

Digitalización para la Inclusión Financiera: Educación Financiera y Protección al Consumidor Financiero

María José Roa

Investigador Senior Asociado, CEMLA

XI CONFERENCIA DE EDUCACION E INCLUSION FINANCIERA EN
AMERICA LATINA Y EL CARIBE

BANCO DE MEXICO, Ciudad de México, 20 y 21 Noviembre

Las opiniones expresadas en la presentación son del autor y no necesariamente del CEMLA

Digitalización e Inclusión Financiera

- Desmitifica o disminuye barreras del lado de la oferta: **accesibilidad física; accesibilidad económica; elegibilidad** (Ivatury & Pickens, 2006; Almazan et al. 2013; Agrawal et al. 2013; Jack & Suri, 2014; Karlan et al. 2016; Gallup, 2018).
- **Nuevas y previas** (Yan et al. 2009; Shaikh et al. 2019; Omwansa et al. 2015; Van der Keijden et al., 2003; Hampshire, 2017; Einav et al 2013)
 - **Falta de acceso por razones económicas** (smartphone, datos).
 - **Falta de infraestructura física**, cobertura, negocios cuentan con ello, etc.
 - **Falta de Educación Financiera y Digital.**
 - **Falta de confianza y riesgos percibidos** (fraudes cibernéticos, fallas tecnológicas, relación tecnológica).
 - **Formalidad y fiscalidad.**

Digitalización e Inclusión Financiera

- **Sesgos de comportamiento digital** (Karlan et al. 2016; Benartzi y Lehner, 2015; Roa, 2013; Brasel y Gips, 2014; Mangen et al 2013, Lusardi, 2017).
 - Decisiones menos convenientes con teléfonos inteligentes (Millenials)
 - La información se procesa mejor en papel que en pantalla.
 - Visualmente atractivo, comprar aun que sea más caro.
 - Inmediatez que de lo digital. 1- clic, para bien o para mal.
 - etc....

Son necesarios más estudios (descriptivos y anecdóticos).

¿Qué pueden hacer la EF y la PCF?

Educación Financiera y Digitalización

- **EF productor potencial de confianza en los medios digitales financieros:**
 - Conocimiento de su **existencia y de su uso** (Díaz y Conde, 2017).
 - **Empoderar a los usuarios:** conozcan **sus derechos y puedan ejercerlos, asuman sus responsabilidades** (Reddy et al. 2013). Además de hábitos financieros.
- **Plataformas para el desarrollo de capacidades financieras:**
 - Robot advice, recordatorios, apps: lúdico, personalizado, poner metas, just in time, miden comportamientos. **Oportunidad de mejorar las intervenciones de EF.**
 - **¿Cuánto debe decidir la tecnología por nosotros? Enfoque paternalismo-libertario**
¿Conflicto para los bancos ganancias y bienestar del usuario financiero?
- **Capacidades Financieras Digitales:**
 - Digital: Productos financieros, contratación, educación financiera, reclamos, etc.
 - **Planes de gobierno**, mejorar la infraestructura, **habilidades digitales:** Argentina, Bolivia, Colombia, Chile, México, (Zaballos et al. 2019)

Programas segmentados

Protección Consumidor Financiero y Digitalización

OCDE, 2018; The Smart Campaign, 2017, 2019; World Bank, 2018.

Transparencia

- Información **clara y concisa** de productos digitales. **¿Se usa?**
- **Uso de medio digitales transparencia:** comparadores de comisiones, estados de cuenta (**Educación Financiera**).

Trato Justo

- **Marketing Agresivo vía medios digitales.**
- **Detectadas y denunciadas** (cada vez más) **por los usuarios** (Mazer, 2019).
- **Redes más que Portales/webs** (Buró de Entidades Financieras).

Sobreendeudamiento, riesgos de la inmediatez y falta de regulación.

- **Pagos Digitales, Crédito Digital** (Correlación con haber sido rechazado por el banco, error algoritmos). **No inmediato, % ingreso por ley** (Duarte et al 2012; Mingfeng et al. 2013; Freedman and Jin 201 FED, 2015;)

Protección Datos y Confidencialidad

FMI, 2019; OECD, 2018.

- Mayor generación, recolección y uso de **datos personales y transaccionales**. “**Banca Abierta**”.
- **Crecimiento de Fraudes Cibernéticos y Robo de Identidad**.
- **Unidades específicas fraudes, algoritmos replican fraudes, alertas y portales digitales, identidad digital y mecanismos de autenticación, digitalización mecanismos de reclamo**.
- **Tribunales y Jueces especializados. Sistema legal ágil y menos burocrático (Sand-Box Regulatorio)**.

La protección y educación financiera (leyes prudenciales): enfoque de innovación e inclusión (Roa et al. 2017).

Responsabilidad: instituciones financieras, reguladores, consumidores.

¡Gracias!

Dra. María José Roa García
Especialista en Educación, Inclusión y Salud Financiera
Investigadora Senior Asociada, CEMLA

roa@cemla.org, mariajoroa@gmail.com