

# XI Conferencia Sobre Educación e Inclusión Financiera para América Latina

20 & 21 de noviembre 2019, Ciudad de México

## **Cinco Principios para Construir Capacidades de Uso de Servicios Financieros Digitales con Enfoque de Género:**

*Esfuerzos en el Marco de Programas Gubernamentales  
de Transferencias Monetarias*

**Juan Navarrete**

*Vicepresidente para el Desarrollo de Alianzas y Negocios*

Fundación Capital

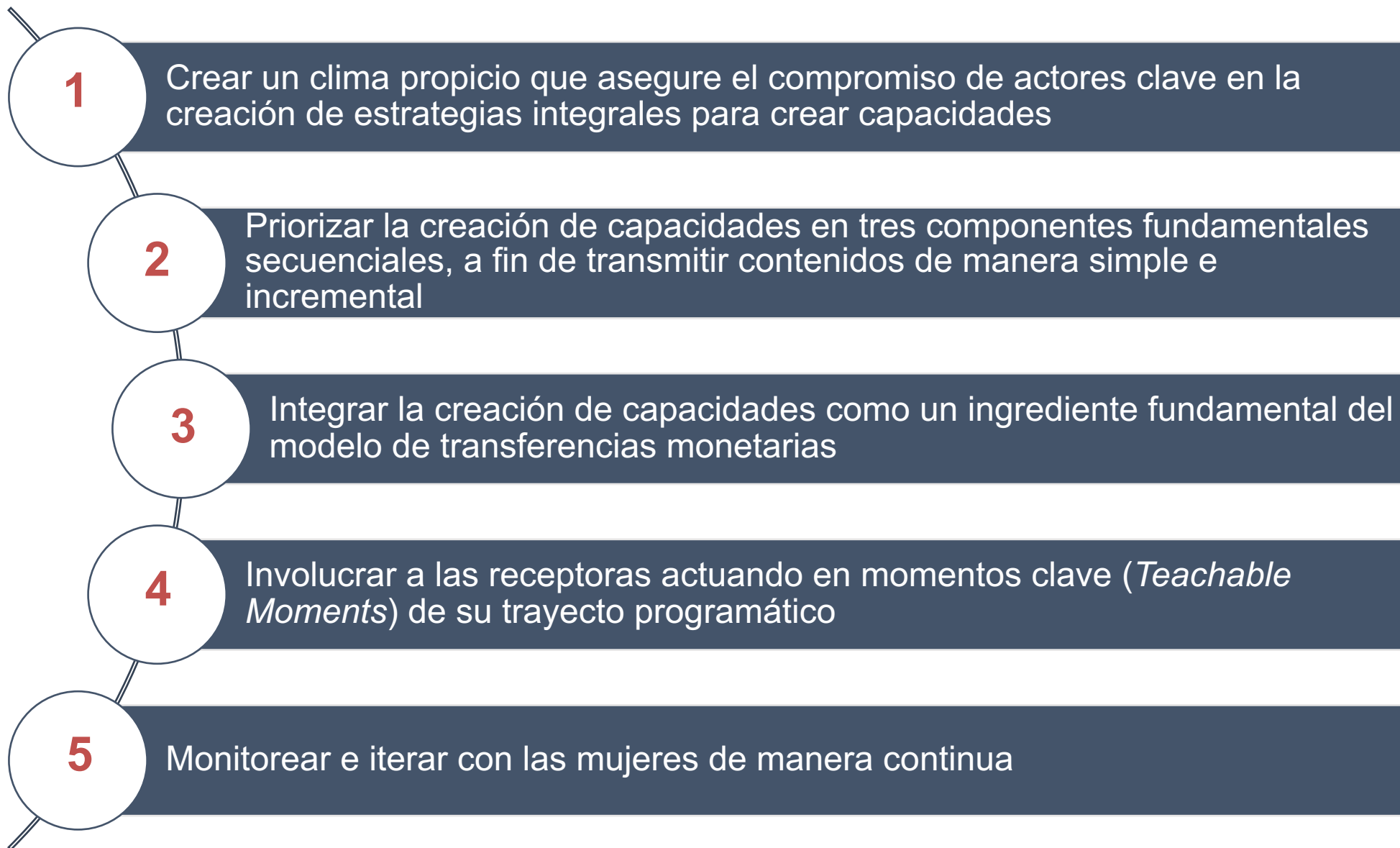


## Hallazgos Principales:

- La evidencia empírica revela un impacto modesto en proyectos de Educación Financiera tradicional
- La Creación de Capacidades es necesaria
- A nivel global, existe un espectro amplio y diverso de estrategias de capacitación en ecosistemas de transferencias monetarias gubernamentales
- Las Mujeres enfrentan *puntos de dolor* y necesidades de capacitación específicas en su trayecto programático
- Los programas de transferencias monetarias digitales ofrecen amplias oportunidades para transitar hacia estrategias centradas en las necesidades de las receptoras
- Definición integral de Creación de Capacidades: *'...una acción o proceso de impartición de conocimiento, cambio de comportamientos y creación de habilidades...'*



# Cinco Principios para Construir Capacidades de Uso de Servicios Financieros Digitales con Enfoque de Género:



	Características del Pago	Capacidades Técnicas	Administración Financiera Básica	Opcional Prácticas Financieras Avanzadas
<b>Resultado Esperado</b>	Las Receptoras saben cómo tener acceso a su transferencia y tienen confianza en el mecanismo de pago	Las Receptoras utilizan adecuadamente, con suficiencia y confianza el producto financiero y sus canales de pago respectivos	Las Receptoras saben tomar decisiones financieras informadas y responsables	Las Receptoras logran mejorar su Salud Financiera.
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Características de la Cuenta (o billetera móvil) y el canal: Opciones de proveedor; comisiones y tasas; ahorro</li> <li>La Cuenta a nombre de Ella; confidencialidad; Ella tiene el control de la cuenta (y de sus fondos)</li> <li>Información del Pago (monto, frecuencia)</li> <li>Puntos de Acceso</li> <li>Contacto para dudas y quejas (derechos &amp; responsabilidades)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cómo hacer transacciones (consulta de saldo, compras y depósitos)</li> <li>Cómo usar canales digitales (Cajero Automático, Banca Móvil, POS)</li> <li>Cómo y dónde preguntar / emitir quejas</li> <li>Administración de la Tarjeta de Débito (uso del NIP, no plastificar, qué hacer en caso de robo o extravío)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abanico de opciones de ahorro (cuentas bancarias, billeteras móviles, cooperativas financieras, grupos de ahorro)</li> <li>Metas de Ahorro (para gastos futuros o en caso de emergencia)</li> <li>Administración del gasto (evitar gastos innecesarios, prever gastos futuros estacionales como el regreso a clases o navidad)</li> <li>Evitar el sobre-endeudamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de largo plazo y para necesidades clave del ciclo vital</li> <li>Programación presupuestal/de gasto (hogar Vs. negocio)</li> <li>Crédito productivo vs. crédito de consumo</li> <li>Estrategias de reducción de deudas</li> <li>Administración del riesgo</li> <li>Otros productos: Leasing, Seguros</li> </ul>
<b>Actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza en los Servicios Financieros Formales (no sólo en el proveedor del pago)</li> <li>Seguridad/poder para emitir una queja, en su caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza en el uso de canales digitales y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad y confianza para tomar decisiones financieras informadas</li> </ul>	
<b>Cambio de comportamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las Receptoras usan el mecanismo de pago para recibir la transferencia (retiro)</li> <li>Ella decide sobre el uso de los fondos recibidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Use the payment mechanism independently and effectively and engage in transactions beyond withdrawal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación y priorización</li> <li>Uso de un abanico amplio de servicios y herramientas financieras</li> <li>Construye y conserva activos financieros (ahorro) para fines diversos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equilibrio entre ingresos y gastos</li> <li>Administración adecuada de deudas existentes y acceso a fuentes potenciales de financiamiento</li> <li>Capaz de atender eventos inesperados (choques) y de recuperarse</li> </ul>
<b>Aspectos transversales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rompe mitos acerca del programa y del servicio de pagos y sus características</li> <li>Resolución de problemas con el producto financiero y su canal (capacidades para evaluar alternativas diversas y sus riesgos) <ul style="list-style-type: none"> <li>Protección al consumidor, incluyendo acceso a mecanismos de consulta y emisión/resolución de quejas</li> <li>Comunicación al interior del hogar en torno a decisiones financieras</li> </ul> </li> </ul>			



# ¡Gracias!

*[Juan.navarrete@fundacioncapital.org](mailto:Juan.navarrete@fundacioncapital.org)*