

## **EDUCACIÓN FINANCIERA E INCLUSIÓN A LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Ha cobrado relevancia los últimos años en esferas del sistema financiero, en las autoridades nacionales y de regulación financiera el tema de la educación financiera, tanto en el plano nacional como internacional. Si bien es cierto que desde hace varios años atrás las instituciones microfinancieras han estado trabajando en educación financiera, asociada al crédito y como un mecanismo para mitigar el riesgo de incobrabilidad, es reciente la consideración de la educación financiera como un elemento clave para propiciar una mayor inclusión financiera de sectores excluidos del sistema financiero, principalmente del área rural.

La inclusión financiera entendida como el acceso efectivo o uso de los servicios financieros constituye no sólo un elemento fundamental para propiciar el desarrollo socio-económico de los sectores antes excluidos, sino que cuanto mayor sea la participación de la población y el desarrollo de sus actividades económicas a través del sistema financiero, mayor será la profundización del sistema financiero en la economía, es decir su contribución al crecimiento económico.

Es evidente que existe un alto grado de asociación entre el crecimiento económico y el desarrollo del Sistema Financiero de un país. Las Instituciones Financieras cumplen un rol fundamental en la captación de recursos de aquellos agentes considerados superavitarios, y su canalización hacia aquellos que tienen oportunidades de llevar adelante proyectos productivos. Además, posibilitan el acceso a recursos económicos, mediante el crédito, a aquellas familias que desean comprar una vivienda, realizar mejoras en la que poseen, tienen dificultades económicas, de liquidez u otros.

De esta forma el sistema financiero eleva la eficiencia de los agentes económicos, impulsa la creación de empleo mediante el financiamiento de actividades económicamente rentables y ayuda a gestionar los problemas de liquidez de las empresas y personas. Por esta razón, el desarrollo del sistema financiero requiere que la utilización de los servicios que brinda se profundice, que las familias tengan mayor acceso a los servicios financieros y se incremente su comprensión de éstos.

La cobertura de puntos de atención, por sí sola no es suficiente para asegurar un nivel adecuado de participación social en los servicios que el sistema financiero brinda. La información respecto a la utilidad que dichos servicios pueden tener para el usuario

debe también estar disponible, de tal forma que se vea motivado a hacer uso de éstos. La existencia de un Punto de Atención Financiera (PAF) –como un cajero automático– en una localidad rural, no tendría utilidad si las personas desconocen el modo de usarlo, carecen de cuentas de ahorro y no reciben información al respecto. Así, el acceso a los servicios financieros debe ser complementado con una adecuada educación.

Esto recalca la importancia de la educación financiera, la cual debe ser considerada como impulsora fundamental de la bancarización<sup>1</sup>. Algunos estudios definen a la educación financiera como la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión<sup>2</sup>. Pero además de sencillamente enfocarse en el manejo del dinero, la educación financiera debe ser capaz de lograr que la gente conozca los servicios financieros brindados en su región de tal forma que sea apta para darles un uso beneficioso al incluirse y como un medio de potenciamiento de sus capacidades para ejercer sus derechos en su relacionamiento con las entidades financieras.

En países en desarrollo los programas de educación financiera han sido dirigidos principalmente a los pobres, quienes son considerados en su mayoría como no bancarizados, los programas más representativos en ese entorno son aquellos que clasifican sus contenidos por edad<sup>3</sup>. Así por ejemplo, el material usado para adultos contiene material que puede ser fácilmente interpretado y es transmitido mediante videos, fotografías y dibujos. Dichos eventos son muy participativos, puesto que se intercambian experiencias, se realizan juegos de roles, trabajos en grupo y parejas. Los programas para jóvenes son altamente beneficiosos por cuanto a través de ellos puede promoverse un cambio en el comportamiento de los padres o propiciar la formación de nuevos emprendedores de negocios. Finalmente, los programas para niños tienen una alta probabilidad de promover cambios de comportamiento, dada la temprana edad de los participantes.

Esto contrasta con el tipo de programas de educación financiera que se llevan a cabo en países desarrollados, donde la preocupación fundamental es profundizar el conocimiento de los clientes que ya son parte del sistema financiero, como mecanismo de resguardo de sus depósitos o inversiones. La última crisis financiera ha evidenciado

---

<sup>1</sup> En este contexto consideramos los términos “bancarización” e “inclusión financiera” como sinónimos, aunque en ocasiones se considera al acceso a servicios financieros y la bancarización como una etapa previa a la inclusión financiera.

<sup>2</sup> EDUCACIÓN FINANCIERA, Boletín 13 publicado por Bancos Públicos y Finanzas Rurales, sitio web: <http://web.bancosdesarrollo.org/>

<sup>3</sup> EDUCACIÓN FINANCIERA: Retos y Lecciones a partir de Experiencias Representativas en el Mundo RETOS Y LECCIONES A PARTIR DE EXPERIENCIAS REPRESENTATIVAS EN EL MUNDO (2009), Fundación Capital.

la necesidad que existe en esos países por incrementar la calidad de sus programas de educación financiera y transparencia de información para proteger al cliente ante exposiciones especulativas de los bancos de inversión y entidades no bancarias.

En nuestro país, las diversas instituciones que conforman el Sistema de Intermediación Financiera han desarrollado varios programas de educación financiera, distribuyendo trípticos en las oficinas bancarias y no bancarias, con información relacionada con los conceptos básicos de la actividad de intermediación.

En particular, las entidades microfinancieras y algunas Cooperativas de Ahorro y Crédito, tiene establecido como tarea fundamental de sus actividades la educación financiera, principalmente en áreas rurales y zonas periféricas urbanas.

Además de estos actores financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene consignado como objetivo estratégico la educación financiera, orientada a la inclusión financiera y otorgar conocimientos para mejorar su relación con las entidades financieras. En esta línea, ASFI tiene programado el desarrollo de talleres de educación financiera, que en la gestión 2010 llegaron a aproximadamente 3,939 participantes a nivel nacional. Los temas abordados tratan, entre otros, de información referida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conceptos básicos de créditos, caja de ahorro, Central de Información de Riesgo de Crédito, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, seguros, mercado de valores, entre otros.

Asimismo, ASFI también desarrolla actividades de información y de educación financiera a través de sus Centros de Consulta, instalados en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Sucre, Cobija y Trinidad. Estos centros constituyen el canal de contacto que tiene ASFI con la población en general y cumplen el objetivo de orientar, informar y atender todas las consultas que tengan los clientes y usuarios, con relación a los servicios que prestan las entidades financieras supervisadas y adicionalmente, ofrecen material informativo gratuito.

Sin embargo, aún existe un gran camino por recorrer. La educación financiera es tarea de todos los agentes involucrados. Se están realizando las acciones necesarias para lograr un mayor grado de inclusión financiera ampliando el acceso a los servicios financieros, lo cual redundará en última instancia en el crecimiento de las actividades económicas y el fortalecimiento social y económico de la población en general.