aplican pruebas (de entrada y de salida), y utilizan evaluaciones cualitativas. De la data, se desprende que solo 12 de las 117 iniciativas registradas cuenta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

Cuadro N° 14: Herramientas de evaluación utilizadas

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

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

Cuadro N° 15: Se mide la calidad de servicios que brindan





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).

[Permítanme un paréntesis: Para la banca, la distinción entre educación financiera e inclusión financiera, es de alguna manera irrelevante cuando prestamos atención a los componentes de uso y calidad en la definición de inclusión financiera. Mientras el acceso se redefine en la era digital, el uso y la calidad son indisolubles de la educación financiera por la condición intrínsecamente compleja de los productos y servicios financieros].

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.

En pocas palabras: el informe sugiere que no solo no se está registrando el impacto de nuestras iniciativas de educación financiera todo lo bien que debiéramos. Tampoco tenemos una métrica que permita monetizar la masa de información que se está generando. Eso es lo que se necesita hacer.

Necesitamos una métrica que **permita monetizar** la masa de información que generamos

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.



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.

Tenemos entonces, 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, es decir: con educación financiera, las personas pueden tomar las mejores decisiones financieras y lograr que sus cuentas cuadren.

En otras palabras: reforzar la ventaja competitiva (y la reputación) que las entidades financieras tienen frente a las *fintech*, gracias a que brindan mejor educación financiera.

Finalmente, y volviendo al formulario electrónico con el que se trabaja este Informe, tenemos el compromiso de dotarnos de 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.



Conclusión: este trabajo recién empieza. Alegrémonos de participar de sus primeros pasos.



Antigua - Guatemala, 25 de setiembre de 2017.