



# ENTREGA DIGITAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA: RELEVANCIA Y EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

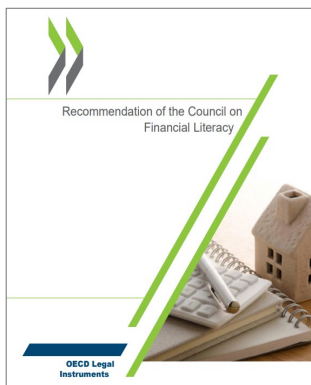
Andrea Grifoni, Asesor de políticas  
*Consumer Finance, Insurance and Pensions Division, OCDE*

Seminario Banco Central de Chile  
EDUCACION FINANCIERA EN LA REGIÓN,  
EXPERIENCIAS COMPARADAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

27 de octubre 2021



# La entrega digital de educación financiera en la OCDE



## Recomendación OCDE sobre alfabetización financiera (2020)

*Uso de herramientas digitales adecuadas para apoyar el aprendizaje*

Socio implementador de la **G20/Global Partnership for Financial Inclusion (GPII)** - informes e instrumentos de política

**OECD International Network on Financial Education (INFE)**  
270 instituciones públicas (min de finanzas, bancos centrales y reguladores) en más de 130 países y economías

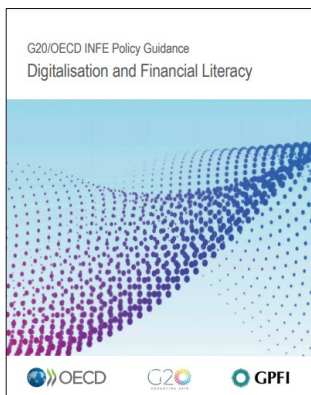
**Working Group on Digital Fin Literacy**

## OECD/INFE Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy (2018)

*Aprovechar las oportunidades que ofrecen las herramientas digitales*

Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera en América Latina y el Caribe (Rio de Janeiro)

**Próxima reunión anual 9-10 de diciembre!**





# Digitalización y COVID-19

- No solo por las medidas de distanciamiento y para seguir difundiendo mensajes de educación financiera en tiempos difíciles
- Pero también para responder al creciente uso de SFD y al aumento del fraude financiero en línea.

La pandemia impulsó una mayor digitalización de la educación financiera

La entrega digital de educación financiera tiene el potencial de ayudar a las personas a garantizar una mayor resiliencia financiera y bienestar financiero.

- Debido a sus características flexibles, interactivas y adaptables
- Pero teniendo en cuenta los riesgos de exclusión digital !



ESTUDIO DE LA OCDE / INFE SOBRE  
LA ENTREGA DIGITAL DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA  
«DIGITAL DELIVERY OF FINANCIAL  
EDUCATION: DESIGN AND  
PRACTICE»



# Cómo las autoridades públicas utilizan las herramientas digitales para promover la alfabetización financiera

---

## Recopilación de datos

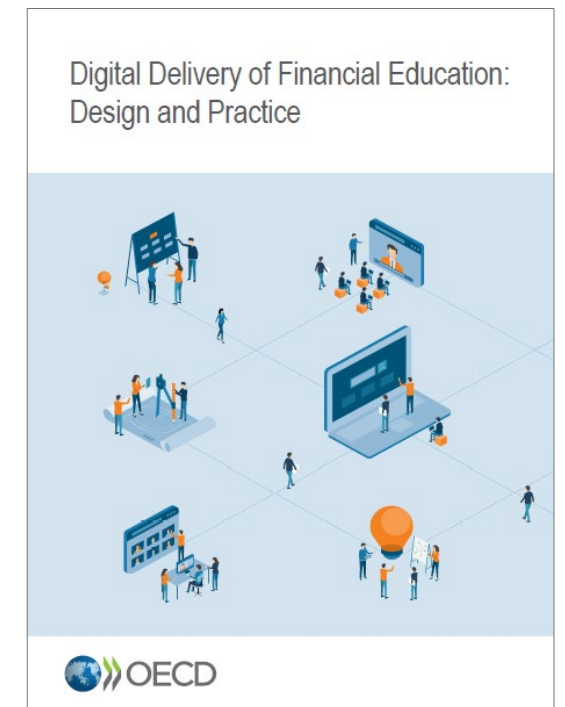
Cuestionario sobre la entrega digital de educación financiera: más de 70 estudios de caso recibidos de más de 40 miembros de la OCDE / INFE

---

## Enfoque de encuesta

Herramientas digitales que apoyan y fomentan comportamientos financieros positivos, y cualquier uso innovador de la tecnología aplicada a la educación financiera

---



*Publicación en enero de 2021*



# Ventajas y desafíos del uso de herramientas digitales en educación financiera

**Aumentar el alcance** de las intervenciones tradicionales

Cumplir con el **distanciamiento social**

**Reducir los costos por usuario** (a pesar de costos iniciales que pueden ser mas importantes)

**Adaptarse mas fácilmente** a la evolución de los mercados financieros y la economía.

**Mejorar el acceso** a la educación financiera y **facilitar las oportunidades de aprendizaje.**

**Fomentar comportamientos financieros positivos** a través del establecimiento de objetivos personales, mecanismos de retroalimentación y recordatorios.

Oportunidades mejoradas para la recopilación, el análisis y el seguimiento de datos

La posible **falta de habilidades digitales / acceso digital** entre los participantes

La **mayor autonomía y automotivación** para aprender en línea que se necesita

**Adaptar el contenido de los formatos tradicionales** a los digitales (los materiales pueden necesitar un replanteamiento, las clases pueden necesitar ser más cortas)

**Capacitar a los capacitadores** y equiparlos con nuevas habilidades y competencias.

**Encontrar nuevas formas de interactuar y motivar** al público objetivo.

Tener en cuenta los problemas de **protección de datos personales en un entorno digital**



# Qué puede lograr la entrega digital

La entrega digital puede abordar objetivos **complementarios**

Además de abordar los desafíos relacionados con COVID-19

**1. Mejorar el acceso a la información**

Sitios web, aplicaciones, redes sociales, aplicaciones de mensajería, chatbots

**2. Mejorar el acceso a la formación**

Plataformas de e-learning

**3. Desarrollar habilidades, confianza y apoyar comportamientos resilientes**

Información, advertencias y recordatorios personalizados, como parte de sitios web y aplicaciones móviles

Herramientas de comparación, calculadoras, herramientas de presupuestación

Simulaciones interactivas y juegos

Campañas en redes sociales



# 1. Mejorar el acceso a la información

## Sitios web

Fuente de recursos de EF, en muchos casos líderes a nivel nacional gracias a campañas de comunicación masiva y utilización de *consumer branding*

Referencias imprescindibles durante la crisis del COVID-19

## Apps

Facilitar el acceso a la información y al material de educación financiera relacionado (tipos de interés del mercado de préstamos, Croatia Nat. Bank)

Satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades (visual, Reserve Bank of India)

## Redes sociales, messaging y chatbots

Presencia en las redes sociales para llegar al público en general, pero también para campañas específicas (como sobre seguridad digital, Portugal)

Mensajes FE enviados a través de aplicaciones de mensajería populares (Nat. Bank Ukraine; BC Brasil)

Chatbots en redes sociales (IFEC Hong Kong, China)







## 2. Mejorar el acceso a la formación



- Como respuesta al COVID-19 (escuelas: OeNB Austria, Banco de Italia)
- Para ampliar el alcance de programas tradicionales exitosos (*Sorted Sessions* CFFC NZ)



En combinación con medios tradicionales para llegar a audiencias vulnerables (personas mayores BaFin Germany; IFEC Hong Kong, China)



Plataformas de E-learning (Portugal, Mexico)



### 3. Desarrollar habilidades, confianza

Austria  
(m€ins)

Luxemburgo  
(app para  
administrar  
dinero de  
bolsillo e  
involucrar a  
padres e  
hijos)

CONSOB Italia:  
juego para  
enseñar en las  
escuelas

Herramientas  
de  
presupuestación  
y aplicaciones  
de finanzas  
personales

Uso de  
*gamification*

Suecia FSA:  
aplicaciones y  
juegos físicos  
para niños

Marruecos  
(herramienta  
de  
presupuest  
o *double  
track*)

Ukraine  
National  
Bank: juego  
online para  
aprender  
sobre  
ciberseguridad  
y dinero

Peru SBS





## Lecciones aprendidas: cómo hacer que la alfabetización financiera digital funcione cuando el acceso y las habilidades digitales son limitados

---

Utilizar tecnología simple (aplicaciones de mensajería instantánea)

Entrega híbrida (apoyo de ONG, trabajadores sociales)

Complementar las iniciativas de educación financiera digital con los medios tradicionales (televisión y radio).



ESTUDIO G20 GPFI / OECD INFE  
“SUPPORTING FINANCIAL RESILIENCE  
AND TRANSFORMATION THROUGH  
DIGITAL FINANCIAL LITERACY”



¿Cómo puede la entrega digital apoyar la resiliencia financiera, es decir, la capacidad de resistir, hacer frente y recuperarse de los shocks financieros negativos?

## Apoyar comportamientos positivos

Aumentar la concienciación, apoyar el uso y generar confianza en SFD

Ayudar a los consumidores a evitar ser víctimas de fraudes y estafas financieras, especialmente en línea.

Apoyar comportamientos que sustentan la resiliencia financiera.

## Abordar las necesidades de los grupos vulnerables

Jóvenes

Mayores

Mujeres

Migrantes

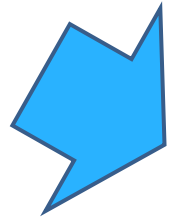
Minorías

MYPIMES





# Herramientas digitales para apoyar comportamientos financieramente resilientes



Presupuestar

- Calculadoras ofrecidas en sitios web y móviles (efectividad de mensajes y recordatorios)

Ahorrar

- Aplicaciones móviles con recordatorio automático para aumentar la participación en planes de pensiones voluntarias a través de objetivos de ahorro.
- Curso de EF enviado por correo electrónico con orientación práctica para generar *precautionary savings*

Tomar decisiones informadas:  
comparar la oferta de productos

- Herramientas para ayudar a las personas a comparar precios y características antes de comprar productos financieros

...



## Observaciones finales

La digitalización (de las finanzas y de la educación financiera) llegó para quedarse, es importante:

- Diseñar contenido basándose en una variedad de fuentes de evidencia (tradicionales, digitales, economía del comportamiento)
- Asegurarse que el contenido y la entrega sean adaptados a la audiencia (a través de *focus groups*)
- Centrarse en enfoques de largo plazo, más allá de las respuestas de emergencia a la crisis de COVID-19
- Evaluar (tanto el contenido como la entrega) para comprender lo que funciona y lo que no funciona (y por qué)
- Intercambiar y cooperar a nivel nacional e internacional

*Nunca olvidar que el objetivo final de la educación financiera es mejorar el bienestar individual, no solo financiero, de largo plazo*



MUCHAS GRACIAS!

[ANDREA.GRIFONI@OECD.ORG](mailto:ANDREA.GRIFONI@OECD.ORG)