

Argentina 2022

Plan Nacional de Educación Financiera



Índice



Prólogos	3
Reconocimientos	6
Abreviaturas	7
Resumen ejecutivo	9
Misión, Visión y Plazo	13
Experiencias internacionales	17
Diagnóstico	23
Segmentación por grupos sociales vulnerados	35
Acciones estratégicas	41
Coordinación	49
Sistema de monitoreo y evaluación	51
Referencias	56
Anexo I	58

Prólogo del Secretario de Finanzas de la Nación Argentina

Desde que asumimos la gestión nos propusimos asumir la inclusión financiera como una política de Estado. Y eso significó un cambio de perspectiva muy importante, pues implica que muchas áreas del Estado están involucradas en la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Los programas de ayuda social desplegados por nuestro gobierno para enfrentar las consecuencias de la pandemia posibilitaron la apertura de millones de cuentas: con ello mejoró notablemente el acceso al sistema financiero y, sin embargo, el gran desafío que tenemos es mejorar la calidad del uso de productos y servicios financieros.

Es por eso que, entre las muchas tareas que se desprenden de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, promover la educación financiera es fundamental y urgente, especialmente para los sectores sociales vulnerables.

Tenemos la profunda convicción de que el fortalecimiento de las capacidades financieras de la población y la protección de las y los usuarios debe hacerse con perspectiva de género y una mirada federal que nos permita llegar a todas y a todos. Este Plan Nacional de Educación Financiera ofrece una respuesta integral a cada uno de esos propósitos.

Finalmente, quiero agradecer y felicitar al equipo de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social por el compromiso y el esfuerzo realizado.

Rafael Ignacio Brigo

Secretario de Finanzas de la Nación

Prólogo del Subsecretario de Servicios Financieros

El año 2020 lanzamos la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera con la expectativa de priorizar esta política como un eje central de nuestra agenda. En ese marco, se creó el Consejo de Coordinación de Inclusión Financiera (CCIF), un órgano interministerial que fomenta la articulación entre distintos organismos para alcanzar los objetivos allí propuestos.

El presente Plan Nacional de Educación Financiera comparte las mismas características. Para poder impulsarlo y realizar las acciones estratégicas que aquí se proponen resulta imprescindible fortalecer la articulación, el diálogo y el trabajo en unidad entre todos los actores, tanto del sector público como del sector privado, involucrados en esta política.

Es necesario fortalecer el Consejo de Coordinación de Inclusión Financiera y sus mesas de trabajo, mediante políticas e iniciativas que luego sean impulsadas y trabajadas de conjunto, para de esa manera alcanzar los propósitos de este Plan Nacional: fortalecer las capacidades financieras de la población, fomentar el uso de servicios financieros a través de canales formales, incentivar la planificación financiera y la protección del usuario.

Ese es el camino que estamos siguiendo y el compromiso con el cual seguiremos trabajando.

Leandro Toriano

Subsecretario de Servicios Financieros

Prólogo del Director Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social

El Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF) configura un pilar fundamental a la hora de promover la inclusión financiera a todos los sectores de nuestro país. En ese sentido, incorpora un enfoque basado en los derechos humanos que busca reducir las brechas existentes en el acceso y uso de servicios y productos financieros, en especial, de los segmentos sociales más vulnerables.

Los profundos niveles de desigualdad que existen en nuestra sociedad y que se vieron agravados por la pandemia producto de la COVID-19 exigen un enorme esfuerzo y representan un gran desafío para el Estado Nacional que busca promover el desarrollo de capacidades financieras, especialmente en los sectores más excluidos.

Empoderar a la población en condiciones de vulnerabilidad, para que conozca sus derechos como consumidores financieros, los riesgos del sobreendeudamiento y las ventajas de la planificación financiera, entre otras cosas, es una deuda pendiente que resulta crucial saldar, a la hora de promover el bienestar general de toda la sociedad y empoderarla para una toma de decisiones consciente y racional.

Desde la llegada de esta gestión, mis predecesores y yo trabajamos en conjunto con otros organismos miembro del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera e invitados, tanto del sector público como privado, para consolidar un PNEF que refleje una pedagogía financiera inclusiva, respetuosa de las diversidades, defendiendo la idiosincrasia de nuestra región. En ese sentido, este Plan incorpora un enfoque personalizado, identificando estrategias concretas para diversos segmentos objetivo.

Promover la educación financiera a todos los sectores de la sociedad requiere el compromiso del Estado y de todos los oferentes de productos y servicios financieros, desde los más tradicionales hasta los más disruptivos. En ese sentido, convocamos a todos los actores del sector público y privado a contribuir en democratizar el conocimiento financiero en nuestro país.

Francisco Silvestre

Director Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social

Reconocimientos

Desde el equipo de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social (DNIFyFS), agradecemos a los 14 organismos miembros del Consejo de Coordinación de Inclusión Financiera (CCIF) y a los organismos y bancos invitados por participar en la elaboración del presente Plan Nacional de Educación Financiera. Sus comentarios, aportes e intervenciones resultaron fundamentales para diseñar un plan acorde a los objetivos y al horizonte que planteamos en la ENIF y que venimos discutiendo en el marco del CCIF. El desafío que nos queda por delante es muy grande y es necesario seguir fortaleciendo estos vínculos para lograr que el acceso y el uso de los servicios financieros sea de manera inclusiva, con perspectiva de género y de derechos humanos y sustentable.

Participaron:



Argentina
Presidencia



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina



Ministerio de Economía
Argentina



Ministerio de
Desarrollo Social
Argentina



Ministerio de las Mujeres,
Géneros y Diversidad
Argentina



Ministerio de Educación
Argentina



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

anes



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



ADEBA
Asociación de
Bancos Argentinos



ABAPPRO
ASOCIACIÓN DE BANCOS PÚBLICOS Y
PRIVADOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



ABE
Asociación de la
Banca Especializada



ABA
ASOCIACIÓN DE BANCOS
DE LA ARGENTINA



CÁMARA ARGENTINA
DE FINTECH

CNV



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



UNSGSA

Abreviaturas

ABEF	Asociación Brasileña de Educación Financiera
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
ASG	Ambiente, Social y de Gobernanza
ATP	Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción
BCRA	Banco Central de la República Argentina
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CCIF	Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera
CMV	Comisión Nacional de Valores Mobiliarios de Brasil
CNV	Comisión Nacional de Valores
DNIFyFS	Dirección Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social
EEFF	Entidades Financieras
ENEF	Estrategia Nacional de Educación Financiera
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
GNUDS	Grupo de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible
GPFI	Alianza Global para la Inclusión Financiera
G20	Grupo de los 20
IFE	Ingreso Familiar de Emergencia

INFE	International Network on Financial Education
MEC	Ministerio de Educación y Ciencias
MiPYME	Micro, Pequeña y Mediana Empresa
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OPNFC	Otros Proveedores No Financieros de Crédito
PBI	Producto Bruto Interno
PNEF	Plan Nacional de Educación Financiera
PNFC	Proveedores No Financieros de Crédito
PISA	Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes
SBIF	Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SVS	Superintendencia de Valores y Seguros
UFECI	Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia



Resumen ejecutivo

En virtud de las nuevas prioridades que estableció la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023 (ENIF), se relanza el Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF) con el objeto de contribuir a mejorar las capacidades financieras de las personas que utilizan productos y servicios financieros, a través de la promoción, el acceso y el uso de dichos productos por parte de la población, especialmente de aquella perteneciente a sectores sociales vulnerados. La perspectiva es promover, desde un enfoque basado en los derechos humanos, una reducción de las brechas en el acceso y uso de servicios y productos financieros por parte de segmentos sociales excluidos.

Se trata de una agenda que requiere el esfuerzo mancomunado de todas y todos los actores, tanto de los organismos públicos como del sector privado. Muchos de ellos vienen desarrollando proyectos e iniciativas sobre educación financiera muy valiosas que han oficiado como base y soporte del presente Plan, cuyo espíritu es amalgamar dichas iniciativas sobre la base de un diagnóstico y una política en común proyectada hacia el futuro. Desde esta perspectiva, resulta fundamental el trabajo conjunto en el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), órgano interministerial encargado de la elaboración e implementación de una estrategia de inclusión financiera para el desarrollo de políticas de acceso universal a servicios bancarios y financieros. En el marco del CCIF, la mesa de trabajo sobre educación financiera es la responsable de implementar y supervisar la ejecución del presente PNEF.

Se entenderá por educación financiera al proceso por el cual las personas adquieren conocimientos esenciales sobre el manejo del dinero, las finanzas personales y sus derechos como usuarias y usuarios financieros y, consecuentemente, desarrollan habilidades para usar productos y servicios financieros bancarios y no bancarios, de forma responsable e informada. Por su parte, la ENIF establece la necesidad de brindar educación financiera “con un enfoque personalizado, simple, oportuno y adecuado, articulando acciones con el sector privado y con organismos y dependencias públicas en contacto con población vulnerable” (Estrategia Nacional de Educación Financiera, [ENIF], 2020).

En el plano internacional existe consenso sobre la relevancia de promover la educación financiera como área de política pública. Las y los líderes de G20 han aprobado recomendaciones para mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos financieros por parte de individuos y empresas, y la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI) del grupo de inclusión financiera



del G20, por su parte, cuenta con un grupo de trabajo sobre educación financiera y consumidor financiero.

En el plano regional, varios países de América Latina lanzaron políticas para impulsar la educación financiera en diferentes grupos de la población. Son los casos de Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, entre otros. Más allá de las particularidades de cada país, el análisis comparado muestra que en América Latina el sector público es, en términos generales, el actor principal al momento de impulsar programas de educación financiera, dentro del cual se destaca el aporte de los Bancos Centrales. Como se observa, el PNEF es una herramienta fundamental para apuntalar la inclusión financiera del conjunto de los sectores sociales.

Respecto del diagnóstico de nuestro país, producto del contexto de la pandemia del Covid-19, el gobierno nacional ha implementado una serie de medidas para atenuar los efectos económicos de la crisis sanitaria, fundamentalmente a través de transferencias de ingresos a los sectores y personas más afectadas, como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP); así como también mediante la creación de líneas de financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) y trabajadores y trabajadoras independientes. Durante el segundo trimestre de 2020, como consecuencia de estas políticas, se abrieron 5 millones de nuevas cuentas bancarias, lo que se traduce en un porcentaje de acceso a cuentas bancarias del 91% de la población adulta (Banco Central de la República Argentina [BCRA], 2021). También se implementaron medidas para aliviar la carga financiera de hogares y empresas. Sin embargo, un mayor acceso y mejores alternativas no se traducen automáticamente en un uso más efectivo, por lo que es necesario avanzar en distintas iniciativas que promuevan la educación financiera y el desarrollo de capacidades financieras.

Según la última encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina, realizada en el 2017, los datos referidos a las posibles reacciones ante la emergencia de gastos inesperados señalaban que sólo el 31% de las y los encuestados podría cubrir gastos imprevistos equivalentes a un ingreso mensual sin pedir créditos o ayuda. Respecto a la regularidad y estabilidad de los ingresos familiares, el 33% tenía ingresos irregulares; y en cuanto a las modalidades de cobro, el 78% dentro del grupo de personas que declaraban percibir ingresos por honorarios de servicios cobraba en efectivo (Banco de Desarrollo de América Latina [CAF] & Banco Central de la República Argentina [BCRA], 2017). Estos resultados ya sugerían entonces la necesidad de incrementar los niveles de educación financiera, más allá de otras acciones centrales contempladas en la ENIF.



Lo mismo puede interpretarse respecto de los datos sobre comportamientos financieros: en 2017 sólo un 4% declaraba dejar dinero en la cuenta como una forma de ahorro básica, sólo el 29% de las personas encuestadas ahorra y los resultados disminuían con la edad y aumentaban con el nivel socioeconómico y el nivel educativo. En cuanto a las actitudes financieras, aunque el 55% de las y los argentinos realizaba un presupuesto, de estos un 78% lo hacía como un plan “muy general”, siendo sólo un 19% los que realizaban un “cálculo exacto” (BCRA/CAF, 2017).

Por otra parte, persisten brechas en detrimento de las mujeres, las poblaciones rurales y las personas jóvenes a la hora de cuidar personalmente sus finanzas. A mayor nivel socioeconómico, mayor control propio de las finanzas personales.

Respecto a la protección de las personas usuarias, es importante reparar en los niveles de endeudamiento y los reclamos sobre servicios defectuosos, fraudes y prácticas abusivas. En relación con lo primero, se evidencia una gran desaceleración en la reducción del saldo promedio por deudor/a con respecto a 2019, relacionada con las asistencias por tarjetas de crédito y los préstamos personales (BCRA, 2021). El BCRA mantuvo la flexibilización de los criterios de clasificación de las personas deudoras y extendió las condiciones de pago de préstamos vigentes y los límites máximos a las tasas de interés de las tarjetas de crédito. A partir del segundo trimestre de 2020, el saldo por persona deudora mostró una recuperación con un incremento del orden del 3,6% para entidades financieras (EEFF) y 3,3% para proveedores no financieros de crédito (PNFC) entre marzo y octubre de 2020. En cuanto a los reclamos, en los primeros 5 meses de 2021 los casos referidos a cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio financiero crecieron un 72% respecto a 2020; los casos de fraude y estafa aumentaron un 314% y los reclamos por cláusulas abusivas crecieron un 588%, según datos de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.

El principal problema que presenta la inclusión financiera no está relacionado con el acceso, sino con el uso de los productos y servicios. Desde la mirada de las personas usuarias, el principal problema relacionado con el uso de productos y servicios financieros es el cobro de gastos y comisiones que no habían sido explicados al inicio de una operación financiera (22% de los casos). El segundo en importancia es el problema relacionado con dificultades para dar de baja productos y servicios, afectando al 15% de las argentinas y los argentinos, seguido por un 11% que refiere malos tratos en la atención al público o por no poder cumplir con los requisitos para realizar operaciones en las entidades financieras (BCRA/CAF, 2017), por lo que asegurar la protección de las personas usuarias aparece como una demanda de la realidad.



El diagnóstico expresa la necesidad de potenciar las capacidades financieras y asegurar la protección de las personas que utilizan productos y servicios financieros, especialmente aquellas que pertenecen a segmentos sociales vulnerados. Dado que la ENIF plantea la necesidad de un enfoque personalizado y adecuado a las diversas realidades, el PNEF procura focalizar el trabajo en segmentos poblacionales específicos, con una perspectiva social, federal y contemplando el género y la diversidad. Estos son los adultos y las adultas mayores, personas beneficiarias de programas de ayuda social, migrantes, jóvenes y sectores MiPyMEs.

Para lograr estos objetivos se diseñaron 9 acciones estratégicas:

- Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de las escuelas;
- Impulsar la formación de referentes en inclusión financiera con perspectiva federal;
- Potenciar el uso de servicios financieros a través de canales formales;
- Incentivar la planificación financiera;
- Promover un mayor uso de canales de pagos digitales en reemplazo del efectivo;
- Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros adecuados para MiPyMEs;
- Promover el crédito responsable, sostenible y sustentable;
- Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas;
- Fortalecer la formación en derechos del consumidor financiero.

Por último, en línea con los antecedentes mencionados, y en virtud de la necesidad de contar con datos fehacientes acerca del desarrollo de las políticas públicas, el PNEF establece un sistema de monitoreo y evaluación que permitirá evaluar el progreso e impacto del presente Plan y, en consecuencia, posibilitará realizar las adecuaciones que fueren necesarias para su mejor implementación.



Plan Nacional de Educación Financiera. Misión, visión y plazo

De acuerdo con la OCDE, se entiende por educación financiera al proceso por el cual las personas mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de la capacitación, desarrollan habilidades para adquirir una mayor comprensión de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero (OCDE, 2005).

En línea con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023, se relanza el PNEF con la expectativa de fijar un marco de referencia que alinee las iniciativas en materia de educación financiera que se implementan tanto en los organismos públicos como en el sector privado. Desde un enfoque basado en los derechos humanos, el horizonte es atenuar las brechas en el acceso y uso de los servicios y productos financieros, priorizando a los sectores sociales vulnerados económicamente, como las personas beneficiarias de programas sociales, las adultas y los adultos mayores, personas jóvenes, migrantes y el sector MiPyME. Asimismo, entendiendo que dichas brechas se profundizan para las mujeres y lesbianas, gays, bisexuales, travestis, trans, intersex, no binaries y otras identidades de género y orientaciones sexuales (LGBTI+), se ha decidido abordar la agenda de trabajo con una perspectiva de género y diversidad transversal.

A continuación se detalla la misión, la visión y el plazo:

- **Misión.** Fortalecer las capacidades financieras y asegurar, a través de la promoción, un mayor acceso a los productos y servicios financieros especialmente de aquellas personas usuarias pertenecientes a grupos sociales vulnerados, concientizando sobre su uso responsable y sostenible.
- **Visión.** Desde un enfoque basado en los derechos humanos, contribuir a promover la igualdad de oportunidades y el acceso universal a los productos y servicios financieros a través del fortalecimiento de las capacidades financieras de las personas, especialmente las que pertenecen a grupos sociales vulnerados.
- **Plazo.** El PNEF establece acciones estratégicas para el período de 2022 a 2023.



Respecto de la visión, se destacan algunos aspectos clave:

Enfoque basado en los derechos humanos y la perspectiva de género

El enfoque basado en los derechos humanos procura “analizar las desigualdades que se encuentran en el corazón de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y las distribuciones injustas de poder que impiden el progreso del desarrollo y que a menudo resultan en grupos de personas que se quedan atrás” (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible [GNUDS], 2021).

Asimismo, este enfoque de derechos contempla la dimensión de género, entendiendo que la igualdad de género es condición necesaria para garantizar el goce de derechos humanos de las mujeres y personas LGBTI+. La discriminación económica y social que sufren se traduce en opciones vitales más reducidas y precarias. Es por ello que este Plan parte de comprender las estructuras sociales y las relaciones de poder que condicionan no sólo las leyes y las políticas, sino también la economía, la dinámica social y la vida familiar y comunitaria en pos de transformar esa realidad.

A diferencia de algunas perspectivas que omiten los análisis contextuales y comportan cierto grado de estigmatización de los grupos sociales vulnerados (cuando, por ejemplo, se da por sentado de modo implícito que la presunta carencia de saberes sería la única causa de su situación de exclusión), el enfoque basado en los derechos humanos parte de reconocer que se trata de grupos poblacionales que enfrentan en mayor o menor medida fuertes barreras estructurales de acceso a derechos en general, y en ese contexto los servicios financieros no son la excepción. Esta perspectiva implica, por un lado, reconocer la importancia de una estrategia nacional que procura abordar, a partir de un diagnóstico certero, todos los aspectos relevantes de la problemática de la inclusión financiera (política de fomento del crédito, acceso a la conectividad, entre otros); y por otro, la necesidad de establecer un Plan Nacional de Educación Financiera que tome en cuenta los contextos, los saberes previos y las necesidades reales de la población destinataria.

Igualdad de oportunidades

La inclusión financiera es considerada un elemento clave en las economías latinoamericanas ya que contribuye a aliviar la pobreza, promueve el progreso social y el desarrollo sostenible (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] y Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2013).



El uso eficaz de los productos financieros puede ayudar a las personas a desarrollar las habilidades para adquirir y seleccionar los productos que más se adecúen a sus necesidades y, además, las empodera para ejercer plenamente sus derechos y responsabilidades como consumidores financieros. Pero los beneficios de la educación financiera también se extienden al plano de la igualdad de oportunidades en términos de derechos civiles: ciudadanos más y mejor informados pueden comprender con mayor claridad el contexto socio-económico de sus países y las políticas adoptadas, esto les permite tomar decisiones adecuadas en función de su situación personal, que en su conjunto favorecen a la estabilidad y al desarrollo de la economía.

Acceso universal a productos y servicios financieros

Vinculado con lo anterior, numerosos estudios evidencian la importancia de poder acceder y hacer un uso efectivo de los servicios financieros: se establece que un aumento de 10% en el acceso a los servicios financieros generó una reducción de 0,6 puntos en el coeficiente de desigualdad de Gini, mientras que otro arrojó que un aumento de 10% en el crédito privado reduce la pobreza en cerca de 3% (OCDE/CAF, 2013).

Desarrollo de capacidades financieras

Se entenderá por capacidades financieras a la combinación de conocimiento, habilidades, actitud y comportamiento necesarias para tomar y ejercer las decisiones de administración del dinero que mejor se adapten a las circunstancias de la vida, dentro de un entorno propicio que incluye -pero no se limita- al acceso a servicios financieros apropiados.

Con el fin de lograr un mejor entendimiento de las capacidades financieras, y en línea con la literatura al respecto, se identificaron cuatro elementos básicos de las capacidades: conocimientos, habilidades, actitudes y comportamiento (*Gráfico 1*).

Gráfico 1. Elementos que conforman las capacidades financieras



Compresión de los conceptos y procedimientos financieros, así como el uso de esta comprensión para resolver problemas financieros.



Motivación y disposición para utilizar el conocimiento y las habilidades económicas en diversas situaciones financieras.



Aplicación de los conocimientos adquiridos en decisiones económicas (análisis, evaluaciones, elecciones), transformando el problema en un beneficio u oportunidad.



Comportamiento en situaciones específicas en el mercado financiero.



El aumento de las capacidades financieras no sólo tiene implicancias positivas a nivel individual, ya que aumenta las probabilidades de tener mejores comportamientos financieros como ahorrar, administrar dinero, manejar deudas y elegir servicios financieros adecuados, sino que también es importante para la estabilidad económica y financiera por varias razones. Las consumidoras y los consumidores con conocimientos financieros pueden tomar decisiones más informadas y exigir servicios de mayor calidad, lo que fomentará la competencia y la innovación en el mercado. También es menos probable que reaccionen a las condiciones del mercado de manera impredecible, menos probable que presenten quejas infundadas y más probable que tomen las medidas adecuadas para gestionar los riesgos que se les transfieren. Todos estos factores conducirán a un sector de servicios financieros más eficiente y a requisitos de supervisión y regulación financiera potencialmente menos costosos (OCDE/CAF, 2013).

En síntesis, entendiendo a la inclusión financiera como un concepto multidimensional que comprende las mejoras en el acceso, la calidad y el uso efectivo de los productos y servicios financieros, el presente Plan pone el foco en la educación financiera como un factor clave para mejorar las capacidades financieras y de ese modo contribuir a atenuar los niveles de desigualdad y pobreza de la población.



Experiencias internacionales

Existe consenso a nivel internacional acerca de la relevancia de promover la educación financiera como área de política pública.

Las y los líderes del G20 han elevado la importancia de la materia aprobando recomendaciones de política pública para mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos financieros por parte de individuos y empresas producidos con el soporte de la comunidad internacional. Asimismo, la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI) cuenta con un grupo de trabajo sobre educación financiera y consumidor financiero.

La educación financiera básica facilita el desarrollo de una habilidad esencial para la vida. Esta es reconocida como un complemento de la protección, inclusión y regulación de la persona consumidora financiera, como una forma de mejorar la toma de decisiones y el bienestar individual, y para apoyar la estabilidad financiera y el crecimiento inclusivo.

Para la redacción del PNEF se consideraron los principios de alto nivel establecidos por la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) de la OCDE. Los mismos están articulados alrededor de cinco secciones y cada una de ellas especifica los pasos a seguir en el diseño e implementación de los esfuerzos necesarios.

En América Latina, se lanzaron diferentes políticas para impulsar la Educación Financiera en distintos grupos de la población. En Brasil, en el 2010, se estableció la Estrategia Nacional para la Educación Financiera (ENEF) orientada a empoderar financieramente a las clases medias educándolas como inversionistas, donde la Comisión Nacional de Valores Mobiliarios de Brasil (CMV) cumplía un rol central. Por otro lado, se centraba en enseñar finanzas básicas a familias de bajos ingresos que eran beneficiarios de programas sociales. La implementación de la estrategia nacional estuvo a cargo de un Grupo de Trabajo coordinado por la CMV. Dentro de este Grupo se encontraban incluidos el Banco Central, la Secretaría de Previdência Complementar y la Superintendencia de Seguros Privados. Instituciones del sector privado crearon la Asociación Brasileña de Educación Financiera (ABEF) para apoyar a las autoridades públicas en la implementación nacional de la educación financiera en el currículo formal de los colegios. La ABEF recibe guías anuales, prepara y envía un plan de trabajo al Gobierno



para su evaluación y luego implementa el contenido de las guías, bajo el monitoreo de las autoridades públicas.

En Chile, la educación financiera fue impulsada por diferentes organismos como la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y demás organismos. El Gobierno chileno buscó impulsar esas iniciativas reuniéndolas en un programa macro de educación financiera que genere fuertes sinergias con las políticas de protección del consumidor. Cabe destacar que Chile participa de las pruebas PISA en la opción de educación financiera.

En Colombia, en el marco del Plan de Desarrollo 2010 - 2014, se estableció que el Gobierno y el Banco Central de la República implementarán, en conjunto con el sector privado, una Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera coordinada entre los Ministerios de Educación y de Hacienda. El Ministerio de Hacienda ha planteado la emisión de un decreto para aprobar formalmente el desarrollo de una estrategia nacional enfocada principalmente en la arquitectura institucional y el establecimiento de un “sistema nacional administrativo para la educación financiera”. Esto conlleva la creación de una Comisión para la Educación Financiera, encargada de la definición y coordinación de los objetivos dentro de este sistema nacional, así como con representantes de todas las autoridades de supervisión, el Banco de la República, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Educación.

En México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), diseñó una estrategia que tuvo entre los objetivos el mejor uso del presupuesto personal y del hogar, el aumento de la tasa de ahorro gracias al mejor uso de los productos existentes de ahorro formal, la inclusión de la educación financiera en los colegios y el empoderamiento de las personas consumidoras con el objeto de que estén mejor capacitados al momento de relacionarse con los proveedores de servicios financieros. En 2011, se creó el Comité de Educación Financiera como un ente coordinador, con el objetivo de alinear los esfuerzos de educación financiera de entidades públicas y privadas. El comité es presidido por la SHCP, que ha tomado la iniciativa de la promoción de la educación e inclusión financiera, y está integrado por autoridades públicas en temas de finanzas y educación, bancos de desarrollo nacionales, otras entidades públicas y representantes de los sectores privado y social.

En Perú, desde 2007, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha implementado con éxito



un programa nacional de educación financiera dirigido a estudiantes de bachillerato. Este programa incluye un componente de formación de las y los docentes, con el objeto de mejorar los niveles de alfabetización financiera en las y los estudiantes de bachillerato al enfocarse en la capacitación de las maestras y los maestros de escuelas públicas. El éxito del programa ha hecho posible la incorporación de temas de educación financiera en el currículo nacional, con la aprobación de una ley ministerial preparada por el Ministerio de Educación en 2008.

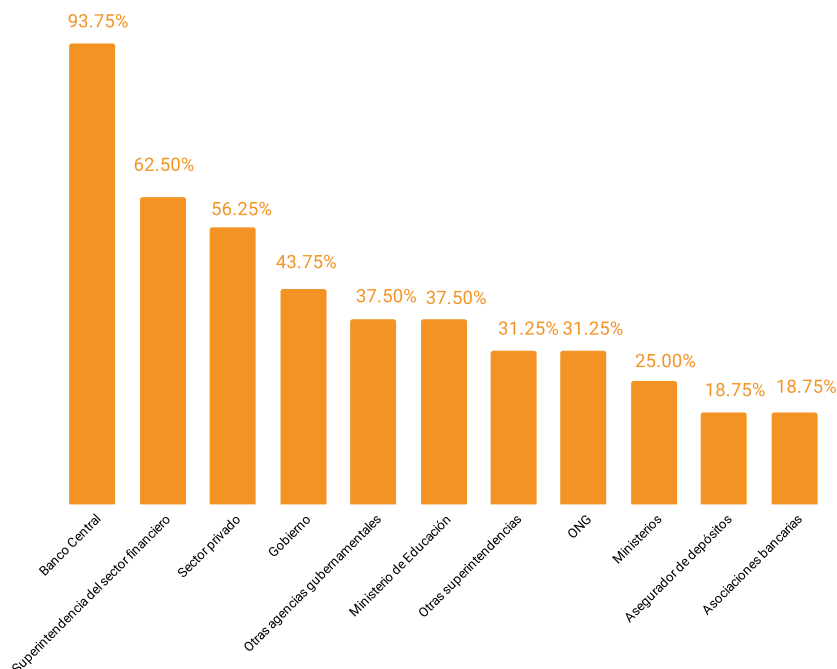
En Paraguay, en el año 2018, se aprobó la ley que establecía a la educación financiera como disciplina curricular para la educación escolar básica y media. Mediante esta ley, se buscaba otorgar las herramientas y conocimientos necesarios para desarrollar el pensamiento crítico y objetivo de las personas a la hora de asumir compromisos financieros. El organismo encargado de impulsar esta ley fue el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), al que se le dio la tarea de generar los mecanismos necesarios para obtener la colaboración de estudiantes de carreras terciarias relacionadas con áreas vinculadas con las finanzas, aunque muchos docentes de los niveles educativos alcanzados por la ley no se encontraban formados en esta temática.

En nuestro país, se aprobó en el año 2018 la Ley N° 27.440 de Financiamiento Productivo que, mediante su artículo 211, busca impulsar la Educación Financiera en los niveles secundarios en el marco del Plan Nacional de Educación Financiera. Algunas provincias tomaron esta ley y aprobaron sus propios regímenes, entendiendo que la esfera educativa en los niveles básicos y medios es jurisdicción de cada una de las provincias. Corrientes fue una de las jurisdicciones que aprobó una Ley de Educación Financiera orientada a los niveles secundarios para “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, desde la dimensión económica”, teniendo como principales pilares la formación en todo lo referido a ahorro, créditos y formación de emprendimientos.

En términos generales, en América Latina, el sector público es el actor principal a la hora de impulsar programas de educación financiera, dentro del cual se destaca el aporte de los Bancos Centrales (*Gráfico 2*). En nuestro país el BCRA no es la excepción: desde el año 2008 se ocupa del diseño y desarrollo de actividades educativas con distintos públicos en busca de contribuir a la construcción de una ciudadanía informada y preparada para asumir las decisiones financieras que mejoren el bienestar individual y colectivo.



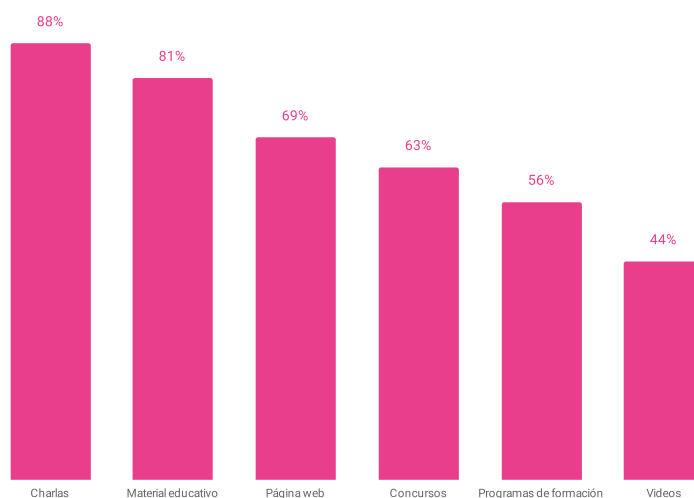
Gráfico 2. Participación de organismos públicos y privados en la elaboración de programas de educación financiera



Fuente: Encuesta realizada por el Banco de la República, Fogafín y CAF (2012).

En cuanto a los canales mediante los cuales se difunde la educación financiera, podemos encontrar: charlas y seminarios (88%), distribución de material educativo (81%), sitios web (69%), concursos (63%) y programas de formación (56%) (Gráfico 3).

Gráfico 3. Canales de difusión de la educación financiera

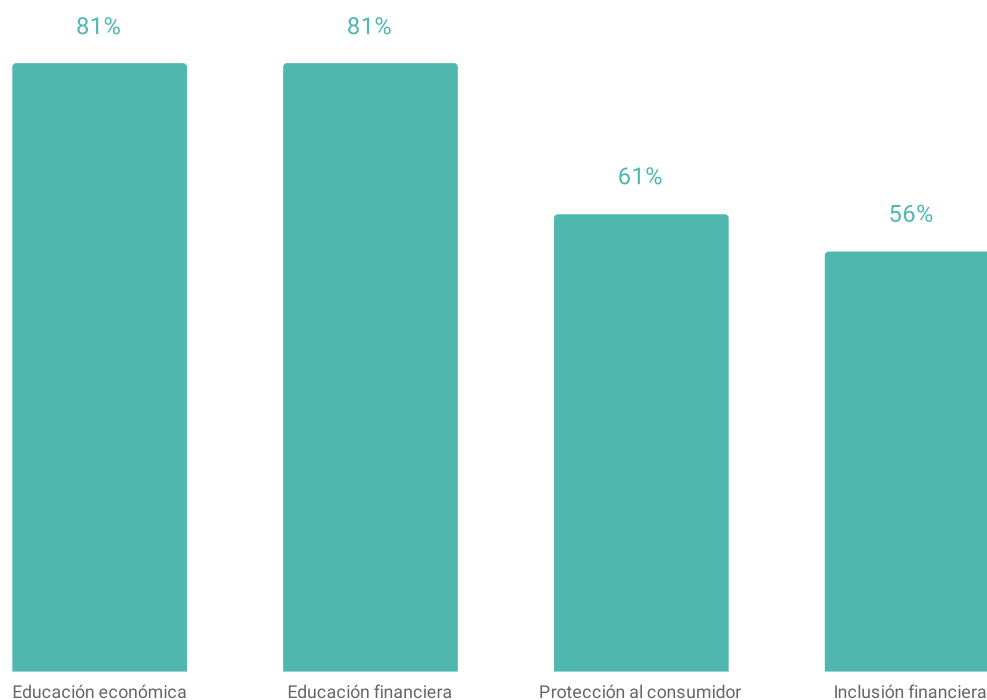


Fuente: Encuesta realizada por el Banco de la República, Fogafín y CAF (2012).



Respecto a la orientación de los programas, 81% de los países analizados orientan la formación hacia la educación financiera y económica principalmente, mientras que un 63% están dirigidos a la promoción de protección al consumidor (Gráfico 4).

Gráfico 4. Orientación de los programas de educación financiera



Fuente: Encuesta realizada por el Banco de la República, Fogafín y CAF (2012).

En lo que a efectividad respecta, los programas más efectivos de educación financiera a nivel global han cumplido con algunas de las siguientes condiciones:

- Están diseñados teniendo en cuenta su audiencia;
- Involucran teorías del comportamiento;
- Forman parte de programas de inclusión financiera.

Como conclusión, resulta fundamental que se lleve adelante un plan de Educación Financiera en nuestro territorio que tenga como principal impulsor al Estado en su integralidad, generando espacios de articulación entre diferentes organismos públicos y actores del sector privado. Nuestro país, en el último tiempo, dio pasos muy importantes para sentar las bases para impulsar la educación



financiera. El lanzamiento de la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y del Consejo de Coordinación de Inclusión Financiera, que tiene entre sus objetivos potenciar la educación financiera en nuestro país, son avances importantes que funcionan como marcos orgánicos generales y de articulación entre organismos y entidades para potenciar este proyecto.



Diagnóstico

Durante las últimas dos décadas, han ocurrido importantes mejoras en torno a la inclusión socio-económica de grupos vulnerados, especialmente a través de la implementación de programas sociales de transferencias condicionadas de ingresos. Asimismo, en el contexto de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, el Gobierno Nacional ha implementado una serie de medidas en pos de atenuar los efectos económicos de la crisis sanitaria, fundamentalmente a través de transferencias de ingresos a las personas más afectadas, como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), y mediante la creación de líneas de financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) y trabajadoras y trabajadores independientes.

Al mismo tiempo, todas estas medidas ponen de manifiesto la necesidad de potenciar la educación financiera para poder traducir el mayor acceso alcanzado en un uso efectivo de los productos y servicios que pone a disposición el sistema financiero.

Antes de introducir ciertos datos que dan cuenta de la situación actual en materia de inclusión financiera, es preciso aclarar que los resultados empíricos citados en el presente plan fueron tomados de bases de datos que, al momento, relevan información haciendo foco en varones y mujeres. La estadística aún presenta profundas limitaciones en materia de género, estando acotada a un análisis binario que no profundiza en el estudio de la dimensión económica en relación con otras identidades de género.

La información estadística con perspectiva de diversidad que evalúe el impacto de políticas públicas sobre LGBTI+, es vital para medir las brechas de género que afectan a este grupo poblacional.

Bancarización y semibancarización: avances y desafíos

En el marco de la crisis sanitaria, desde el Gobierno Nacional se han impulsado numerosas medidas en materia de inclusión financiera con el fin de ampliar la cobertura física y digital de los servicios financieros para llegar a más personas en todo el país y, de esta forma, paliar las consecuencias económicas adversas que impuso la pandemia Covid-19.

De acuerdo al Informe de Inclusión Financiera elaborado por el BCRA, durante el segundo trimestre de 2020, se abrieron 5 millones de nuevas cuentas bancarias impulsadas mayoritariamente por la

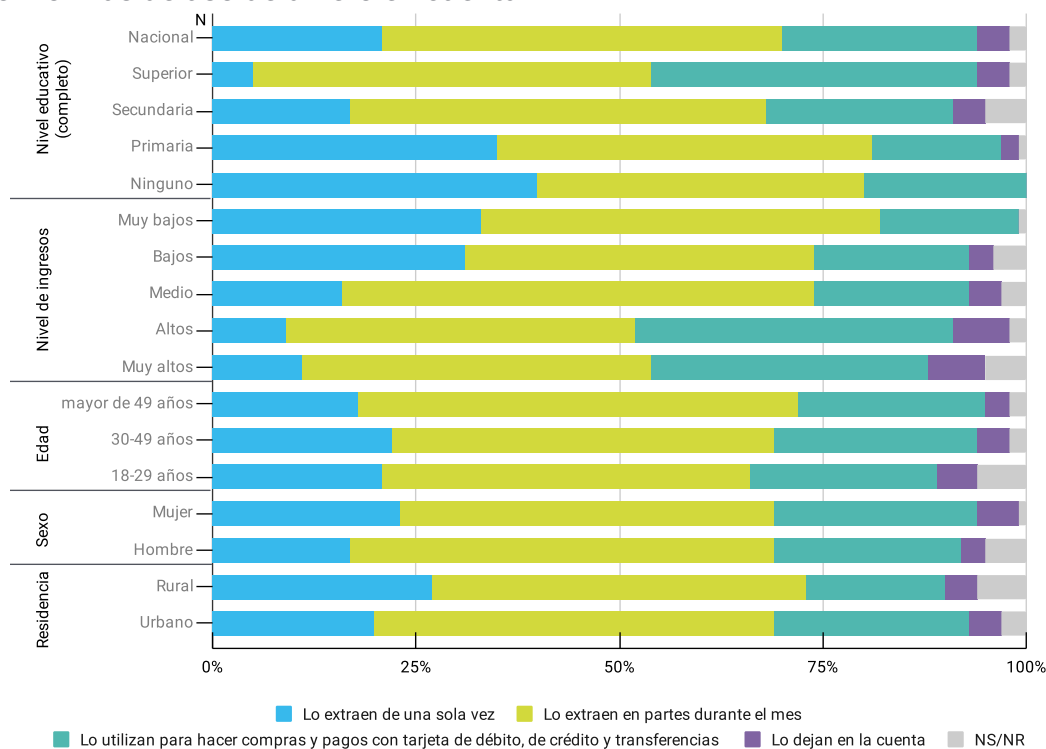


acreditación de ayudas sociales. Esto implicó que 3 millones de personas se incorporen al sistema bancario. Con esto, la cobertura de cuentas bancarias alcanza actualmente al 91% de la población adulta (BCRA, 2021). Esta gran apertura de cuentas bancarias durante el 2020 se explica en gran medida por las políticas como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y la Asistencia de Emergencia para el Trabajo y la Producción (ATP).

Si bien nuestro país presenta un elevado nivel de bancarización, el comportamiento de un gran número de personas usuarias lleva a introducir el concepto de “semibancarización”. Se considera que una persona está “semibancarizada” cuando solo utiliza su cuenta bancaria para realizar extracciones de efectivo y no hace un uso efectivo de otros servicios financieros que posibilitan dichas cuentas.

De acuerdo a la Encuesta de capacidades financieras CAF-BCRA 2017, entre las personas que cobraban sus haberes mediante una cuenta bancaria, un 21% extraía sus saldos de una sola vez; un 49% realizaba varias extracciones durante el mes y un 24% mantenía un saldo en la cuenta para realizar pagos y compras con la tarjeta de débito. Sólo un 4% declaraba dejar dinero como una forma de ahorro básica.

Gráfico 5: Formas de uso de dinero en cuenta.



Fuente: Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.



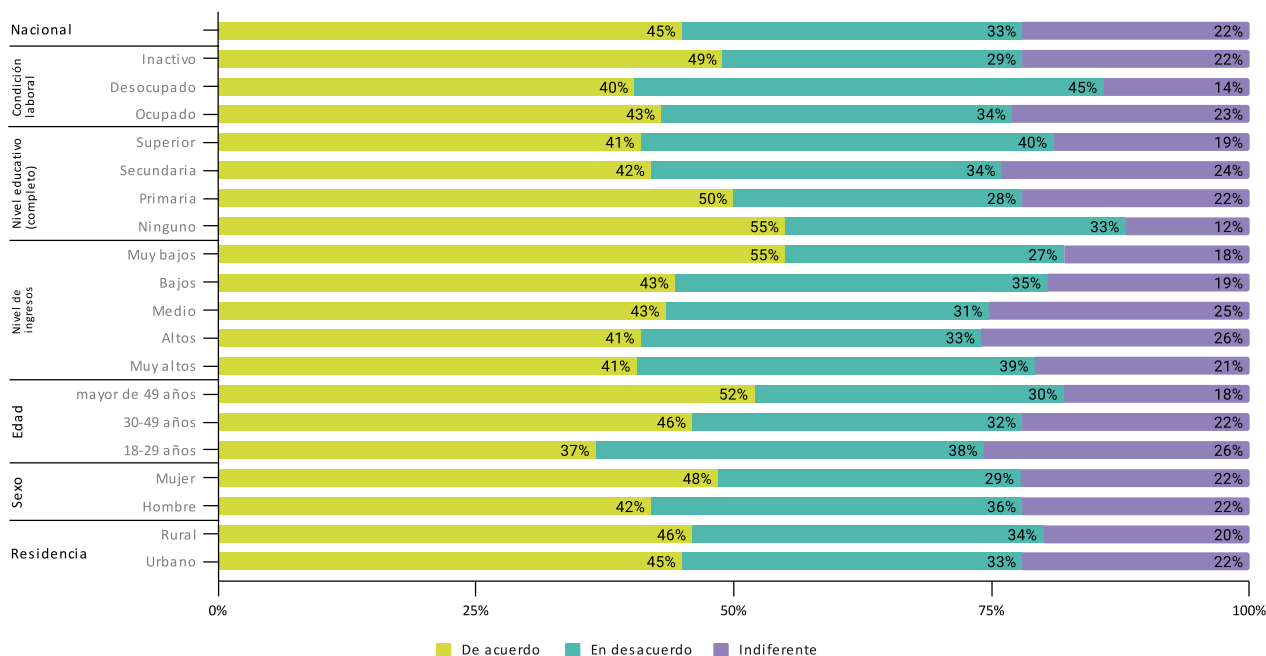
Entre los motivos que se exponían para explicar el retiro de efectivo de una sola vez, tres de cada cuatro personas argumentaban que preferían utilizar el efectivo para sus pagos (76%). Otros motivos enunciados eran la lejanía de las sucursales bancarias (8%) y la pérdida de tiempo en las sucursales (7%), que probablemente hayan perdido relevancia ante el incremento de los puntos de acceso. Respecto a las extracciones de efectivo, es importante resaltar que en el IIF BCRA de mayo 2021 se destaca que en el año 2020 por cada 100 extracciones de efectivo por persona adulta, se efectuaron más del doble de operaciones por medios electrónicos de pago, lo que estaría mostrando un cambio positivo en esta tendencia, reduciendo así los niveles de “semibancarización”.

En la encuesta de 2017, se subrayaba el alto nivel de cobro en efectivo (78%) dentro del grupo de personas que declaraba percibir ingresos por honorarios de servicios, porcentaje que era más alto en zonas rurales (83%). En ciertos segmentos de la economía, la utilización de efectivo como única opción puede resolverse incentivando la utilización de instrumentos que faciliten los cobros como las billeteras virtuales, tal como viene ocurriendo en los últimos años. Sin embargo, otros motivos para la utilización de efectivo responden a cuestiones relacionadas con la actitud financiera de las personas usuarias. Del total de personas encuestadas en 2017, un 61% prefería evitar llevar efectivo por cuestiones de seguridad. Este nivel era mayor en mujeres (66%) que en varones (56%). Sin embargo, sólo el 35% estaba de acuerdo con que los canales electrónicos son más seguros que los canales tradicionales como las transacciones en las ventanillas de los bancos o el uso de cajeros automáticos. La percepción sobre la mayor seguridad de los canales electrónicos crece con el nivel de ingresos y con el nivel educativo.

Adicionalmente, un factor clave en la utilización de efectivo es la falta de conocimiento financiero, lo que imposibilita reemplazarlo por otros medios. En 2017, un 45% de las personas encuestadas consideraba que realizar transacciones financieras a través de canales electrónicos podía resultar difícil y confuso. Este porcentaje era mayor en mujeres (48%) que en varones (42%), aumentaba con la edad (alcanzando al 52% de las y los mayores de 50 años) y disminuía a medida que se incrementaba el nivel educativo.



Gráfico 6: Consideración respecto a la afirmación “Realizar transacciones financieras mediante canales electrónicos puede resultar difícil y confuso”



Fuente: BCRA y CAF con base en Ipsos- Argentina (2017)

En contraposición con lo mencionado para el año 2017, los últimos datos disponibles revelan que durante el 2020, los pagos remotos con tarjetas de débito crecieron un 227% y las transferencias electrónicas aumentaron su volumen en un 90%.

Cabe destacar que la Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras en Argentina, elaborada por la CAF y BCRA, fue realizada en el año 2017, siendo estos los últimos datos disponibles en cuanto a educación y comportamientos financieros de nuestro país. La encuesta evidencia la importancia de darle prioridad a la educación financiera y, al mismo tiempo, sirve como línea de base para observar los avances logrados en los últimos años, particularmente en el contexto pandémico.

De todo lo expuesto hasta aquí, se refleja que la economía argentina se ha caracterizado por elevados niveles de utilización de efectivo, pero que a raíz de la pandemia y de la implementación de acciones concretas para reducir el empleo de efectivo, esta tendencia ha mermado y en cambio, ha aumentado la utilización de medios de pago electrónicos. Esto, junto con un incremento en la tenencia de cuentas bancarias, muestra un avance en la bancarización y plantea el desafío de



continuar por este sendero para lograr una bancarización efectiva en detrimento de la mencionada “semibancarización”, mediante la implementación de distintas acciones que potencien la utilización de canales formales y de canales de pago digitales en particular.

Problemas en torno a los productos financieros

Sobre los problemas en torno al uso de productos financieros, la encuesta de 2017 señalaba que la principal situación problemática era el cobro de gastos y comisiones que no habían sido explicados al inicio de una operación financiera (22% de los casos). Los problemas relacionados con dificultades para dar de baja productos y servicios fue el segundo en importancia, afectando al 15% de las y los argentinos, seguido por malos tratos en la atención al público o por no poder cumplir con los requisitos para realizar operaciones en las entidades financieras (11%).

Asegurar la protección de las personas usuarias es un eje estratégico del presente Plan. Actualmente se observan dos aspectos centrales a tener en cuenta en el desarrollo de programas de educación financiera: los niveles de endeudamiento y las cuestiones asociadas a servicios defectuosos, fraudes y prácticas abusivas por parte de las personas oferentes de productos y servicios financieros.

En cuanto al nivel de endeudamiento, el último Informe de Inclusión Financiera producido por el BCRA muestra “una importante desaceleración en la reducción del saldo promedio por deudor con respecto al 2019, vinculada principalmente a las asistencias por tarjeta de crédito y, en menor medida, a los préstamos personales” (BCRA, 2021). Se mantuvo la flexibilización de los criterios de clasificación de los deudores dispuesta en la primera etapa de la cuarentena, al tiempo que se extendieron las condiciones de pago de préstamos vigentes y los límites máximos a las tasas de interés de las tarjetas de crédito.

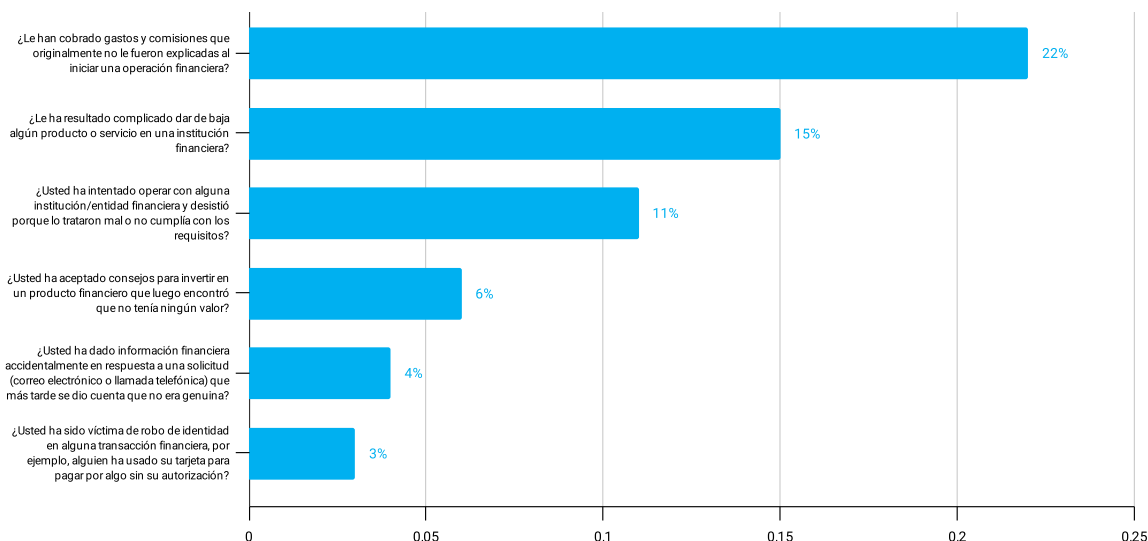
El informe señala que, si bien durante los primeros diez meses del año 2020 los saldos promedios en términos reales cayeron un 0,3% para EEFF y un 1,1% para el sistema financiero argentino (SFA), los PNFC registraron un aumento del 0,4% y las caídas fueron significativamente menores que las del mismo período del año 2019 (16%, 24% y 17% respectivamente). Con la extensión de las medidas a partir del segundo trimestre de 2020, el saldo por deudor mostró una recuperación con un incremento del orden del 3,6% para EEFF y 3,3% para PNFC entre marzo y octubre de 2020.



Respecto a la segunda cuestión, un informe de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo señala que en los primeros 5 meses de 2021 los reclamos vinculados a servicios financieros y seguros crecieron un 66% respecto a igual período de 2020 (11085 en 2020 contra 18355 casos en 2021). Dentro de este total, cabe destacar que los casos referidos a cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio crecieron un 72% respecto a 2020 (4608 vs. 7934), los casos de fraude y estafa aumentaron un 314% (436 vs. 1805) y los reclamos por cláusulas abusivas crecieron un 588% (140 casos vs. 963), siempre comparando los primeros 5 meses de 2020 con el mismo período de 2021. El propio informe menciona que por cobros indebidos y ciberdelitos se han penalizado con multas, imputaciones y denuncias penales a diversas entidades que ofrecen productos y servicios financieros.

Estos datos dan cuenta de los desafíos a los que nos enfrentamos actualmente producto del avance de las nuevas tecnologías, que sin duda actúan como facilitadoras pero que también obligan a profundizar las medidas de seguridad informática, con el objeto de poder minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.

Gráfico 7: Principales dificultades en torno al uso de productos financieros



Fuente: BCRA y CAF con base en Ipsos- Argentina (2017).

De las problemáticas en torno al uso de servicios financieros se desprende además la importancia de fortalecer la formación en derechos de las y los consumidoras y consumidores financieros desde un enfoque preventivo, como así también la necesidad de promover que la oferta de los servicios se realice de manera transparente y responsable.



Comportamientos y actitudes financieras

La planificación financiera juega un papel central cuando los ingresos y/o los egresos no son estables, pero para poder hacerlo, resultan fundamentales las instancias de capacitación que no sólo brinden una base sólida de conocimientos financieros sino que también ayuden a mitigar ciertos sesgos cognitivos que se evidencian en el comportamiento de las personas usuarias.

En la Encuesta de Capacidades Financieras de 2017, dos de cada tres personas encuestadas informaban que sus ingresos familiares eran regulares o estables (66%), siendo las y los jóvenes quienes tenían menor regularidad (63%) que las y los mayores de 50 años (70%), como ocurre habitualmente a nivel mundial. La irregularidad se acentuaba también en los niveles socioeconómicos más bajos, donde sólo el 43% del segmento de menores ingresos tenía ingresos regulares, contra el 77% del segmento de mayores ingresos. En cuanto al nivel educativo, el 80% de quienes tenían educación superior declararon tener ingresos estables en contraste con sólo el 56% de quienes no tenían ningún nivel educativo completo alcanzado.

Además sólo el 31% de las personas encuestadas declaró que podría cubrir gastos imprevistos equivalentes a un ingreso mensual sin pedir créditos o ayuda a familiares y amigos. Las mujeres, con un 26%, aparecían en una peor situación que los varones (36%). Según el nivel socioeconómico y la situación laboral, el nivel socioeconómico más bajo con el 23% y los inactivos con el 26% son quienes tendrían mayores dificultades para enfrentar imprevistos.

Frente a la pérdida de la fuente principal de ingresos, resulta alarmante que casi 8 de cada 10 personas encuestadas haya manifestado que no podría cubrir sus gastos por más de 3 meses con recursos propios. La situación más crítica se mostraba en el ámbito rural y en los niveles socioeconómicos bajos o con menor nivel educativo alcanzado.

Por su parte, la reducción de gastos fue la estrategia más utilizada entre las argentinas y los argentinos que han tenido inconvenientes para cubrir sus egresos. A esta opción, le seguía en importancia el realizar trabajo extra y, en tercer lugar, el pago de las cuentas fuera de término, conducta que predominaba en el grupo de jóvenes. Estas estrategias antes mencionadas fueron más habituales que el endeudamiento de cualquier tipo.

Asimismo, en 2017 se revelaba que más de la mitad de las argentinas y los argentinos realizaba un



presupuesto (55%) y de estos un 78% lo hacía como un plan “muy general”, siendo sólo un 19% los que realizaban un “cálculo exacto”. Entre quienes realizaban un presupuesto, solo un 43% lo cumplía siempre y un 52% a veces.

En cuanto a la elaboración de presupuestos, se hallaron importantes diferencias en los niveles socioeconómicos más bajos y con menores niveles de educación formal. Por otro lado, y en relación al cumplimiento de los presupuestos, el 46% de los varones lo hacía siempre contra el 41% de las mujeres, mientras que en relación a la edad, un 33% de las y los jóvenes cumplía siempre con lo presupuestado contra el 52% de las personas adultos mayores.

Respecto al ahorro, en 2017 sólo el 29% de las personas encuestadas declaraba haberlo hecho, siendo este uno de los niveles más bajos a nivel mundial. Los resultados disminuían con la edad y aumentaban con el nivel socioeconómico y el nivel educativo. Además, el ahorro era mayor en los varones.

Entre quienes declaraban haber ahorrado en los últimos 12 meses, la forma más utilizada era el ahorro en el hogar o “debajo del colchón” (58%), siendo mayor entre las mujeres (61%) que entre los varones (56%). Por otro lado, se evidenciaba que este tipo de ahorro disminuye con la edad y al aumentar el nivel educativo. En segundo lugar, se encontraba el ahorro “pasivo”, que consiste en dejar saldos en las cajas de ahorro o cuentas corrientes en el banco (37%). En tanto al ahorro en moneda extranjera, aumentaba con la edad y era mayor en los varones.

Sobre el cuidado del dinero, las mujeres y las personas adultas mayores declaraban tener una conducta más cautelosa. A su vez, quienes pertenecían al segmento de menor nivel socioeconómico (86%) y quienes no contaban con al menos el primer nivel educativo completo (90%) son quienes más cuidan el dinero dentro de cada grupo.

Acerca de la valoración intertemporal, los varones (40%) estaban más sesgados a valorar el presente que las mujeres (34%). Los segmentos que mayor preferencia por el presente tenían de acuerdo a las distintas categorizaciones eran los adultos de más de 50 años (46%), el nivel socioeconómico más bajo (44%), quienes no cuentan con el primer nivel educativo completo (56%) y los inactivos (42%).

Solo un 48% del total de las personas encuestadas declaraba ponerse metas de largo plazo y



esforzarse por alcanzarlas. Esta cifra decrecía para las mujeres, las y los adultos mayores y las personas con menores niveles educativos.

Al analizar la posición frente al riesgo, los varones (47%) tenían mayor predisposición a asumir riesgos financieros que las mujeres (38%). Lo mismo sucedía con las personas más jóvenes (53%), en comparación con los mayores de 50 años (32%). En el segmento de ingresos más altos es donde se encontraba el mayor nivel de aceptación del riesgo (57%).

Por otra parte, se encontraban brechas en detrimento de las mujeres, las poblaciones rurales y las y los jóvenes a la hora de vigilar personalmente sus finanzas. Y quienes demostraban ser más afines a controlar sus finanzas eran las personas con mayores niveles educativos.

El 55% consideraba que su situación financiera le imponía limitaciones para realizar acciones que consideran importantes. Estas proporciones se incrementaban principalmente en el segmento de menores ingresos (72%) y de quienes tienen un menor nivel educativo (66%).

El 29% de las personas encuestadas consideraba tener demasiadas deudas al momento de realizarse la encuesta, cifra que se acentúa para las mujeres, personas que habitaban en zonas rurales y para aquellas que pertenecían al segmento de menores ingresos.

Todos estos datos demuestran la necesidad, en complemento con otras acciones de inclusión financiera, de incentivar la planificación para lograr que los sectores con mayor riesgo de vulneración puedan realizar un mejor manejo de sus finanzas personales, que en el agregado permitirá dotar al sistema financiero de mayor profundidad. Además, es necesario que las personas reconozcan los riesgos del sobreendeudamiento y los sesgos cognitivos que guían sus decisiones.

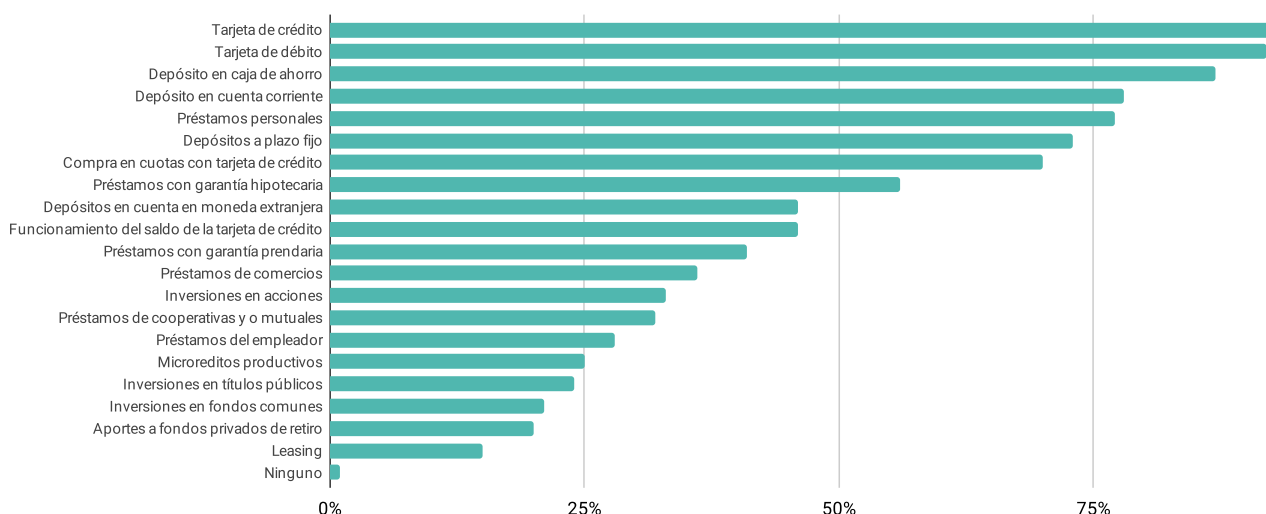
Conocimientos financieros

La evaluación del nivel de conocimiento de la población en torno a los productos y servicios financieros es central a la hora de diseñar iniciativas que permitan una utilización efectiva y adecuada de los mismos. No sólo debe interesarnos que las personas conozcan los servicios que el sistema financiero ofrece, sino que es fundamental que puedan comprenderlos en su totalidad, de manera de poder tomar decisiones conscientes que se adecuen a sus necesidades.



Los datos revelan que en general existe un alto grado de conocimiento de los productos y servicios más habituales. Sin embargo, los productos más sofisticados son mayormente conocidos por varones de zonas urbanas con altos niveles de ingresos. Por su parte, las tarjetas de débito y crédito son los instrumentos más conocidos y utilizados.

Gráfico 8: Porcentaje de la población que ha oído hablar sobre productos financieros



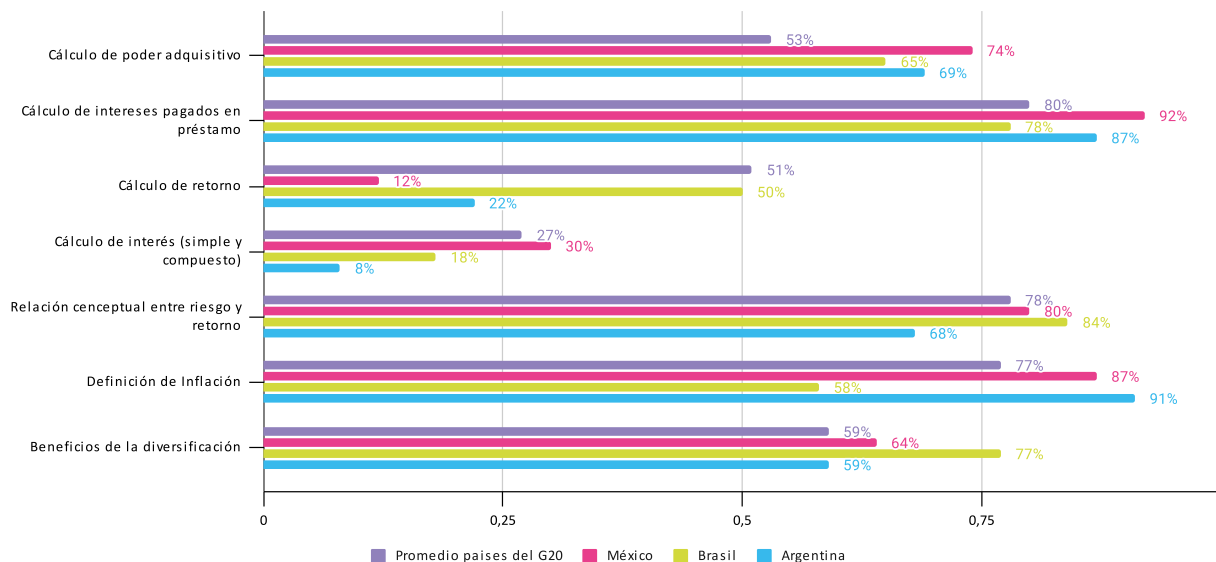
Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Finalmente, en la Encuesta de Capacidades Financieras de 2017 se destacaba que el promedio del nivel de conocimientos financieros en Argentina era bajo, alcanzando los 4 puntos, siendo el nivel de referencia de 5 puntos. Así, solo un 38% de la población superaba ese nivel, lo que ubica a la Argentina en el puesto 31 de 39 países relevados. En ese sentido, se observaba que el índice de conocimiento financiero era mayor mientras mayor era el ingreso o el nivel educativo. Sin embargo, la mitad de la población con educación superior carecía de los conocimientos básicos necesarios para acceder y utilizar de manera apropiada los productos y servicios financieros disponibles.

En el gráfico 9 se muestra una comparación internacional del nivel de conocimientos en relación a diferentes tópicos. Allí se puede observar que Argentina presenta bajos niveles en todas las categorías a excepción del conocimiento del concepto de inflación.



Gráfico 8: Porcentaje de la población que ha oído hablar sobre productos financieros



Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

En el gráfico 9 también se puede observar que los bajos niveles se encuentran en mayor medida en las aplicaciones prácticas, lo que podría estar explicado por los bajos niveles educativos en matemáticas.

El análisis de los datos evidencia que a menor edad, menor nivel socioeconómico y menor nivel educativo, se encuentran peores resultados. También es importante resaltar que existe una brecha de género en cuanto al porcentaje de personas adultas que alcanzan puntajes altos.

Finalmente, es importante mencionar que a partir de la encuesta, se construyó un índice de educación financiera que contemplaba tres dimensiones: conocimiento, comportamiento y actitudes. En todos ellos, Argentina se ubica por debajo de los niveles de referencia. Como mencionamos, el puntaje de conocimiento es de 4, siendo el nivel de referencia de 5. En relación al comportamiento, el puntaje promedio de Argentina fue de 4.5 mientras que el nivel de referencia es de 6 y finalmente en torno a la actitud financiera se ubicó levemente por debajo de valor referencia de 3 puntos, con un puntaje de 2.9. Todo ello hace que el puntaje de educación financiera de Argentina fuera de 11.5, quedando en el puesto 37 de 39 países relevados.

Cabe señalar que los puntajes más bajos del índice de educación financiera se encontraban en las zonas rurales, en los niveles socioeconómicos más bajos y en los grupos con menor nivel educativo.



A partir de estos resultados se refleja la necesidad de implementar acciones que busquen mejorar la educación financiera, principalmente de los sectores con mayor riesgo de vulneración, desde una perspectiva de derechos humanos, federal y de género. En este sentido, distintos organismos públicos han implementado valiosas iniciativas de educación financiera. Para mejorarlas y potenciarlas, es fundamental contar con formadores en inclusión financiera que puedan transmitir los saberes en todo el territorio nacional, adaptando los contenidos y las formas a cada grupo en particular y procurando generar procesos de aprendizaje significativos. También, se pone de manifiesto la necesidad de profundizar la educación financiera de las y los jóvenes, grupo etario que se podría alcanzar incorporando contenidos de educación financiera en la currícula de las escuelas.



Segmentación de grupos sociales vulnerados

Las instancias de diagnóstico permiten identificar los obstáculos, riesgos y oportunidades a la hora de implementar políticas públicas. En función del análisis de los datos disponibles, se establece una población objetivo prioritaria; la segmentación por grupos resulta de gran utilidad ya que permite maximizar el impacto de los recursos disponibles durante el proceso de implementación (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] y Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2020).

Además, la segmentación es crucial en el proceso educativo, ya que permite una comunicación más acorde y un enfoque pedagógico que puede abordar las necesidades reales de grupos específicos de usuarias y usuarios financieros, lo que les permite responder a comportamientos y vulnerabilidades específicas (KNOOTE y ORTEGA, 2015, citado en OCDE/CAF, 2020).

La segmentación permite además diseñar y desarrollar productos y servicios que no sólo sean accesibles para las poblaciones vulneradas o excluidas, sino que también sean utilizables, de manera que respondan a las necesidades financieras específicas y etapas del desarrollo financiero del individuo o del hogar (BIRD y ROMERO, 2018).

Existen en nuestro país ciertos grupos en condiciones de vulnerabilidad cuyo acceso a productos y servicios presenta marcadas limitaciones en comparación con el resto de la población. Esto sucede en los sectores sociales de menores ingresos, las personas jóvenes, las adultas y los adultos mayores, las personas beneficiarias de la seguridad social, inmigrantes y las personas refugiadas. Cabe enfatizar que las limitaciones se profundizan al considerar la dimensión de género, ya que son las mujeres y principalmente las identidades sexuales disidentes quienes presentan las mayores limitaciones dentro de cada grupo poblacional.

Respecto del sector MiPyME, los datos oficiales señalan que entre 2015 y 2019 cerraron 24.537 pequeñas y medianas empresas en la Argentina producto de la crisis económica. Aquellas que tenían hasta 10 trabajadoras y trabajadores representan el 91 % de ese universo (IP, 2020). Si a ese cuadro se suman las consecuencias de la pandemia, no es difícil prever la necesidad de desarrollar formaciones específicas en torno a los instrumentos financieros que existen para este segmento.

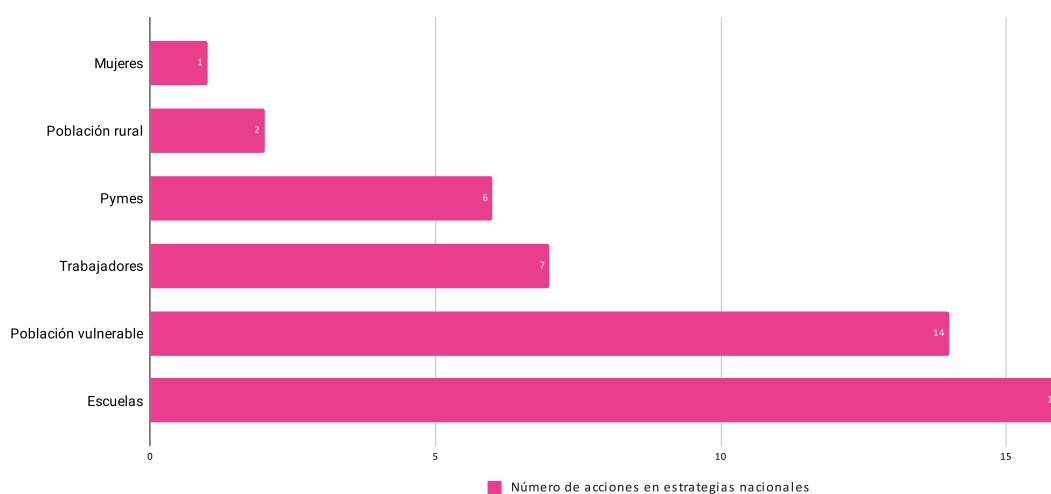
La capacidad de estos sectores de aprovechar las nuevas oportunidades en torno a la educación financiera



depende de manera crítica del desarrollo de sus habilidades mediante la educación financiera (OCDE, 2013). Es por esto que, en línea con lo planteado en la ENIF, se propone que las iniciativas en materia de educación financiera prioricen el desarrollo de capacidades de las personas que pertenecen a grupos sociales en condiciones de vulnerabilidad y excluidos, como así también a quienes integran el segmento productivo conformado por las MiPyMEs.

El enfoque utilizado en este Plan para la segmentación de las poblaciones objetivo toma en cuenta las características demográficas, niveles de ingreso y el segmento productivo, criterio que se corresponde con las estrategias de Educación Financiera implementadas a nivel mundial. Los países participantes en la encuesta OCDE/INFE señalan que en los segmentos priorizados incluyen: jóvenes, mujeres, grupos de bajos ingresos, personas mayores, micro, pequeñas y medianas empresas, migrantes y, en algunos países, personas que viven en zonas rurales (Gráfico 10).

Gráfico 10. Acciones enfocadas a poblaciones específicas dentro de las estrategias nacionales en América Latina



Fuente: OCDE/CAF 2020

A continuación, se detallan los grupos sobre los que se va a priorizar la implementación de las acciones estratégicas:





Para abordar la Educación Financiera, es necesario partir de la comprensión de una serie de conceptos básicos. Es por ello que se propone que las acciones estratégicas destinadas a todos los grupos tengan en cuenta un conjunto de ejes comunes, a saber:

EJES COMUNES	CONTENIDOS
Inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none">● Concepto. Elementos.● La Inclusión Financiera como herramienta de inclusión social.● La Inclusión Financiera como política de Estado.
Planificación financiera	<ul style="list-style-type: none">● Presupuesto. Para qué sirve.● Ingresos y gastos. Componentes principales de ingreso y gasto. Seguimiento.● Ahorro como mecanismo para enfrentar metas de corto plazo, como herramienta para afrontar situaciones imprevistas.● Seguros: beneficios y tipos.● Endeudamiento responsable y riesgos del sobreendeudamiento.
Uso de sistema bancario	<ul style="list-style-type: none">● Cuentas bancarias. Tipos y operaciones.● Tarjeta de débito y crédito. Usos y beneficios. ¿Por qué mantener el dinero en la cuenta?● Ahorro e inversiones en el sistema financiero.● Cajeros automáticos. Usos.● Transferencias bancarias.● Créditos. Importancia del historial crediticio.



Banca virtual	<ul style="list-style-type: none">• Homebanking. Usos y beneficios. Operaciones que se pueden hacer.• Pagos digitales. Billetera virtual.• Uso de celulares. Código QR.• Ciberseguridad: resguardo de los datos personales, cómo prevenir fraudes y estafas, cómo denunciar.
Derechos del consumidor financiero	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué derechos tenemos?• Uso responsable por parte de la persona usuaria. Resguardar sus datos.• Reclamos. Tipos de reclamos. Modelo estándar. ¿Cómo llevarlo adelante?

Asimismo, retomando la idea de la importancia de la segmentación por población objetivo, se entiende que existen diferencias considerables entre los grupos priorizados y se reconoce la importancia de adecuar los tópicos a las necesidades de cada uno de ellos, como así también la forma en que se comunica. Por ello, las acciones privilegiarán una serie de temas para abordar con mayor énfasis en cada grupo:

GRUPO SOCIAL	ÉNFASIS EN
Personas mayores	<ul style="list-style-type: none">• Uso del sistema bancario y herramientas virtuales.• Planificación previsional.
Beneficiarios de seguridad social	<ul style="list-style-type: none">• Uso del sistema bancario.• Conocimientos de economía• Conocimientos básicos de Economía.• Economía del comportamiento. Sesgos y cómo resolverlos.• Economía del cuidado.



Jóvenes

- **Herramientas financieras y económicas:**
 - Conocimientos macro: PBI. Ingreso. Consumo. Gasto. Inversión. Política fiscal y monetaria. Inflación. Tipo de cambio.
 - Economía del comportamiento. Sesgos y cómo resolverlos.
 - Economía del cuidado. Brechas salariales de género.
 - Tasa de interés. Capitalización simple y compuesta. Bonos. Rentas. Perpetuidades.
- **Impuestos:**
 - Monotributo social y general.
 - Facturación.
 - AFIP.

Migrantes

- **Funcionamiento del sistema bancario. Marco legal.**
- **Impuestos:**
 - Monotributo social y general.
 - Facturación.
 - AFIP.
- **Herramientas financieras y económicas:**
 - Conocimientos macro: PBI. Ingreso. Consumo. Gasto. Inversión. Política fiscal y monetaria. Inflación. Tipo de cambio. Remesas.
 - Economía del comportamiento. Sesgos y cómo resolverlos.
 - Economía del cuidado. Brechas salariales de género.
 - Tasa de interés. Capitalización simple y compuesta. Bonos. Rentas. Perpetuidades.



MiPyMEs

- **Contabilidad:**
 - Estructura de costos.
 - Formación de precios.
 - Armado de presupuestos.
 - Control de inventarios.
 - Impuestos. Monotributo social y general. Facturación.
- **Microcréditos y ahorro:**
 - Características y destinatarios.
 - Sobreendeudamiento.
 - Mecanismos de ahorro. Plazo fijo.
 - Caja de Ahorro y Cuenta Gratuita Universal.
 - Brechas de género en el acceso al crédito.
- **Innovación financiera:**
 - Apps bancarias y Homebanking.
 - Billeteras virtuales.
 - Pagos y cobros virtuales. El uso del Posnet.
 - Código QR.
- **Herramientas financieras y económicas:**
 - Conocimientos macro: PBI. Ingreso. Consumo. Gasto. Inversión. Política fiscal y monetaria. Inflación. Tipo de cambio.
 - Economía del comportamiento. Sesgos y cómo resolverlos.
 - Tasa de interés. Capitalización simple y compuesta. Bonos. Rentas. Perpetuidades.
- **Estrategias y planificación comercialización**



Acciones estratégicas

Consideraciones generales

Las acciones estratégicas en materia de educación financiera se desarrollarán teniendo en cuenta a quiénes van dirigidas, su contexto, sus necesidades reales y sus saberes previos. Esto implica que quienes participen de las iniciativas no serán considerados sujetos carentes de todo saber a quienes se debe instruir desde cero. Existe una diversidad de autoras y autores y corrientes que desarrollan teorías sobre el aprendizaje. El presente plan enfatiza aquellas que focalizan en la noción de aprendizaje significativo y parten de una mirada que centra su preocupación en la construcción del sujeto que aprende. En línea con los postulados de David Ausubel, el aprendizaje significativo se produce cuando la persona asocia una información nueva con una que ya posee, y reconstruye ambas en el proceso, dando lugar a nuevas síntesis (AUSUBEL, 1960). Las iniciativas de educación financiera se brindarán en el marco de un proceso donde la actividad de la/el participante cobra especial relevancia para el aprendizaje. En línea con esta perspectiva, se trata de “aceptar que la transmisión de saberes y conocimientos no se realiza nunca de modo mecánico y no puede concebirse en forma de una duplicación de idénticos como la que va implícita en muchas formas de enseñanza. Supone una reconstrucción, por parte del sujeto, de saberes y conocimientos que ha de inscribir en su proyecto y de los que ha de percibir en qué contribuyen a su desarrollo” (MEIRIEU, 2003).

La complejidad de cualquier proceso educativo implica tener en cuenta que “lo «normal» es que la persona que se construye frente a nosotros no se deje llevar, o incluso a veces se nos oponga, simplemente, para recordarnos que no es un objeto en construcción sino un sujeto que se construye” (MEIRIEU, op.cit.). Toda iniciativa de educación financiera debe preguntarse en primer lugar por los intereses y el contexto de los sujetos a quienes se pretende ofrecer herramientas que mejoren su acceso y uso de los servicios financieros. Se pretende que las propuestas se orienten en el sentido de lo que plantea Jacques Ranciere cuando señala que “el secreto del maestro es saber reconocer la distancia entre la materia enseñada y el sujeto que instruir, como así también la distancia entre aprender y comprender” (RANCIERE, 2007).

Por otro lado, a lo largo de los últimos años se viene llevando a cabo una gran variedad de programas e iniciativas de educación financiera por parte de múltiples organismos del sector público, así como también de actores del sector privado. Con el objetivo de dar seguimiento a la implementación de las acciones estratégicas que se prevé en el PNEF y contribuir a su medición, se propone la realización de



un informe de gestión semestral donde se detallarán las actividades de cada organismo relacionada con la educación financiera, así como las de aquellas instituciones privadas que realicen acciones en el marco del presente PNEF. El informe semestral deberá contener la siguiente información para poder avanzar en realizar un mapeo de todas esas actividades:

1. Organismo/ entidad responsable
2. Nombre del programa
3. Segmentos/ público destinatario
4. Modalidad
5. Duración
6. Ubicación geográfica
7. Descripción
8. Productos o servicios financieros involucrados
9. Alcance (cantidad de personas que participaron)

Teniendo en cuenta el diagnóstico, los objetivos propuestos y la necesidad de proyectar las acciones sobre segmentos sociales específicos, se establecen 9 acciones estratégicas.

Acción estratégica 1:

Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de las escuelas

Dentro de los grupos vulnerados descritos anteriormente se encuentran las personas jóvenes. Para orientar la educación financiera a este grupo, resulta fundamental impulsar la misma en los diferentes niveles educativos, en las especializaciones y en las distintas modalidades del sistema educativo con el objetivo de que las personas jóvenes que ingresen al mercado laboral tengan conocimientos económicos y financieros.



En el año 2018, se aprobó en nuestro país la Ley N° 27.440 de Financiamiento Productivo que en su artículo 211 incorpora la formación financiera en el nivel medio.

Teniendo en cuenta este marco, se establecen las siguientes acciones para profundizar el alcance de la educación financiera en todo el territorio nacional:

- Consensuar con el Ministerio de Educación de la Nación y los Ministerios de Educación Provinciales, la manera de incorporar la educación financiera en las escuelas.
- Incorporar módulos en las currículas y en la planificación anual de las escuelas que brinden herramientas de análisis de economía y entorno financiero, como así también herramientas contables de planificación de ingresos y gastos.
- Propiciar herramientas en orientaciones referidas a “Economía y Administración”, para impulsar emprendimientos y evaluar proyectos de inversión.
- Generar articulaciones con la educación superior, terciarios y universidades, para capacitar a los docentes.

Acción estratégica 2:

Impulsar la formación de Referentes en Inclusión Financiera con perspectiva federal

Un eje central de la ENIF es desarrollar políticas de inclusión con una perspectiva federal. Para ello es fundamental la formación de referentes en inclusión financiera en todo el territorio nacional, que puedan a su vez brindar capacitaciones integrales sobre la temática adaptando los contenidos al contexto específico, las necesidades reales y los saberes previos de los segmentos sociales destinatarios. Por consiguiente se establecen las siguientes acciones:

- Desarrollar, a través de una plataforma digital de educación financiera, un curso de formación de Referentes de Inclusión Financiera que repliquen el conocimiento en sus comunidades;
- Impulsar convenios con organismos nacionales e internacionales y organizaciones de la sociedad civil con vistas a desarrollar capacitaciones en el territorio;



- Promover la creación de carreras, cursos y/o diplomaturas en inclusión y educación financiera que formen profesionales capaces de elaborar e implementar programas medibles y con impacto social

Acción estratégica 3:

Potenciar el uso de servicios financieros a través de canales formales

En nuestro país, parte de la población decide usar mecanismos financieros por fuera del sistema formal, ya sea mediante el ahorro (el 58% ahorra en su hogar, siendo en su mayoría mujeres), mediante el retiro de dinero (el 70% retira todo el dinero de su cuenta) o mediante el acceso informal a mecanismos de crédito. Muchas de las personas usuarias que toman estas decisiones declaran hacerlo por asesoramiento recibido por personas cercanas al usuario (familiares, amigos). Por el lado de la oferta, resulta imperioso tener un sistema financiero que esté más cercano a la población para fomentar la confianza.

Teniendo en cuenta este marco se establecen las siguientes acciones:

- Comunicar y explicar los beneficios del acceso y uso de servicios financieros formales.
- Potenciar, mediante articulaciones con la oferta, la simplificación de los trámites y su comunicación.
- Fomentar en las personas usuarias la comparación de productos entre las diferentes entidades financieras.

Acción estratégica 4:

Incentivar la planificación financiera

En nuestro país, entre las principales problemáticas que declaran la mayoría de las personas usuarias se encuentra la imposibilidad de cubrir sus gastos con los ingresos que poseen por mes, como también declaran que ante una pérdida inesperada de su ingreso no pueden hacer frente a sus gastos por más de un mes sin endeudarse. Lo mismo sucede en muchos hogares argentinos ante un gasto inesperado. Más allá de factores económicos de tipo estructural, es necesario ofrecer herramientas de planificación que, según las encuestas, alcanza los niveles más bajos de la región.



Los seguros constituyen uno de los elementos primordiales dentro de los productos y servicios financieros más útiles para la población, cuyo acceso y uso de calidad debe considerarse cuando hablamos de inclusión financiera de un país. Independientemente del estrato de ingresos de los hogares, el seguro puede ser una herramienta vital para administrar riesgos y promover mejoras en el bienestar de las personas, familias y emprendimientos. Los seguros pueden brindar a los hogares los medios para protegerse contra consecuencias de diferentes tipos de eventos imprevistos. De ese modo, hacen que los hogares y las personas sean más resilientes y tengan más herramientas para enfrentar dificultades.

Teniendo en cuenta este marco se establecen las siguientes acciones:

- Comunicar y explicar los beneficios de la planificación financiera y del uso de seguros.
- Brindar las herramientas para el armado, evaluación y cumplimiento de presupuestos en los hogares.
- Fomentar la formación sobre los componentes del ingreso y gasto.
- Formar sobre conceptos relacionados con economía del comportamiento, principalmente sobre el sesgo de ponderación del presente por sobre el futuro.

Acción estratégica 5:

Promover un mayor uso de canales de pagos digitales en reemplazo del efectivo

La actual situación de pandemia favoreció el aumento del uso de medios de pago electrónicos y, en consecuencia, contribuyó a disminuir el uso de efectivo. Los medios más utilizados son las tarjetas de débito y de crédito, que explican el 49% y el 35% de las operaciones por canales electrónicos, respectivamente (IIF - BCRA, 2021). Más allá de otras medidas incorporadas en la ENIF y llevadas adelante por diversos organismos, dirigidas a consolidar y acelerar esta tendencia, en el marco del plan de educación financiera se establecen las siguientes acciones:

- Comunicar por los medios disponibles las ventajas y beneficios de usar las nuevas herramientas para pagos electrónicos, especialmente las billeteras digitales.
- Incluir en los proyectos de capacitaciones información precisa y detallada sobre los



instrumentos de pago existentes, con énfasis en las nuevas herramientas.

- Coordinar acciones de comunicación y capacitación de referentes con otros organismos del Estado, en particular aquellos focalizados en los grupos sociales vulnerados.

Acción estratégica 6:

Desarrollar campañas para difundir instrumentos para MiPyMEs

Resulta imprescindible desarrollar acciones específicas dirigidas a las MiPyMEs sobre los instrumentos financieros más convenientes o innovadores para desarrollar sus modelos de negocio. Se busca que una mayor cantidad de MiPyMEs puedan acceder al conocimiento de las distintas líneas de financiamiento, como las de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y los Emprendedores, e inicien las gestiones para que esa financiación efectivamente se materialice. En este sentido, se identifican las siguientes acciones:

- Difundir y mantener actualizado el sitio web de la DNIFyFS con información sobre productos ofrecidos por el mercado focalizados en el segmento MiPyMEs, con sus costos y términos y condiciones.
- Impulsar campañas de comunicación a nivel federal para difundir innovaciones en los productos y servicios financieros para el segmento MiPyMEs.
- Difusión de instrumentos asociados al financiamiento de MiPyMEs a través del mercado de capitales, bajo la órbita de regulación de la Comisión Nacional de Valores.

Acción estratégica 7:

Promover el crédito responsable y sostenible

La ENIF 2020-2023 establece como objetivo “promover el acceso universal a los bienes y servicios financieros, y su uso responsable y sostenible”. En línea con ello, es necesario tener en cuenta que existen responsabilidades tanto de las y los demandantes como de las y los oferentes de los servicios financieros.

Para las personas usuarias financieras se propone crear instancias de capacitación para:



- Fomentar la toma de decisiones de endeudamiento en función de su capacidad de repago, determinada por su situación económica del contexto y la viabilidad de sus proyectos futuros.
- Mejorar las habilidades financieras para que la decisión de endeudamiento sea comprendida en sus múltiples dimensiones. Las personas usuarias deben poder tener claridad en el propósito para el que se endeudan, evaluar en qué institución les resulta más conveniente hacerlo, realizar cálculos simples para comprender bajo qué condiciones se están endeudando (plazos, tasas, penalidades por mora, entre otras.)
- Alertar sobre el riesgo de sobreendeudamiento y la importancia del historial crediticio.

Para fomentar el crédito responsable del lado de la oferta, se busca que los dadores de crédito mejoren la comunicación a las personas usuarias, para ello se propone:

- Utilizar un lenguaje inclusivo, claro y adecuado al interlocutor a la hora de ofrecer un crédito.
- Comunicar los términos y condiciones de manera sencilla, transparente, precisa y completa.

Por otra parte, en función de la importancia de la agenda ambiental y al desarrollo que han tenido las Finanzas Sostenibles en los últimos años, se propone desarrollar la utilización de productos y servicios financieros que promuevan el cuidado del ambiente, la responsabilidad social y la gobernanza (ASG). En este sentido, se busca apoyar a las entidades financieras en la creación de líneas de crédito e instrumentos de inversión que incorporen principios de sostenibilidad, y a identificar potenciales emisores con necesidades de financiamiento e impulsarlos para que logren obtener acceso al mercado de capitales mediante instrumentos sostenibles (verdes y sociales), bajo la órbita de regulación de la Comisión Nacional de Valores (CNV).

Acción estratégica 8:

Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas

Según datos de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia (UFECI), las denuncias por estafas bancarias crecieron significativamente tras el vuelco masivo de las personas usuarias a canales digitales durante la emergencia sanitaria. Esto nos obliga a generar acciones que minimicen la exposición de los usuarios a prácticas abusivas y fraudulentas, de modo de mejorar la confianza en el sistema bancario.



Para ello, nuevamente resulta imprescindible trabajar en tres direcciones:

- Crear advertencias a las personas usuarias sobre riesgos de phishing, fraude y robo de identidad. Las personas deben tener conocimientos de los medios utilizados por las entidades financieras para solicitar información de modo de resguardar sus datos ante posibles estafas.
- Difundir mecanismos para denunciar una vez que el fraude se produjo
- Promover la publicación de alertas a las personas usuarias financieras respecto a la utilización de plataformas digitales de inversiones no reguladas y los riesgos asociados.

Asimismo, cabe destacar que se viene trabajando en campañas de comunicación, tanto a través de medios tradicionales como digitales, con advertencias sobre los riesgos del phishing, fraude y robo de identidad, así como sobre los riesgos del sobreendeudamiento.

Acción estratégica 9:

Fortalecer la formación en derechos de las y los consumidores consumidores financieros

En octubre de 2014 se logró un avance en el reconocimiento de los contratos bancarios como contratos de consumo, estando protegidos por la Ley N°26.994 de Defensa del Consumidor.

Por su parte, la nueva ENIF enuncia que la protección de la persona consumidora financiera se enfoca en brindar herramientas que faciliten la comprensión, en términos de acceso y uso, de productos financieros.

En relación a la protección de la persona usuaria financiera, se destacan ciertas dificultades en la importancia de la supervisión de la calidad de las acciones de oferta de los productos financieros, como así también los obstáculos que se les presentan al momento de su utilización. En ese sentido, se identifican las siguientes medidas que pueden contribuir a atenuar estos problemas:

- Promover instancias de capacitación para que las personas puedan conocer sus derechos como personas usuarias financieras.
- Informar los requisitos de divulgación de términos y condiciones de la oferta de productos financieros.



Coordinación

La Ley de Financiamiento Productivo aprobada en 2018 encomendó al Poder Ejecutivo Nacional la elaboración de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Con el objetivo de diseñar, desarrollar e implementar dicha Estrategia se creó el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF). El CCIF es el órgano interministerial donde participan 14 áreas del Estado Nacional, a las que pueden sumarse con carácter de invitadas otras instituciones del sector público y también del ámbito privado.

La ENIF establece cinco objetivos estratégicos

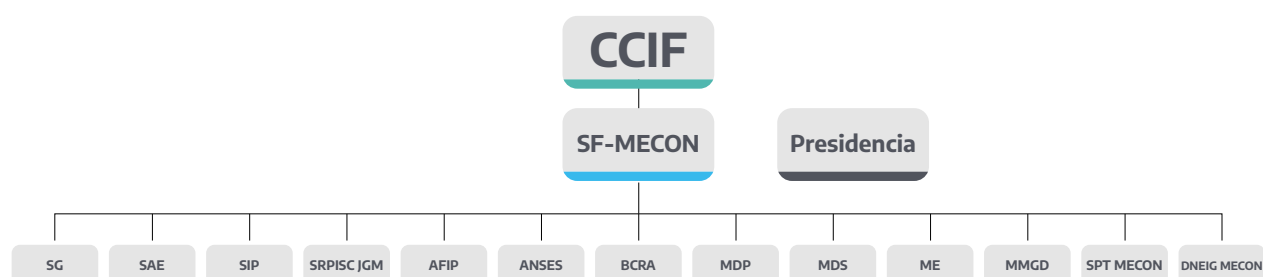
1. Ampliar y mejorar el acceso a bienes y servicios financieros tales como cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros.
2. Potenciar el uso de medios de pago electrónicos, cuentas de ahorro, crédito y otros servicios, como portal de entrada al sistema financiero, incluyendo al sector bancario y a los microcréditos e instituciones de microfinanzas (IMFs).
3. Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección de la persona usuaria.
4. Promover la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago.
5. Contribuir a reducir las brechas sociales, ampliar la territorialidad y federalización e incorporar la perspectiva de género y diversidad, a través de la mejora en el acceso a bienes y servicios financieros.

En función de estos objetivos estratégicos, la ENIF establece 10 áreas de trabajo. El Consejo de Coordinación Financiera ha creado, por lo tanto, 10 mesas sobre cada una de las temáticas establecidas en la ENIF. Ellas son: Educación Financiera, Inclusión Financiera de Grupos Vulnerables, adultos mayores y otros, Acceso al crédito bancario y no bancario, Políticas con perspectiva de género transversal, Medios de pago electrónicos e interoperabilidad y ciberseguridad, Protección al consumidor financiero, Información crediticia y alternativa, Coordinación con los nuevos objetivos



del G20, Agencias complementarias de servicios financieros y Observatorio de métricas.

La mesa de trabajo sobre educación financiera en el marco del CCIF es la responsable de implementar y supervisar la ejecución del presente Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF).



Finalmente, respecto al relevamiento de programas de educación financiera ya existentes, se realizará a través de un instrumento provisto por la DNIFyFS cuya función será recolectar información sobre iniciativas públicas y privadas de capacitaciones financieras, sus poblaciones objetivo, contenidos impartidos y evaluación del aprendizaje, entre otros. Las entidades responsables de contestar esta encuesta serán instituciones públicas y privadas, pertenecientes al sistema financiero, las cuales participarán en la respuesta de un diagnóstico inicial y luego, se realizará un seguimiento periódico semestral. Finalmente, será la propia DNIFyFS el organismo encargado de procesar la información relevada, para su posterior puesta a conocimiento, análisis y evaluación por parte del CCIF.



Sistema de monitoreo y evaluación

Establecer métricas para evaluar las acciones estratégicas establecidas en este PNEF resulta crucial para monitorear la efectividad de su implementación.

Monitorear y evaluar los proyectos y acciones de educación financiera es esencial para saber si son efectivos, identificar cómo se pueden mejorar y verificar si los recursos están bien utilizados. La evidencia de la evaluación puede ayudar a identificar los programas más eficientes e influir en las decisiones futuras sobre políticas públicas dirigidas a los segmentos socioeconómicos más vulnerados. Además, cuando los resultados de una evaluación sólida se generalizan a una población más amplia, es posible predecir el impacto general de un programa a una escala mucho mayor y establecer objetivos de política bien definidos. Dentro de los principales beneficios de desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación se encuentran:

- Monitorear el progreso de las acciones estratégicas ejecutadas en el marco del PNEF.
- Evaluar el impacto del PNEF en el desarrollo de capacidades financieras en nuestra población.
- Releva las iniciativas de educación financiera que han llevado a cabo instituciones públicas y privadas, financieras y no financieras, a lo largo de todo el territorio nacional.
- Contribuir a la definición de las prioridades en materia de política de educación financiera que guíe en el futuro el trabajo de los responsables del diseño e implementación de iniciativas de educación financiera.
- Aportar datos de relevancia sobre las capacidades financieras actualmente vigentes en nuestro país que contribuyan al diseño de programas de educación financiera efectivos y cuyos contenidos contemplen la realidad y las necesidades de distintos segmentos socioeconómicos.
- Contribuir al logro de consensos con relación a los contenidos de los programas de educación financiera que llevan a cabo distintas áreas del sector público, así como instituciones del sector privado.



Estrategias de relevamiento

Tal como se desprende de lo anterior, existen dos niveles diferenciados de medición: por un lado, el monitoreo de la implementación de las acciones estratégicas y por otro la evaluación del impacto de las acciones sobre las capacidades financieras de la población.

A continuación, se establece el cuadro de métricas de monitoreo de la implementación de impacto de las acciones estratégicas:

ACCIONES ESTRATÉGICAS	MÉTRICA
Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de las escuelas	<ul style="list-style-type: none">• Relevamiento de escuelas y especializaciones que incluyen la temática en sus currículas.• Cantidad de docentes que participan en talleres de capacitación.• Encuestar estudiantes próximos a terminar sus estudios sobre capacidades financieras.
Impulsar la formación de referentes en inclusión financiera con perspectiva federal	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de Referentes formados en inclusión y educación financiera.• Cantidad de personas capacitadas en territorio.• Encuestar participantes de capacitaciones dadas por Referentes en Inclusión Financiera sobre capacidades financieras.



Potenciar el uso de servicios financieros a través de canales formales	<ul style="list-style-type: none">● Evolución de los principales métodos de selección de productos por parte de las personas usuarias.● Cantidad de personas que conocen y usan productos y servicios financieros.● Relevamiento de los modos de uso del dinero depositado en la cuenta de las personas usuarias, principalmente de aquellos que pertenecen a los grupos sociales objetivos.● Cantidad de personas usuarias que se asesoran dentro del sistema financiero.
Incentivar la planificación financiera	<ul style="list-style-type: none">● Cantidad de hogares que realizan presupuesto y analizan el grado de cumplimiento.● Capacidad de los hogares de hacer frente a gastos inesperados sin endeudarse.
Promover un mayor uso de canales de pagos digitales en reemplazo del efectivo	<ul style="list-style-type: none">● Medición de conocimiento de servicios financieros digitales.● Cantidad de operaciones realizadas de manera digital.● Medir el volumen de pagos realizados de manera digital.
Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros adecuados para MiPYMEs	<ul style="list-style-type: none">● Evolución del uso de productos para el cobro por parte de MiPYMEs.● Evolución del uso de productos de crédito.● Medición del conocimiento de los instrumentos financieros adecuados para las MiPYMEs.● Medición del conocimiento de las campañas de difusión sobre instrumentos financieros para MiPYMEs.



**Promover el crédito responsable,
sostenible y sustentable**

- Cantidad de deuda tomada comparada con su nivel de ingreso.
- Medición de nivel de endeudamiento en base al saldo promedio deudor.
- Relevamiento de formas de difusión de los términos y condiciones del crédito por parte de la oferta.
- Relevamiento de comprensión de los términos y condiciones por parte de las personas usuarias.
- Cantidad de usuarios que acceden al crédito por los canales formales.

**Minimizar las prácticas
abusivas y fraudulentas**

- Medición de conocimientos de las personas usuarias sobre los medios utilizados por los bancos para resguardar los datos.
- Seguimiento de los medios utilizados por los bancos para difundir las medidas de seguridad a las personas usuarias.
- Cantidad de denuncias de personas usuarias por prácticas abusivas y fraudulentas.

**Fortalecer la formación en derechos
del consumidor financiero**

- Medición de conocimiento de las personas usuarias sobre los medios para efectuar reclamos.
- Medición de conocimiento sobre sus derechos como consumidor financiero.
- Cantidad y tipo de medios que ofrecen las y los oferentes para efectuar estos reclamos.
- Volumen de demandas resultantes del uso de productos y servicios financieros.



Para producir mediciones respecto de la implementación de las acciones estratégicas y obtener otros datos agregados que muestren el progreso de las capacidades financieras en la población total (o más específicamente, entre los segmentos sociales vulnerados focalizados en el PNEF) se desarrollarán instrumentos específicos de relevamiento junto a organismos especializados. También se producirá información relevante al ordenar y sistematizar los resultados de las evaluaciones de cada una de las capacitaciones realizadas en el territorio (ver Anexo I).

Referencias

AUSUBEL, D.P. (1960), The use of advance organizers in the learning and retention of meaningful verbal material. *Journal of Educational Psychology*, 51, 267-272).

RANCIERE, Jacques (2007), *El maestro ignorante: cinco lecciones sobre la emancipación intelectual*, Buenos Aires, Libros del Zorzal, p. 19.

MEIREIU, Philippe (2003, 2da. reimp.), *Frankenstein educador*, Barcelona, Alertes S. A. de Ediciones, pps. 75-77.

BCRA/CAF (2017): Encuesta de Medición de Capacidades Financieras. Disponible en [http://www.bkra.gov.ar/pdfs/BCRAyVos/Encuesta%20de%20Medici%C3%B3n%20de%20Capacidades%20Financieras%20en%20Argentina%20-%20BCRA-CAF%20\(2017\).pdf](http://www.bkra.gov.ar/pdfs/BCRAyVos/Encuesta%20de%20Medici%C3%B3n%20de%20Capacidades%20Financieras%20en%20Argentina%20-%20BCRA-CAF%20(2017).pdf)

BCRA (2021): Informe de Inclusión Financiera, mayo de 2021. Disponible en http://www.bkra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF_012021.pdf

GNUDS, (2021), *Agenda 2030: Enfoque para la programación basado en los derechos humanos*, 2021. Disponible en <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>

OCDE (2005): Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera. Disponible en <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>

INFE/OCDE (2012): Principios de alto nivel de la INFE para la evaluación de programas de educación financiera. Disponible en <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-high-level-principles-for-the-evaluation-of-financial-education-programmes-spanish.pdf>

OCDE/CAF (2013): “La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas”, Corporación Andina de Fomento. Disponible en https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación. <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

MECON (2020): Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-gobierno-presento-la-nueva-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2020-2023>

TELAM (2021): “Las denuncias por estafas bancarias crecieron casi un 3.000 por ciento en 2020”, 24 de abril de 2021. Disponible en <https://www.telam.com.ar/notas/202104/551902-estafas-bancarias-ciberdelito.html>

Anexo 1

Guía de principios para la implementación de proyectos de Educación Financiera

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Principios
5. Contenido de las acciones de educación financiera
6. Referentes en Educación financiera
7. Evaluación y monitoreo de las iniciativas
8. Aplicabilidad



1. Introducción

El Plan Nacional de Educación Financiera se propone “fijar un marco de referencia que alinee las iniciativas en materia de educación financiera que se implementan tanto en los organismos públicos como en el sector privado” (PNEF, 2022). El desarrollo significativo de iniciativas en áreas del Estado vinculadas con la temática, sumado a las acciones emprendidas por parte de actores del sector privado, plantea la necesidad de establecer algunos principios básicos y criterios comunes de actuación en la materia, que permitan distinguir claramente las actividades de educación financiera de otras que persigan fines comerciales o de otro tipo no vinculados con los objetivos del PNEF.

La OCDE ha promovido un documento con una serie de principios y recomendaciones que constituyen una premisa básica del presente trabajo. En el mismo, se establece que “la educación financiera debe proporcionarse de manera justa e imparcial” y “los programas deben ser coordinados y desarrollados con eficiencia” (Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera, Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe, 2005).

Al mismo tiempo, la OCDE establece la necesidad de “alentar a las instituciones financieras a distinguir claramente entre la educación financiera y la información financiera y la orientación financiera “comercial”. Cualquier orientación financiera con fines empresariales debe ser transparente y divulgar claramente la naturaleza comercial donde también se promueve como una iniciativa de educación financiera (Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera, Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe, 2005)[1].

En este marco, el propósito de esta guía es promover la justeza, la imparcialidad y la eficiencia de las capacitaciones en materia de educación financiera impulsadas tanto por organismos de la administración pública nacional como por actores del sector privado.

La guía de principios oficia, desde luego, como una serie de recomendaciones y sugerencias a ser tenidas en cuenta por aquellas iniciativas que sean ejecutadas en el marco del Plan Nacional de Educación Financiera.



2. Objetivo

La presente es una guía de principios aplicables a las acciones sobre educación financiera que se desarrollen en la República Argentina y, de acuerdo con los postulados de la OCDE, tienen por objetivo promover la justeza, la imparcialidad y la eficiencia de las capacitaciones en materia de educación financiera impulsadas tanto por organismos de la administración pública nacional como por actores del sector privado, organizaciones no gubernamentales, etc.

3. Alcance

Esta guía se aplicará a las iniciativas de educación financiera desarrolladas en la República Argentina. Será de aplicación voluntaria para aquellos organismos, instituciones y entidades públicas, privadas y no gubernamentales que así lo dispongan.

Se entenderá por iniciativa de educación financiera cualquier tipo de acción, material o recurso en cualquier formato desarrollado por organismos públicos, entidades financieras, asociaciones civiles, entre otros, que persiga fines de educación financiera tal como aparece definida en el presente Plan Nacional de Educación Financiera. No se considerarán iniciativas de educación financiera la formación académica dirigida a profesionales o futuros profesionales del sistema financiero (CNMV y BANCO DE ESPAÑA, 2018).

La guía de principios podrá ser aplicada por organismos públicos, instituciones privadas o entidades no gubernamentales que promuevan acciones de educación financiera. Esto incluye entidades que prestan servicios financieros (bancos, financieras, compañías de seguros, fondos de inversión, etc); empresas que prestan servicios de educación financiera como un servicio (consultoras); organizaciones que nuclean instituciones con intereses comunes (asociaciones de bancos, por ejemplo); y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan la temática tales como ONGs, asociaciones civiles, sin perjuicio de otras que pudieran optar por aplicar la presente guía.

4. Principios

- **Enfoque basado en los derechos humanos**

El acceso a educación adecuada y de calidad es considerado un derecho humano. Tal como establece el PNEF, este enfoque parte de reconocer que los segmentos sociales a quienes se



dirige enfrentan en mayor o menor medida fuertes barreras estructurales de acceso a derechos en general, y en ese contexto los servicios financieros en particular no son la excepción. La educación financiera, al proveer de herramientas a sectores sociales vulnerados, contribuye a reparar injusticias estructurales en términos de acceso y uso de los servicios financieros.

En línea con la perspectiva del PNEF, se contempla que las barreras estructurales antes enunciadas se profundizan al interior de cada grupo social para las mujeres y LGBTI+; es por eso que este enfoque de derechos contempla la dimensión de género, entendiendo que la igualdad es condición necesaria para garantizar el goce de derechos humanos.

- **Principio de imparcialidad**

Los intereses de las personas usuarias y grupos sociales a quienes van dirigidas las acciones tienen total prioridad. Es por ello que las iniciativas de educación financiera brindarán información imparcial y no se utilizarán en ningún caso como acciones de publicidad o marketing con fines comerciales. En caso de confluir eventualmente con actividades de este último tipo se procurará distinguir claramente, en tiempo y espacio, unas de otras.

Tampoco se utilizarán las iniciativas de educación financiera para promover de ninguna forma productos propios o criticar productos de los competidores.

- **Principio de exactitud**

Las iniciativas de educación financiera proporcionarán información clara, veraz, rigurosa, comprobable y actualizada sobre los temas que se propongan abordar.

- **Principio de transparencia**

Las iniciativas de educación financiera brindarán información transparente y equilibrada. Se explicitará a los participantes desde qué posición se habla y se procurará una visión global incorporando todas las miradas relevantes sobre los temas a tratar.



- **Principio de aprendizaje significativo**

La/el participante de las iniciativas no será considerada/o persona carente de todo saber a la que se debe instruir desde cero. En línea con los postulados de David Ausubel, el aprendizaje significativo se produce cuando se asocia una información nueva con una anterior, y se reconstruye ambas en el proceso dando lugar a nuevas síntesis (Ausubel, D.P. (1960). The use of advance organizers in the learning and retention of meaningful verbal material. Journal of Educational Psychology, 51, 267-272).

Es por ello que la educación financiera se brindará en el marco de un proceso donde la actividad de el/la participante cobra especial relevancia para el aprendizaje, por lo que se tendrán en cuenta el entorno, los saberes previos y las necesidades reales del grupo destinatario. En línea con esta perspectiva, se trata de “aceptar que la transmisión de saberes y conocimientos no se realiza nunca de modo mecánico y no puede concebirse en forma de una duplicación de idénticos como la que va implícita en muchas formas de enseñanza. Supone una reconstrucción, por parte del sujeto, de saberes y conocimientos que ha de inscribir en su proyecto y de los que ha de percibir en qué contribuyen a su desarrollo” (MEIRIEU, 2003). La complejidad de cualquier proceso educativo implica tener en cuenta que “lo «normal» es que la persona que se construye frente a nosotros no se deje llevar, o incluso se nos oponga, a veces, simplemente, para recordarnos que no es un objeto en construcción sino un sujeto que se construye” (MEIRIEU, op.cit.).

Toda iniciativa de educación financiera debe preguntarse en primer lugar por los intereses y el contexto de las y los sujetos a quienes se pretende ofrecer herramientas que mejoren su acceso y uso de los servicios financieros. Se pretende que las propuestas se orienten en el sentido de lo que plantea Jacques Ranciere cuando señala que “el secreto del maestro es saber reconocer la distancia entre la materia enseñada y el sujeto que instruir, como así también la distancia entre aprender y comprender” (RANCIERE, 2007).

5. Contenidos

- **Objetivos.** Las acciones de educación financiera deberán explicitar los objetivos que persiguen, los temas a abordar y el público al que se dirigen.
- **Lenguaje.** El lenguaje de las iniciativas de educación financiera será simple, pedagógico y adaptado a las características del público objetivo al que se dirijan, de acuerdo al



principio de aprendizaje significativo descrito en el punto 4.

- El contenido de las iniciativas de educación financiera estará expresamente identificado como material destinado a la educación financiera, diferenciándose claramente así de cualquier otro contenido de carácter publicitario o comercial.

6. Referentes de Educación Financiera

- Las personas que se desempeñen como Referentes de educación financiera deberán disponer de formación específica actualizada adecuada y contar con los recursos necesarios para ello.
- Las y los referentes en Educación Financiera adecuarán las formaciones que brinden a los principios establecidos en la presente guía.

7. Monitoreo de las iniciativas

Se han identificado los siguientes tópicos y subtópicos que, con las adecuaciones correspondientes en función del grupo destinatario, funcionan como elementos básicos de contenidos para monitorear el impacto de las iniciativas de educación financiera públicas y privadas:

- **Herramientas y conceptos básicos de economía:** principales conceptos financieros y económicos (producto, crecimiento, desarrollo, inflación, precios y salarios, tasa de interés simple, tasa de interés compuesta) y su impacto en las finanzas personales. Economía del cuidado.
- **Servicios financieros:** servicios y productos financieros tales como cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, cajeros automáticos, transferencias, crédito, ahorro), asesoramiento.
- **Planificación financiera:** gestión eficaz del presupuesto, administración del gasto (consulta y seguimiento de saldos en cuenta, gastos corrientes y gestión económica diaria del hogar, metas y gastos importantes), ahorro como mecanismo para enfrentar metas de corto plazo y afrontar situaciones imprevistas (fondo de emergencia), planificación de la jubilación, riesgos del sobreendeudamiento.



- **Ahorro:** metas de largo plazo y necesidades de corto, la función del ahorro de acuerdo a metas, mecanismos e instrumentos de ahorro (caja de ahorro, plazo fijo, títulos de ahorro).
- **Medios y canales digitales:** conocimiento de servicios financieros digitales (medios de pago, cuentas, billeteras electrónicas, homebanking, código QR, posnet).
- **Acceso al financiamiento:** gestión eficaz de deudas, saldos impagos de tarjetas, instrumentos de financiamiento (préstamos, obligaciones negociables, fideicomisos, factura de crédito electrónica, cheques de pago diferido), comparación de productos financieros, sobreendeudamiento, historial crediticio.
- **Contabilidad y comercialización:** herramientas de contabilidad y comercialización (estructura de costos, formación de precios, armado de presupuestos, control de inventarios, impuestos, monotributo social y general, facturación, relación con proveedores).
- **Actitudes y comportamientos hacia los servicios y las entidades financieras:** confianza en las instituciones financieras.
- **Protección de derechos de las personas consumidoras financieras y ciberseguridad:** derechos de las personas consumidoras financieras, uso responsable de la o el usuario, protección de datos, reclamos (tipos y cómo llevarlos adelante), evitación de estafas, engaños y fraudes.
- **Brechas de género:** brechas salariales en el acceso al sistema financiero en general, limitaciones de las mujeres y LGBTI+ para acceder al financiamiento. Violencia económica y financiera.

Las y los Referentes de Educación Financiera podrán contribuir al monitoreo de las iniciativas de las que participen utilizando métodos adecuados en función del tipo de acción desarrollada. Esto posibilitará analizar el nivel de efectividad en función de los objetivos proyectados y, en una segunda instancia, construir información agregada que permita corregir y ajustar lo que sea necesario. Los métodos podrán ser indicadores cuantitativos, cuestionarios de evaluación del conocimiento, encuestas de satisfacción, etc.



8. Aplicabilidad de la guía

La presente guía será susceptible de ser aplicada luego de la aprobación del Plan Nacional de Educación Financiera.

[1]: Para la elaboración del presente documento se ha tomado como referencia insoslayable el “Código de buenas prácticas de las iniciativas de educación financiera” que figura como Anexo II del Plan de Educación Financiera elaborado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España y el Banco de España, 2018. Disponible en <https://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/PlanEducCNMV.aspx>
