

# Educación e inclusión financiera

## Education and financial inclusion

*Kristiano Raccanello  
Eduardo Herrera Guzmán\**

### RESUMEN

La inclusión financiera permite alcanzar un mayor bienestar cuando los usuarios tienen conocimiento de los productos y los servicios financieros. En México, las autoridades financieras se han enfocado en promoverla, pero es necesario dedicar mayores esfuerzos a los ya realizados para lograr un aumento de la educación financiera de la población. Con base en la experiencia internacional, se hace énfasis en que la inclusión financiera puede traer beneficios a los individuos cuando se acompaña del desarrollo de la educación financiera; de otra forma, puede fomentar un uso poco eficiente de los productos y servicios financieros.

**Palabras clave:** educación financiera, inclusión financiera, protección del consumidor, México

### ABSTRACT

Financial inclusion allows achieving a greater welfare when people know about financial products and services. In Mexico, financial authorities have focused on promoting financial inclusion, but it is necessary to devote more efforts to those already made to increase financial literacy even further. According to international experience, we emphasize that financial inclusion can bring benefits to individuals when accompanied with the development of financial education; otherwise, it may encourage an inefficient use of financial products and services.

**Key words:** financial education, financial inclusion, consumer protection, Mexico

## INTRODUCCIÓN

En México, de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV): “la inclusión financiera comprende el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población” (CNBV, 2012b: 10). De la

\* Fundación Universidad de las Américas Puebla, Departamento de Economía; kristiano.raccanello@udlap.mx; eduardo.herreragn@udlap.mx

definición se desprende que un individuo será incluido financieramente cuando tenga, al menos, el acceso a los servicios financieros formales (regulados) de manera transparente (protección al consumidor), a la vez que el usuario tenga la posibilidad de adquirir la habilidad de seleccionar los productos y los servicios más convenientes. La inclusión financiera es un importante mecanismo que permite incrementar el bienestar de la población al poder desplazar los flujos de ingreso y consumo en el tiempo por medio del ahorro y el crédito, así como la acumulación de activos y la creación de un fondo para la vejez.

A pesar de estos beneficios, solo 50% de las personas adultas en el mundo tiene una cuenta en una institución financiera formal, mientras que en la región de Latinoamérica y el Caribe el uso es aún más bajo (39%) y donde solo 8% de los adultos solicita préstamos en el mercado formal. Por un lado, esto apunta hacia una mayor vulnerabilidad de las personas que no tienen acceso al mercado financiero formal y, por otro, se aprecia también un amplio margen para poder incrementar la inclusión financiera (Demirguc Kunt y Klapper, 2012), en tanto que los individuos se ven orillados a utilizar otros mecanismos informales para poder hacer frente a sus necesidades (Robinson, 2001).

La falta de inclusión financiera se atribuye a distintos factores relacionados con la demanda y con la oferta de servicios financieros. Desde el punto de vista de la demanda, bajos niveles de ingreso y la carencia de educación financiera reducen el ahorro e impiden que los clientes potenciales aprecien los beneficios de estos servicios. Es decir, mientras que el ingreso constituye una barrera para el acceso y el uso de estos productos, que son desplazados por otros métodos más rudimentarios (Conde Bonfil, 2001), el desconocimiento de su manejo y de sus funciones impide que los individuos aprovechen las ventajas que ofrecen. Del lado de la oferta, la presencia de un sector financiero concentrado en los segmentos de la población con un mayor poder adquisitivo, y que proporciona instrumentos financieros con limitada flexibilidad, conjugado con una mayor cobertura en las zonas urbanas respecto a las rurales, perjudica a la población, en particular la que se concentra en estas últimas.

Una mayor inclusión financiera es de interés para todos los agentes que se desempeñan en el mercado. Para alcanzar este fin, es necesario que los intermediarios, públicos y privados, se den a la tarea de proporcionar las bases de educación financiera para que los usuarios, entendiendo los principales conceptos financieros, busquen y utilicen, de forma acertada, los productos que les resulten más convenientes (CNBV, 2009).

En este sentido, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación financiera se define como: “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar” (2005: 26). Aun cuando proporcionar educación financiera favorece la inclusión financiera, las autoridades pueden impulsar esta última de distintas formas: autorizando la operación de más y diferentes intermediarios o reduciendo los requisitos para la comercialización de sus productos, entre otras; también, los bancos comerciales pueden acercarse a la población a través de una mayor cobertura, así como ofrecer mejores servicios y productos acordes a las necesidades de los usuarios potenciales.

En la siguiente sección se expone cuál es el panorama actual de la educación financiera al nivel internacional y su importancia para la inclusión financiera; los abusos que puede ocasionar la falta de esta; el papel de las emociones en la toma de decisiones financieras, y las características que deben tener los programas destinados a su incremento. En la tercera sección se indican las consecuencias derivadas de la falta de educación financiera y cómo una mayor transparencia por parte de los intermediarios puede mediar la carencia de los conocimientos en esta materia. Finalmente, en la cuarta sección se presenta el caso de México, donde se observa que el proceso de inclusión financiera está todavía en marcha, ya que los esfuerzos han privilegiado el acceso a los servicios y productos de los intermediarios formales, mientras que los conocimientos de los usuarios son todavía insuficientes a pesar de las iniciativas encaminadas hacia la diseminación de la educación financiera. También, se señalan algunos elementos



relacionados con una estrategia para el aumento de la educación financiera de la población. La quinta y última sección concluye el trabajo.

## **EDUCACIÓN FINANCIERA: LA SITUACIÓN INTERNACIONAL**

Al nivel internacional, la educación financiera ha sido reconocida como un factor para reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero (Connolly y Hajaj, 2001). Estos conocimientos constituyen una herramienta indispensable para las personas en edad productiva, debido a que les permite administrar mejor sus inversiones, así como sus ahorros para el retiro. A pesar de su importancia, en Estados Unidos cuatro de cada diez trabajadores no ahorran para su jubilación (Johnston, 2005), lo cual puede dificultar que mantenga el actual nivel de vida durante su vejez. Para ello, el gobierno y el sector privado han estado promoviendo la cultura del ahorro y la inversión entre los individuos, instruyéndolos en cómo administrar, de manera eficiente, sus recursos y la forma de gastarlos prudentemente a lo largo de su vida.

La educación financiera toma un papel importante tanto para los países desarrollados como para aquellos en vías de desarrollo. A pesar de que los primeros cuentan con un mercado financiero maduro, donde la población posee una mayor educación, se observa que los consumidores desconocen cómo diversificar el riesgo y no invierten en aquellas alternativas que les permitirían obtener un mayor rendimiento (Lusardi, 2008). Por ejemplo, en Japón, un reciente estudio realizado por la universidad de Osaka reveló que 71% de los encuestados carecía de conocimientos sobre bonos y acciones, acerca de los productos financieros en general (57%) y sobre seguros y pensiones (29%). Asimismo, en Australia 37% de los individuos que tenían inversiones no comprendía que su valor podía fluctuar, y aunque 67% indicó entender el concepto de interés compuesto, cuando se le pidió resolver un problema utilizándolo, solo 28% demostró tener un buen nivel de comprensión (Lusardi y Mitchell, 2011).

La educación financiera puede confundirse con la protección a los consumidores; aunque la primera pretende, por medio de

la instrucción y la asesoría, que estos tomen decisiones informadas (OECD, 2005; Rutledge, 2010), la segunda, mediante leyes y reglamentos, intenta establecer los estándares mínimos de cumplimiento en el sector financiero. Entonces, tanto la educación financiera como la protección al consumidor favorecen la inclusión financiera, debido a que los productos y los servicios que se ofrecen a los usuarios no solo son acompañados por información clara, sino que los individuos pueden tener un mayor acercamiento y participar en el uso eficiente e informado de los mismos. La complementariedad entre la protección al consumidor y la educación financiera permite que los usuarios estén conscientes del riesgo que representa el sobreendeudamiento y la falta de previsión en el largo plazo, en presencia de información veraz y confiable a su alcance (Rutledge, 2010).

### **Factores asociados a la falta de educación financiera**

La falta de educación financiera se asocia con el nivel socioeconómico, el género, la edad, el nivel de escolaridad, factores culturales y otros aspectos ligados a la raza o la etnia de pertenencia de los individuos (Lusardi, 2008).

En relación con el nivel socioeconómico, se observa que las personas con mayores ingresos tienen más conocimientos en finanzas y una actitud positiva en cuanto al ahorro, a diferencia de aquellos que cuentan con menores ingresos. Un mayor ingreso se relaciona con un mayor ahorro debido a que es más fácil cubrir las necesidades básicas, y también con la necesidad de administrar estos recursos, lo cual favorece el hecho de recurrir a los productos financieros y, por ende, a un aprendizaje basado en el uso de los mismos.

En la actualidad, persisten las diferencias entre géneros en cuanto al nivel de educación que poseen, y en lo que concierne a la educación financiera la situación es similar. En la mayoría de los países, las mujeres tienen menores conocimientos financieros respecto a los hombres, posiblemente porque utilizan menos los productos financieros. De hecho, según Lycette y White (1989), las barreras que enfrentan las mujeres para acceder al mercado financiero formal consisten en: 1) la falta de colaterales; 2) altos

costos de transacción; 3) un bajo nivel educativo y falta de familiaridad en los procedimientos administrativos; 4) una escasa educación financiera que no permite la comprensión de los productos, por lo cual no se perciben sus beneficios; 5) la existencia de barreras sociales y culturales, y 6) el giro de los negocios en los cuales se desempeñan las mujeres.

También es evidente un patrón acorde con la edad. Esta correlación se debe a que las personas adultas tienen una mayor experiencia en el uso de productos y servicios financieros. No obstante, los jóvenes y los mayores de 60 años resultaron tener grandes deficiencias en cuanto a los conocimientos básicos de finanzas (Elan, 2011).

Cabe mencionar que, a pesar de que mayores niveles educativos están correlacionados positivamente con mayores conocimientos financieros, incluso para los niveles más altos de escolaridad el grado de educación financiera tiende a ser bajo. Por esta razón, la escolaridad de un individuo puede no ser un buen indicador de su nivel de educación financiera (Lusardi y Mitchell, 2011).

Sobre todo en Estados Unidos, país para el cual se han realizado diversos estudios sobre educación financiera, diferencias culturales basadas en la raza o la etnia de pertenencia se asocian con distintos niveles de conocimientos en la materia. Los blancos y los asiáticos, de manera consistente, son más propensos a estar financieramente bien informados respecto a los afroamericanos e hispanos. Asimismo, la dicotomía urbano/rural, en cuanto a la zona de residencia de los individuos, se asocia con un distinto nivel de conocimientos en materia financiera.

### **Abusos y falta de educación financiera**

En 2008, un análisis del Health and Retirement Survey identificó los abusos más comunes en perjuicio del público usuario por parte de las entidades financieras, producto de la falta de instrucción básica en finanzas, que ocurrieron en ese mismo año en Estados Unidos (Elan, 2011). Los casos más comunes involucran fraudes, cobro de comisiones y un excesivo riesgo en las operaciones financieras.

En relación con los fraudes, 85% de los encuestados indicó no haber revisado si el fondo en el que invertían operaba bajo la regulación estatal o federal. De acuerdo con la muestra, el fraude más común que padecían los usuarios era el denominado de inversión, que consiste en la promesa de rendimientos extraordinarios sin asumir algún riesgo.

En cuanto a los cobros por algún servicio prestado por parte de los intermediarios, las personas manifestaron que se habían sentido defraudadas porque el fondo de inversión que habían seleccionado no les había informado de la existencia de un cargo para realizar operaciones, entre otras comisiones. Un poco menos de 40% de los encuestados considera que es fácil encontrar fondos de inversión cuyos costos de administración anuales son menores a 1% del valor de los activos.

Aun cuando 52% de las personas en la muestra entiende que el invertir en un fondo de inversión proporciona rendimientos menos volátiles de los que ofrece una acción que cotiza en el mercado bursátil, solo 39% de los encuestados conocía el concepto de diversificación, el cual toma en cuenta tanto el riesgo como el rendimiento. De los que expresaron haber sido víctimas de un fraude, casi 29% reconoce que si hubieran diversificado sus inversiones habrían podido evitar tal situación.

Además de la carencia de educación financiera, según la Australian Securities and Investments Commission (ASIC, 2011), el comportamiento y la falta de objetividad de los individuos durante la toma de decisiones puede ocurrir cuando aspectos emocionales influyen sobre el comportamiento racional.

### ***El papel de las emociones en la toma de decisiones***

En los últimos años han surgido nuevas perspectivas acerca de las decisiones de los individuos que se cuestionan si estas son tomadas de manera racional o si son guiadas por las emociones que, al ligarse con sus percepciones, se asocian con distintos sesgos.

Mientras que las finanzas tradicionales asumen que los inversionistas se comportan de forma racional en el momento de seleccionar los activos y cómo invertir, las finanzas conductuales

se enfocan en la manera en que varios factores, conscientes e inconscientes, pueden afectar las decisiones de los individuos.

Desde un punto de vista normativo, una mala decisión al nivel financiero es aquella que no se realiza mediante un análisis que tome en cuenta precios y comisiones, tasas de interés y plazos (Citi Australia, 2010). A través de distintos experimentos, realizados a partir de los trabajos de Tversky y Kahneman, (1974) y Kahneman y Tversky (1979), se ha encontrado que la conducta de los inversionistas es permeable a diversos sesgos. Según Nofsinger (2001), las predisposiciones psicológicas tienen importantes efectos sobre el comportamiento de los inversionistas, sus finanzas personales y su patrimonio (cuadro 1).

**CUADRO 1. Sesgos de los inversionistas**

<i>Predisposición psicológica</i>	<i>Efecto</i>	<i>Consecuencias</i>
Exceso de confianza	Realizar demasiadas operaciones o falta de diversificación	Pago de comisiones o pérdidas financieras
Atadura	Quedar emocionalmente ligado a un valor	Pérdidas financieras
Buscar autosatisfacción	Venta apresurada de valores que proporcionan beneficios	Menor rentabilidad
Evitar el arrepentimiento	Mantener valores con pérdidas	Menor rentabilidad
Compensación	Tomar demasiado riesgos	Pérdidas financieras
Validación social	Tomar acciones de inversión con base en las decisiones de otros inversionistas	Participar en burbujas especulativas
Disonancia cognitiva	Ignorar información en conflicto con creencias y decisiones anteriores	Reducción de la habilidad de evaluar y controlar las inversiones
Familiaridad	Lo conocido es más seguro y mejor	Falta de diversificación

Fuente: Nofsinger (2002, tabla 15.1: 160).

Cuando los individuos tienen prejuicios en relación con los temas financieros, o no les dan la importancia que merecen —lo cual se materializa no comparando los precios de los productos y servicios financieros—, se observa una mayor propensión en adquirirlos en condiciones poco favorables o que no cumplen con las necesidades de los usuarios. Asimismo, un exceso de optimismo se asocia con un nivel de endeudamiento que no considera la posibilidad de perder el empleo o enfermarse y, por ende, con una mayor vulnerabilidad financiera (Citi Australia, 2010).



Estos patrones de comportamiento son relevantes para entender los elementos que deben ser incluidos en los programas de educación financiera orientados a la población, con el fin de desarrollar, de acuerdo con su conducta, habilidades analíticas con una perspectiva de largo plazo.

Los individuos deben estar conscientes de la importancia de su formación en relación con el manejo responsable del dinero, de los sesgos que pueden afectar sus decisiones y de las consecuencias para su bienestar. Desafortunadamente, estos temas no son parte de la educación básica de los individuos, por lo cual las personas transitan por un proceso de aprendizaje que se fundamenta en las opiniones de terceros que, considerando el nivel promedio de la población en la materia, no siempre pueden ser las más convenientes. Para ello, debido a que la educación financiera tiene un papel relevante en la cotidianidad tanto de los individuos como de sus familias, los programas deberán instruir sobre cómo administrar ahorros e inversiones, pero también enfatizar otras áreas críticas tales como el financiamiento de la vivienda y de la educación superior, la jubilación, la prevención de fraudes, así como de las prácticas predatorias (Johnston, 2005).



### **Características y evaluación de los programas de educación financiera**

La OCDE ha establecido los principios básicos para evaluar los programas de educación financiera que se llevan a cabo al nivel internacional, con la finalidad de que sean eficientes y tengan un impacto en las decisiones financieras de los usuarios (OECD, 2010). Para ello, inicialmente se debe definir a quién va dirigido el programa identificando, con claridad, sus objetivos, y después se deben medir los resultados alcanzados para poder retroalimentarlo, así como realizar las modificaciones pertinentes, antes de que sea replicado (Kempson, 2009).

De forma complementaria, la *Securities and Exchange Commission* (SEC), junto con otras instituciones, estableció algunos preceptos que idealmente deben seguir aquellas entidades encargadas de realizar e implementar los programas y los talleres de educación financiera, a fin de que resulten útiles para el

público al cual están dirigidos. Estas características consisten en tener metas claras, así como objetivos definidos y comparables para poder medir su efectividad; el contenido del programa debe abarcar solo información relevante, la cual tiene que abordarse en un tiempo no muy prolongado. Los programas y los talleres deben enseñar a los asistentes los conceptos básicos en finanzas, explicando productos y estrategias de inversión específicos, indicando los derechos e informando, de manera oportuna, todo lo relacionado con los programas directos a la protección de los usuarios. Es también recomendable que los cursos sean interactivos y que se utilice un lenguaje accesible, sea en la modalidad presencial o vía remota (SEC, 2012).

### **CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

De acuerdo con la OCDE, el nivel de educación financiera de un individuo puede medirse según sus conocimientos en el ámbito de la finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la planeación en el corto y largo plazos, y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio (Atkinson y Messy, 2012).

La medición de la educación financiera permite identificar las áreas más débiles de los usuarios y, por parte de los gobiernos, desarrollar políticas y estrategias enfocadas a las necesidades del público, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera (Grifoni y Messy, 2012).

Un estudio realizado por la OCDE a finales de 2010, para medir el nivel de educación financiera al nivel global, encontró que, en cuanto a los conocimientos de la población, un porcentaje muy alto de los encuestados carecía de las bases mínimas necesarias en materia financiera, ya que no pudo calcular el interés sencillo en una cuenta de ahorros a lo largo de un año, y luego identificar el impacto del interés compuesto en cinco años (Atkinson y Messy, 2012).

La falta de conocimiento sobre los productos y los servicios financieros que se ofrecen en el mercado formal se refleja en que cada vez un mayor número de individuos recurre al sector finan-

ciero informal. En 2010 se estima que, en Estados Unidos, el porcentaje de usuarios de este sector se ha incrementado 10%, de los cuales 34% reconoce que hizo uso de productos y servicios financieros con altas de tasas de interés, desconociendo que tenían la posibilidad de recurrir a fuentes tradicionales de crédito con condiciones más favorables (Harris Interactive Inc., 2011).

El hecho de no poder abstenerse de realizar una compra, pedir prestado para llegar a fin de mes o no pagar las cuentas a tiempo, aunque parece resolver un problema de corto plazo, en realidad lo pospone y repercute en el bienestar de largo plazo. Esto se debe a un doble efecto: por un lado, la caída en el ahorro frente a un mayor consumo y, por otro, a un incremento de la deuda por concepto de intereses de financiamiento, intereses moratorios y otras comisiones. Aun en los países desarrollados, solo unas cuantas personas participan de forma activa e informada en el mercado financiero. En Estados Unidos, la mayoría de la población no realiza una comparación entre las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios financieros para tomar una decisión de inversión. Prueba de ello está en que 61% de los que tienen tarjetas de crédito no había investigado o comparado información sobre tarifas y condiciones al contratarlas. En este mismo país, un porcentaje importante de los individuos no tiene un manejo balanceado de su presupuesto mensual, ya que 36% manifiesta que los ingresos solo alcanzan para cubrir los gastos, mientras que para 19% los gastos los rebasan, lo cual favorece una espiral de endeudamiento. Asimismo, debido a que solo 40% de los estadounidenses ahorra de manera precautoria, un horizonte de planeación que privilegia el corto plazo reduce la capacidad de los agentes para poder enfrentar alguna contingencia económica en el mediano y largo plazos (FINRA, 2012).



### **Transparencia en el mercado financiero**

Frente a la carencia de educación financiera, es necesario que los intermediarios sean más transparentes (Boch y Pound, 2012), proporcionando información oportunamente desglosada relativa a los costos de los servicios y productos financieros. La falta de transparencia puede propiciar errores en el momento de tomar

decisiones por parte de los usuarios, con evidentes efectos negativos en su bienestar, cuyo impacto puede perdurar en el tiempo.

Antes de adquirir cualquier producto o servicio financiero, puede ser útil conocer el rendimiento histórico de las inversiones, los principales factores de riesgo, así como los objetivos y las estrategias de inversión.

Para aumentar la transparencia en la contratación de productos y servicios, así como durante las transacciones financieras, se propone que los intermediarios financieros presenten información acerca de las tasas de interés, comisiones u otro tipo de cargos, utilizando ejemplos redactados de forma simplificada y con un lenguaje accesible. En cuanto a los costos por servicios o productos de inversión, se deberían anunciar las comisiones y demás cargos que cobran en los materiales publicitarios, así como expresar las comisiones como porcentaje del rendimiento de la inversión, proporcionando estudios, casos o ejemplos para una mejor comprensión. En relación con los productos o los servicios financieros ofrecidos, es necesario que los intermediarios proporcionen información clara y específica sobre las ventajas y las desventajas, otorgando toda información que sea solicitada por los consumidores. También se deben revelar los potenciales conflictos de interés por parte de los intermediarios financieros, así como los beneficios que podrían recibir de acuerdo con las decisiones de inversión de sus clientes. Finalmente, los intermediarios deberían reportar, en los estados de cuenta de los clientes, tanto los resultados como los costos de la intermediación, empleando terminología accesible para permitir que estos comparen con facilidad las comisiones y otros costos de cualquier producto o servicio financiero. En cuanto al proceso de comunicación, las notificaciones deberían ser periódicas (por vía electrónica e impresa), informando sobre las comisiones u otro cargo relativo a las operaciones realizadas.

## INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

En México, gran parte de la población no tiene acceso al sistema financiero formal por las razones que han sido expuestas al comienzo de esta discusión. Los resultados de la Encuesta Nacional

sobre la Penetración y Conocimiento de Servicios Financieros realizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en 2006, mostraban que 85% de los hogares no tenía acceso a servicios financieros, y uno de los factores que explicaban la baja penetración de estos servicios era la falta de educación financiera (GAUSSC, 2007). Entre los mexicanos, esta carencia se percibía por las lagunas en los conocimientos de la materia y un excesivo endeudamiento. Asimismo, la encuesta reveló que los niveles de ahorro eran bajos, las remesas tenían usos improductivos y se apreciaba un desconocimiento de los beneficios de la inversión en actividades productivas. Al igual que en otros países, la falta de educación financiera ha llevado a los usuarios a utilizar productos y servicios del sector financiero informal con costos elevados.

En relación con la desinformación financiera, se encontró que en los niveles socioeconómicos más bajos de la población, 47% de las personas que no utilizaba servicios financieros informó no conocer o entender “muy poco” acerca de los productos y los servicios ofrecidos por parte de las instituciones.

De acuerdo con cifras reveladas en el Encuentro Nacional de Educación Financiera, realizado en 2007 por la SHCP, México se ubicaba en el grupo de países con un nivel de penetración de los servicios financieros bajo, ya que solo entre 20% y 40% de su población tenía acceso a ellos. Los esfuerzos por parte de las autoridades financieras mexicanas, documentados en el libro blanco de inclusión financiera de la CNBV (2012b) y en el del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, (2012), se han concentrado en promover un sistema financiero incluyente, favoreciendo la penetración geográfica de los intermediarios, ofreciendo mejores productos y salvaguardando a los usuarios, e incrementando sus conocimientos en materia financiera. Estos esfuerzos, durante la administración federal 2007-2012, se han concretado en resultados relevantes y que han visto, además de una revisión y adecuación del marco regulatorio, la incorporación de los corresponsales bancarios, de la banca de nicho y de la simplificación para la apertura de cuenta de captación.

De acuerdo con datos más recientes (diciembre del 2011), publicados por la CNBV (2012a), solo 35% de los 2456 municipios del país tiene cobertura por parte de la banca comercial,

mientras que los corresponsales bancarios alcanzan 55%. A pesar de la heterogeneidad en el país, al cuarto trimestre de 2011 solo 5% de los adultos no tenía acceso a una sucursal bancaria ni a un corresponsal bancario, y solo 3% (equivalente a 29% de los municipios del país) estaba sin ningún tipo de acceso.

No obstante, aun cuando se reconoce la importancia de la educación financiera para los usuarios, es necesario un mayor avance en este sentido. Los esfuerzos para incrementar las capacidades de los usuarios financieros por parte del gobierno federal se han realizado a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Economía (SE), y por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. En particular, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ha establecido la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) que en 2013 llegó a su 6o. evento. La SNEF, que tiene alcance al nivel nacional, consiste en la organización de talleres, eventos y conferencias, durante los cuales se proporciona información en distintas modalidades para poder entender los conceptos financieros básicos. El alcance de este evento en 2012 vio la colaboración de 684 instituciones públicas y privadas que permitieron la realización de 4 200 actividades al nivel nacional con una asistencia aproximada de 367 000 personas (CONDUSEF, 2012).

Además de este esfuerzo, BANSEFI ha puesto al alcance del público el sitio *web* “Finanzas para todos”,<sup>1</sup> con información interactiva; la Asociación de Bancos de México ha puesto a disposición un libro interactivo<sup>2</sup> para poder medir las competencias en materia financiera, y el Banco de México ha inaugurado el Museo Interactivo de Economía (MIDE).<sup>3</sup> Finalmente, la CONDUSEF en su sitio *web*<sup>4</sup> proporciona información oportuna para niños y adultos. Por parte del sector financiero privado, el compromiso de mejorar las capacidades de los usuarios ha encontrado respuesta y Banamex-Citibank, BBVA-Bancomer y HSBC, solo para mencionar algunas instituciones de banca múltiple, han establecido

<sup>1</sup> Véase <http://www.finanzasparatodos.org.mx>

<sup>2</sup> Véase [http://www.abm.org.mx/educacion\\_financiera/Libro1/index.html](http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/Libro1/index.html)

<sup>3</sup> Véase <http://www.mide.org.mx>

<sup>4</sup> Véase [http://www.condusef.gob.mx/Sitio\\_Ed\\_Fin/index.html](http://www.condusef.gob.mx/Sitio_Ed_Fin/index.html)

programas dirigidos a divulgar material didáctico, realizando giras, impartiendo cursos, talleres y conferencias para la población. Además, varias instituciones educativas superiores se han involucrado en esta tarea al proponer actividades y cursos para la población o para micropymes.

Durante la primavera de 2012 el INEGI, en colaboración con la SHCP, la CNBV y con el apoyo técnico del Banco Mundial, realizó la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012 (ENIF, 2012) con representatividad al nivel nacional.

De acuerdo con la ENIF 2012, y considerando los factores de expansión, 85% de los adultos en el país posee un nivel de educación de secundaria o menor, 71% trabajaba o trabajó durante el último mes y de estos 70% alcanzó un sueldo de hasta 5 000 pesos mensuales y solo 5% rebasó los 13 000 pesos, lo que se resume en una población que, en su mayoría, cuenta con educación básica y bajos ingresos, aspectos que se asocian con una relativa vulnerabilidad de los hogares.

Con estas premisas, solo 20% de los adultos mencionó llevar algún registro de sus gastos, hábito que se concentra más en las localidades con 15 000 o más habitantes (24%) que en las más pequeñas (13%). En caso de emergencia, la fuente de recursos más utilizada son los préstamos entre particulares (67%), el empeño (36%) y recurrir a los ahorros (35%); es decir, fuentes tendencialmente informales o costosas. Esto se debe a que solo 36% de los adultos posee algún producto de ahorro formal, cuya tenencia es más común en las localidades de acuerdo con su tamaño (grandes, 42%; pequeñas, 22%), donde se observa también un sesgo por género que privilegia a los hombres (50%-26%) respecto a las mujeres (36%-19%). Los productos de ahorro más utilizados son las cuentas de nóminas (61%) y las de ahorro (47%), respecto a los depósitos a plazo fijo (5%) o a los fondos de inversión (2%) que proporcionan mayores intereses. De los usuarios que tienen una cuenta de nómina, solo 6% conoce la tasa de interés y 20% está enterado de las comisiones de estos productos; en relación con las cuentas de ahorros, los porcentajes aumentan (39% y 37%), pero siguen siendo bajos. Para ello, no solo se observa la falta de control sobre el presupuesto familiar y, por lo general, también en relación con el manejo de los ahorros, sino que, ade-

más, los usuarios están desinformados en cuanto a los productos que utilizan. Quizá, esto se deba a que los ahorros son utilizados principalmente para emergencia e imprevistos (39%), gastos personales (29%), educación y salud (25%), por lo cual podría haber cierta preferencia para tener los fondos disponibles de forma inmediata. Debido a que son pocos los usuarios que ahorran, este comportamiento se explica por sus bajos ingresos (73%) y por la falta de interés (16%).

Al nivel nacional, el ahorro informal es un método utilizado en una mayor proporción (44%) que el formal (36%), sin que presente patrón alguno de acuerdo con el género o la localidad. Los ahorros se guardan en casa (28%) o en tandas (14%), son utilizados por los mismos fines que los ahorros formales, aunque invirtiendo la proporción de los rubros más importantes (38% y 27%), y manteniendo educación y salud en tercer lugar (23%).

En cuanto al crédito formal, solo 28% de los adultos lo maneja, situación que privilegia las localidades de mayor tamaño (33%) respecto a las más pequeñas (17%), pero sin mayores diferencias en cuanto al género. En este caso, el producto más utilizado es la tarjeta de crédito departamental (72%), y sus usuarios son los más incumplidos, ya que en mayor proporción presentan más de un atraso en sus pagos (23%) y también son los que menos conocen la tasa de interés (46%) y las comisiones (38%).

El 34% de la población utiliza algún crédito informal, sin mayores diferencias según la localidad (33% en las grandes, 35% en las pequeñas), que se destina a financiar principalmente gastos personales (33%) o educación y salud (28%). Las fuentes informales son, por lo general, préstamos de familiares (19%), amigos (13%), empeños o cajas de ahorro (ambos con 7%). En consecuencia, en el país se utilizan con mayor frecuencia los servicios financieros informales que los formales. Aunque los primeros, en algunos casos, pueden ser relativamente baratos al no cobrarse una tasa de interés y la disponibilidad es casi inmediata, los montos son menores respecto a los que proporcionan los intermediarios financieros formales. Sin embargo, para gran parte de los usuarios que utilizan créditos formales se detecta incumplimiento y desconocimiento de la información, lo cual puede reflejarse en mayores costos financieros.



Recurrir a los servicios financieros informales podría ser inducido por un limitado uso de las sucursales bancarias (solo 40% de los adultos recurre a ellas), sobre todo en las localidades más pequeñas (28%) respecto a las de mayor tamaño (47%), que se utilizan principalmente para retiros de efectivo (56%) y depósitos (49%). El restante 60% de los adultos no las utiliza porque no tiene cuenta bancaria (71%) o por tener ingresos insuficientes o variables (17%). Los costos de traslados a una sucursal, para 62% de los adultos, no rebasan los 50 pesos y para 83% no requieren más de 30 minutos. El 30% de los adultos es usuario de algún corresponsal bancario, pero las diferencias entre localidades es significativa: 37% de los adultos que viven en las localidades que tienen más de 15 000 habitantes respecto a 16% en las localidades con menos de 15 000 habitantes.

En relación con la planeación financiera, la mayoría de los individuos (77%) no cuenta con seguro, principalmente debido a su costo (42%) o por la falta de información sobre cómo o dónde obtenerlo (20%). Asimismo, solo 28% de los adultos tiene una cuenta de ahorro para el retiro, detectándose 17 puntos en favor de los hombres (37%) respecto a las mujeres; una diferencia que tiende a mantenerse también de acuerdo con el tamaño de la localidad. No obstante, de los que tienen una cuenta de ahorro para el retiro, solo a 70% le descuentan las aportaciones correspondientes y de ellos solo 5.2% realiza aportaciones voluntarias. Esto permite anticipar que, en el largo plazo, de seguirse esta tendencia, un importante porcentaje de la población no solo es vulnerable frente a algún evento adverso, sino que, sobre todo para el caso de las mujeres, podría ver reducido su nivel de vida al momento de su jubilación.

Con base en los resultados de la ENIF 2012, se aprecia un uso limitado de los productos de ahorro y crédito formal respecto a los informales. Por un lado, debido a razones ligadas a un bajo ingreso y a la falta de interés, los mexicanos no ahorran y usan poco los instrumentos financieros formales; no obstante, cuando lo hacen, la falta de conocimientos los puede perjudicar. Por otro lado, todavía se observa un limitado acceso a los servicios bancarios. Aunque la introducción de los corresponsales haya facilitado el acercamiento con el público, las personas que residen en locali-

dades con menos de 15 000 habitantes son las que aún enfrentan particulares dificultades de acceso.

La vulnerabilidad de los adultos, con evidentes repercusiones para todos los integrantes de los hogares, se manifiesta también por un bajo nivel de aseguramiento tanto en el corto plazo como en el momento de la jubilación. De acuerdo con los elementos que conforman el concepto de educación financiera, es claro que mayores conocimientos en este sentido solo pueden beneficiar a la población. Así, es necesario incrementar la difusión de estos conocimientos, en particular en las poblaciones de menor tamaño para promover una mejor inclusión financiera.

Debido a que la ENIF 2012 ha detectado estas carencias en los adultos, un incremento en la educación financiera al nivel intergeneracional no puede realizarse únicamente a través de la labor de los padres. Por esta razón, una estrategia de mayor alcance debería tomar en consideración la posibilidad de introducir estos conceptos en el currículo escolar. De acuerdo con la madurez de los niños se cimentarían las nociones de dinero, ahorro y deuda; asimismo, al incrementar las competencias matemáticas, se podrían presentar a los jóvenes, sucesivamente, cómo operan y las características de los distintos instrumentos financieros. De esta forma, tendrían la posibilidad de ingresar a los mercados financieros con una mayor responsabilidad que se complementaría con el uso posterior de los productos financieros.

No obstante, de acuerdo con la experiencia internacional, los jóvenes no constituyen el único grupo vulnerable. Una estrategia integral debe alcanzar a todos los integrantes de los grupos vulnerables evitando la autoselección –por lo cual eventos masivos podrían no ser los más indicados–, promoviendo la inclusión y exponiendo a los individuos a mensajes puntuales y concretos, que enfatizen los conceptos más relevantes de forma adecuada, siendo acompañados con ejemplos de la vida cotidiana. Los medios para la transmisión de la información pueden ser de distinta naturaleza (impresos, videos), aunque los presenciales puedan tener una mayor eficacia. Por ejemplo, posters o cápsulas en video, en los transportes públicos, podrían tener un amplio alcance, sobre todo en las zonas urbanas, donde se tiene la infraestructura del transporte que cuenta con estos medios. En las zonas rurales

la cobertura debería llevarse a cabo de forma presencial, apoyándose en la colaboración de otras instancias públicas o privadas. Debido a que la televisión es un medio de comunicación que tiene cobertura al nivel nacional, se podrían dedicar espacios cortos en determinados horarios, para hacer llegar los mensajes a la población de forma efectiva.

Las estrategias deben tomar en cuenta las características de los grupos vulnerables a los cuales están dirigidas, por lo cual, en el caso de los adultos mayores (que pueden tener dificultad en utilizar el transporte público o alguna debilidad visual o auditiva), debería considerarse la posibilidad de una atención interactiva que podría introducirse como una actividad a realizarse en los grupos sociales a los cuales pertenecen.

## CONCLUSIONES

Al nivel internacional se ha detectado una falta de conocimientos en finanzas por parte de los individuos, quienes desconocen los elementos y los conceptos esenciales para poder seleccionar y manejar los productos financieros. En consecuencia, las personas toman decisiones sobre ahorro, deuda e inversiones que no son las más adecuadas y que pueden perjudicar el bienestar de su familia, tanto en el presente como en el momento de retirarse de la vida laboral. Diversos estudios han encontrado que estas fallas se concentran para algunos grupos vulnerables en cuanto a género, edad y nivel socioeconómico, y han llamado a la necesidad de incrementar estas capacidades entre la población. La falta de estos conocimientos se asocia con un uso deficiente de los productos que ofrece el sector financiero formal, y cuando la ignorancia en la materia se conjuga con la necesidad de servicios de ahorro y crédito, se asiste a un mayor uso de los productos que ofrece el sector financiero informal.

Debido a que tanto en los países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo la educación financiera se considera como un elemento importante para lograr un sano y mayor nivel de inclusión financiera, los gobiernos y el sector privado se han enfocado a implementar programas de educación financiera mirados a comunicar la importancia de realizar decisiones infor-

138

madras en cuanto al ahorro y financiamiento. En México, a pesar de los esfuerzos orientados hacia una mayor difusión de la educación financiera, todavía se detectan importantes deficiencias que pueden perjudicar el bienestar de los personas y de sus familias. En vista de un mayor número de usuarios del sector financiero formal, es necesario incrementar los esfuerzos para sensibilizar y capacitarlos, a fin de que puedan aprovechar las ventajas derivadas del uso de estos productos, sin incurrir en costos o endeudamientos ligados a decisiones equivocadas. De esta forma, y en vista de que la mayoría de los individuos carece de estas capacidades, la estrategia para una mayor difusión de los conocimientos financieros debería comenzar en la etapa escolar. El objetivo reside en que al terminar la educación básica las personas conozcan las consecuencias de sus decisiones en materia financiera, en el corto y mediano plazos, para poder utilizar, sucesivamente, de forma responsable los instrumentos de crédito y ahorro para su propio beneficio. Asimismo, es necesario realizar acciones que alcancen de manera efectiva a los integrantes de los grupos vulnerables para que puedan aprender a manejar estos conceptos y evitar tomar decisiones equivocadas en materia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atkinson, Adele y Flore-Anne Messy.** *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, núm. 15, París, OECD Publishing, 2012.
- Australian Securities and Investments Commission (ASIC).** *Financial Literacy and Behavioral Change*, Report 230, Sydney, Australian Securities and Investments Commission, 2011.
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI).** *Libro Blanco-Inclusión Financiera 2007-2012*, México, BANSEFI, 2012.

- Bates**, Winton Russel. *The Links Between Economic Growth y Social Cohesion*, Wellington, New Zealand Business Roundtable, 1996.
- Boch**, David y Peter Pound. *SEC Financial Literacy Study: a Harbinger of Future Regulatory Initiatives on Disclosure and Customer Communications*, Bingham, 11 de septiembre de 2012. Fecha de acceso, 23 septiembre de 2013. Disponible en <http://www.bingham.com/Alerts/2012/09/SEC-Financial-Literacy-Study-a-Harbinger-of-Future-Regulatory-Initiatives>
- Citi Australia**. *Evidence versus Emotion: How Do We Really Make Financial Decisions?*, Sydney, The Australia Institute, 2010.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**. *Primer Reporte de Inclusión Financiera*, México, CNBV, 2009.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**. *Cuarto Reporte de Inclusión Financiera*, México, CNBV, 2012a.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**. *Libro Blanco de Inclusión Financiera*, México, Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2012b.
- Conde-Bonfil**, Carola. *¿Depósitos o puerquitos? Las decisiones de ahorro en México*, Zinacantepec, El Colegio Mexiquense/ La Colmena Milenaria, 2001.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**. “Resultados de la Semana Nacional de Educación Financiera”, Comunicado de prensa núm. 92, 2012. Fecha de acceso, 7 de septiembre de 2013. Disponible en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/comunicados-recientes/833-resultados-de-la-semana-nacional-de-educacion-financiera-2012>
- Connolly**, Chris y Khaldoun Hajaj. *Financial Services and Social Exclusion*, Sidney, Financial Services, Consumer Policy Centre-University of New South Wales, 2001.
- Demirguc-Kunt**, Asli y Leora Klapper. “Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database”, Policy Research Working Paper núm. 6025, Washington, DC, The World Bank, 2012.

Elan, Seth. "Financial Literacy Among Retail Investors in the United States", Report prepared by the Federal Research Division, Library of Congress under an Interagency Agreement with the Securities and Exchange Commission, Washington, DC, 2011.

**Financial Industry Regulatory Authority (FINRA).** *Financial Capability in the United States: National Survey*, Washington, DC, FINRA, 2012.

GAUSSC. *Encuesta nacional sobre la penetración y conocimiento de servicios financieros*, México, SHCP, 2007.

**Grifoni, Andrea y Flore-Anne Messy.** "Current Status of National Strategies for Financial Education: A Comparative Analysis and Relevant Practices", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, núm. 16, París, OECD Publishing, 2012.

**Harris Interactive Inc.** "The 2011 Consumer Financial Literacy Survey", Research prepared for The National Foundation for Credit Counseling, Rochester, 2011.

**Johnston, Donald.** "Importance of Financial Literacy in the Global Economy", Keynote address by the Secretary-General of the OECD to the Financial Education Summit, Kuala Lumpur, 12 de diciembre de 2005.

**Kahneman, Daniel y Amos Tversky.** "Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk", en *Econometrica*, 47 (2), 1979, pp. 263-292.

**Kempson, Elaine.** "Framework for the Development of Financial Literacy Baseline Surveys: A First International Comparative Analysis", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, núm. 1, París, OECD Publishing, 2009.

**Lusardi, Annamaria y Olivia Mitchell.** *Financial Literacy Around the World: An Overview*, Cambridge, MA, National Bureau of Economic Research, 2011.

**Lusardi, Annamaria.** *Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?*, Cambridge, MA, National Bureau of Economic Research, 2008.

**Lycette, Margaret y Karen White.** "Improving Women's Access to Credit in Latin America and the Caribbean: Policy

- and Project Recommendations”, en Marguerite Berger y Mayra Buvinić. *Women’s Ventures*, West Harford, Kumarian Press, 1989, pp.19-44.
- Nofsinger**, John. *Investment Madness: How Psychology Affects Your Investing -and what to Do about it*, Nueva York, Financial Times Prentice Hall, 2001.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)**. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, París, OECD Publishing, 2005.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)**. *Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes*, Government of Canada on Behalf of the Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) International Network on Financial Education (INFE), 2010.
- Robinson**, Marguerite. *The Microfinance Revolution: Sustainable Finance for the Poor*, Washington, DC, The World Bank, 2001.
- Rutledge**, Susan. “Consumer Protection and Financial Literacy: Lessons from Nine Country Studies”, Policy Research Working Paper, núm. 5326, Washington, DC, The World Bank, 2010.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)/Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)/Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)**. *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012*, México, INEGI, 2012.
- Securities and Exchange Commission (SEC)**. *Study Regarding Financial Literacy Among Investors*, Washington, DC, SEC, 2012.
- Tversky**, Amos y Daniel Kahneman. “Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases”, en *Science*, 185 (4157), 1974, pp. 1124-1131.

