

Llevando salud financiera a todo el mundo

Un compendio de ideas, enfoques y recomendaciones



Agradecimientos

El Secretario General de las Naciones Unidas estableció el Grupo de Trabajo sobre Financiamiento Digital de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como parte de su Plan de trabajo más amplio para la financiación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: 2019-2021.

"Dinero de las personas: Aprovechar la digitalización para financiar un futuro sostenible" es el informe final del Grupo de Trabajo. En el informe se esboza la necesidad de centrarse en los resultados y hacer que las herramientas de reducción de la pobreza sean más amplias de lo que son actualmente. Este documento técnico se inició con el propósito de impulsar las deliberaciones en el seno de la comunidad mundial con miras a la mejora del enfoque con el fin de crear un impacto positivo sobre las personas y los hogares, a fin de materializar los ODS en general.

Este documento técnico ha sido elaborado con el apoyo de MetLife Foundation y se ha apoyado en la investigación disponible y en el marco de una amplia consulta con la comunidad financiera, con expertos y con grupos de la sociedad civil. Es el resultado de una revisión exhaustiva de más de 60 publicaciones relacionadas con la salud financiera y la inclusión, y entrevistas de expertos con más de 20 organizaciones líderes en el sector financiero inclusivo.

El informe fue redactado por Jaspreet Singh, Ahmed Dermish y Anne Duijnhouwer, en representación del UNCDF, con importantes aportes y apoyo de Krishna Thacker, de MetLife Foundation.

Atribución: Cite el trabajo de la siguiente manera: Singh, Jaspreet; Dermish, Ahmed & Duijnhouwer, Anne. 2021. "Llevando salud financiera a todo el mundo: Un compendio de ideas, enfoques y recomendaciones". Documento técnico. UNCDF-Centro para la Salud Financiera y MetLife Foundation.

Los autores agradecen de manera sincera a las siguientes personas por sus aportes en diversas etapas del desarrollo del informe: Mathilde Bauwin, de ADA Microfinance; Sheila Okiro, del Banco Africano de Desarrollo; David del Ser y Ashirul Amin, de Bankable Frontier Associates (BFA); David Kim, de la Fundación Bill y Melinda Gates; Mayada Elzoghbi y Eric Noggle, del Centro para la Inclusión Financiera (CFI); Yibin Chu, de Citi; Mohamed Khalil, del Commonwealth Bank of Australia; Matthew Soursourrian, del Grupo Consultivo para la Ayuda a la Población más Pobre (CGAP); Brenton Peck, Alejandra Ruales y Sarah Parker, de la Financial Health Network; Dagmar van Sequeder Plas, Dominic Keyzer y María Ferreira Sequeda, del ING Bank; Elisabeth Rhyne, consultora independiente, anteriormente del Centro para la Inclusión Financiera (CFI); Rebecca Rouse y Elliott Collins, de Innovaciones para la Acción contra la Pobreza (IPA), Evelyn Stark y Sarah Willis; Elaine Kempson y Christian Poppe, investigadoras de la Universidad de Bristol y Oslo y del Colegio de Ciencias Aplicadas de Akershus; Genevieve Melford, de The Aspen Institute, anteriormente de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) y Paul Nelson, de USAID.

También agradecemos a Elaine Kempson, Mohamed Khalil, Paul Nelson, Sarah Parker, Brenton Peck, Dagmar van der Plas, Christian Poppe, Elisabeth Rhyne, Alejandra Ruales y Evelyn Stark por su revisión adicional; a Natacha Scripture por la edición; a Sheena Deviah por las ilustraciones, y a Nipun Garodia por el diseño.

Las opiniones expresadas en esta publicación son las del(de los) autor(es) y no representan necesariamente las opiniones del UNCDF, las Naciones Unidas ni sus organizaciones afiliadas o sus Estados Miembros.

Las designaciones empleadas y la presentación de material en los mapas y gráficos que figuran en esta publicación no implican la expresión de opinión alguna por parte del UNCDF o de la Secretaría de las Naciones Unidas ni de ninguna de sus organizaciones afiliadas o de sus Estados Miembros en relación con la condición jurídica de algún país, territorio, ciudad o zona o de sus autoridades, o bien en relación con a la delimitación de sus fronteras o límites.

MetLife Foundation financia la investigación y el liderazgo del pensamiento con el fin de generar diálogo sobre temas sociales importantes. Las opiniones expresadas en este informe son las del(de los) autor(es) y no representan necesariamente las opiniones de MetLife Foundation.

Resumen Ejecutivo

En las últimas dos décadas se han logrado avances sustanciales hacia el avance de la inclusión financiera de las personas más vulnerables del mundo. Desde 2011, 1,2 millones de personas en todo el mundo han obtenido una cuenta financiera. La mayoría de los gobiernos ahora cuentan con una estrategia de inclusión financiera y entregan pagos a través del sistema financiero formal. Los jóvenes, las mujeres y otros grupos históricamente marginados están logrando acceso a productos y servicios financieros y utilizándolos con mayor frecuencia.

Dicho esto, la pandemia de COVID-19 ha puesto al descubierto profundamente la debilidad de nuestros sistemas económicos y sociales. Personas en todo el mundo, especialmente personas de ingresos bajos y moderados están perdiendo sus empleos y ven erosionarse sus ingresos y sus activos. La pandemia ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad financiera de amplios segmentos de la población mundial. Al inicio de esta crisis, la mayoría de los habitantes de muchos países estaba mal preparada en términos financieros para hacer frente a una prolongada crisis de ingresos. Según un estudio que analizó la resiliencia financiera global en 2017, más de dos tercios de los adultos en Kenya, Vietnam, Grecia, Chile, Colombia y Bangladesh no podían cubrir las necesidades básicas durante tres meses usando sólo sus ahorros o vendiendo activos en caso de que perdieran sus ingresos.

Ante tales vulnerabilidades, urge elaborar un enfoque que examine y promueva el bienestar de las personas y los hogares. La salud financiera es un tema emergente de investigación, defensa y práctica que busca entender, medir y, en última instancia, mejorar la parte del bienestar asociada con la vida financiera de las personas a las que servimos.

La salud financiera debe tener un enfoque integral, y eso la convierte en una herramienta eficaz con miras al análisis y logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La reducción de la pobreza (ODS 1) es un objetivo clave que motiva el financiamiento del gobierno y del sector privado con miras a intervenciones de inclusión financiera a nivel mundial. Algunos ejemplos podrían incluir un acceso más sencillo o más asequible a préstamos que apoyen el crecimiento los ingresos o su diversificación y permitan a las personas salir de la pobreza. Sin embargo, para garantizar un impacto sostenible es necesario apuntar al objetivo más amplio de la salud financiera, ya que esta se centra en la preparación y la creación de resiliencia, así como en el panorama general, como son los objetivos financieros de largo plazo. Nos referimos, a manera de ejemplo, a mejorar la capacidad de las personas para hacer frente a crisis inesperadas, de modo que no se reduzca el gasto esencial ni deban recurrir a estrategias negativas de supervivencia; ambas opciones son un componente clave de la salud financiera, que conecta con un conjunto más amplio de políticas que van más allá del acceso a los servicios financieros (como, el seguro social), en una serie de sectores (como los de la salud o la agricultura) y para diversos segmentos de la población.

Este documento técnico pretende sentar las bases de referencia a partir de varios análisis de la salud financiera con el propósito de generar una base empírica a partir del trabajo realizado por instituciones y personas a nivel mundial. El documento explora los elementos constitutivos y los factores determinantes de la salud financiera, cómo medirla y el papel que desempeñan las distintas partes interesadas. También sirve como esfuerzo hacia un entendimiento común y compartido sobre el tema, al tiempo que apunta a construir una coalición de actores de los sectores público y privado que podrían ser socios dispuestos a embarcarse en el aprendizaje y la acción colectivas orientadas a mejorar la salud financiera a nivel mundial.

1. Financial Sector Deepening Kenya. (2020). The prevalence and drivers of financial resilience among adults: Evidence from the Global Findex. Kenya: Gubbins, P.



Gráfico 1: Principales conclusiones

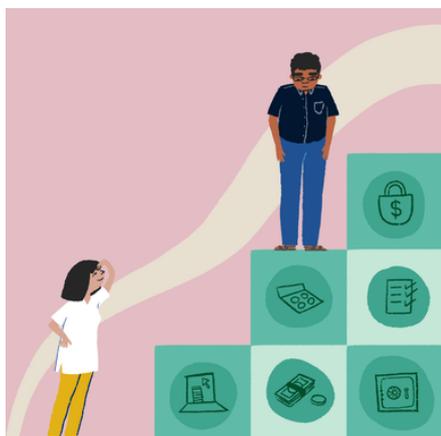
La salud financiera no es la próxima panacea; más bien ofrece una perspectiva más amplia y completa a fin de definir, crear y medir el impacto. Por definición, la salud financiera abarca cuatro aspectos importantes de la vida financiera de una persona: la seguridad financiera, la resiliencia financiera, el control financiero y la libertad financiera. Es un estado en el que una persona puede cubrir sus necesidades actuales, absorber los choques financieros e ir en busca de objetivos financieros. Las personas sanas desde el punto de vista financiero también se sienten confiadas en lo relativo a sus finanzas. A continuación se recogen las dimensiones de la salud financiera recién identificadas:

- **La seguridad financiera es la capacidad** de cumplir los compromisos a corto plazo.
- **La resiliencia financiera es la capacidad** de hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos.
- **El control financiero** consiste en confiar en las finanzas presentes y futuras.
- **La libertad financiera es la capacidad** de cumplir los objetivos y deseos de largo plazo en materia financiera.



La salud financiera constituye una mejor aproximación que toma en consideración las herramientas para la reducción de la pobreza y el bienestar económico, por muchas razones. Por una parte, la salud financiera se centra en el usuario en el sentido de que explica formas objetivas y subjetivas de definir el impacto, incorporando de ese modo el principio de que el impacto puede significar cosas distintas para distintas personas, y que y que quienes mejor pueden definirlo son las propias personas. La salud financiera también mide lo que realmente importa. Si bien los indicadores de transacciones medidos en apego al enfoque de inclusión financiera siguen siendo relevantes, los indicadores perceptivos de la salud financiera, como la capacidad de encontrar

fondos líquidos en un período definido, ofrecen una visión más matizada de la vida financiera de una persona. La salud financiera también reconoce que hay toda una serie de factores en juego que guardan relación con la vida financiera de las personas, desde características individuales, como ingresos y activos, hasta factores ambientales, como el capital social y la infraestructura pública.



La salud financiera es un tema complejo, y debe hacerse una distinción entre los resultados de la salud financiera y los factores determinantes de dichos resultados. Los resultados de la salud financiera están arraigados en su definición, y abarcan la seguridad financiera, la resiliencia, el control y la libertad. Los factores determinantes de la salud financiera comprenden una serie de factores individuales y ambientales, tales como los ingresos, los activos, los hábitos financieros, como el ahorro y el gasto, el capital social y el entorno socioeconómico. Estos factores son diversos y se influyen mutuamente, así como lo hacen los resultados de salud financiera en innumerables combinaciones. Como ejemplo, dos personas que ganan el mismo ingreso y poseen

la misma cantidad de riqueza podrían presentar estados distintos en materia de salud financiera debido a sus hábitos financieros y al entorno socioeconómico al que pertenecen. Esto hace que la salud financiera sea un concepto complejo y matizado, pero además uno centrado en los resultados que nos gustaría ver realizarse para los clientes finales.



Los proveedores financieros pueden seguir obteniendo mayores resultados de crecimiento y maximizando el valor para los accionistas a largo plazo al dar preferencia a la salud financiera de los clientes. En este documento técnico (sección 4), proporcionamos una hoja de ruta práctica pero de alto nivel, que los proveedores financieros pueden adoptar y personalizar según su contexto a medida que emprenden su singular recorrido para centrarse más en el cliente en un entorno de ritmo acelerado. La hoja de ruta ofrece consideraciones clave para los proveedores financieros en referencia a cuatro pilares estratégicos: 1) la salud financiera como un imperativo estratégico; 2) la repriorización de las métricas y del modelo de medición; 3) la armonización de la

tecnología, los productos, los procesos y las asociaciones para que sirvan un propósito común, y 4) la profundización de las relaciones con los clientes y el fomento de su confianza.



La medición de la salud financiera ofrece una alternativa matizada a la medida binaria de inclusión financiera, al tiempo que ofrece resultados intermedios para la consecución de los ODS: una prioridad política para los gobiernos de todo el mundo. Se han ensayado y puesto a prueba varios marcos para medir la salud financiera. Algunos marcos se basan en el estado y los comportamientos de salud financiera autoinformados, mientras que otros también incorporan las condiciones financieras observadas. Algunos también se centran en las dimensiones subjetivas de la salud financiera, como las percepciones de las personas sobre su salud financiera y su confianza en su futuro financiero.



Los gobiernos entienden que la salud financiera de las personas afecta su capacidad de ser ciudadanos productivos. Sin embargo, la práctica de crear políticas dirigidas a la salud financiera sigue siendo incipiente. La mayoría de las y los responsables de políticas y reguladores se centran en general en la estabilidad del sector financiero y la protección del consumidor, pero aunque se trata de componentes necesarios, son condiciones previas insuficientes para la salud financiera. Creemos firmemente que existe una sinergia entre una sociedad sana en materia financiera y la estabilidad del sector financiero. Esta sinergia puede buscarse promoviendo el tipo correcto de políticas, comenzando por hacer de la medición el atributo central del entorno propicio

para la salud financiera y el seguimiento de los resultados que pueden trasladarse a nivel de la industria u objetivos nacionales. Los gobiernos tienen por igual la oportunidad de definir las expectativas de la comunidad de la innovación y dar forma al tipo adecuado de entorno de innovación. Además, el empoderamiento de los grupos de consumidores o la relación directa con los consumidores ha puesto en evidencia la capacidad de los consumidores para defender sus necesidades y garantizar que los proveedores de servicios actúen de manera responsable.

Si bien cada uno de estos marcos es útil por derecho propio, algunas consideraciones clave para la medición de la salud financiera incluyen prestar atención a factores contextuales, como el capital social, la claridad sobre lo que se está midiendo (resultados versus factores determinantes) y el tipo de datos que se está utilizando (demanda u oferta).

Al medir la salud financiera de los clientes, podríamos impulsar la acción adecuada de los sectores público y privado que promueva la salud financiera de las personas, en particular de los grupos marginados, e incentive al mercado a actuar a favor de la salud financiera de los clientes.

Es importante señalar que la salud y/o el bienestar financieros son términos generales que abarcan una serie de conceptos relacionados con el bienestar económico y la reducción de la pobreza. Aparte de las tipologías, el término salud financiera representa fundamentalmente resultados de impacto para los clientes finales, como el cumplimiento de los compromisos diarios, la resiliencia y el crecimiento.

La salud financiera no es un fin en sí misma. Es más bien un facilitador que permite a las personas, las sociedades y los mercados ser resilientes e innovadores. Esto significa que tanto las y los actores del mercado público como del privado necesitan trabajar de manera conjunta para lograr resultados de salud financiera que, a su vez, permitan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esperamos que el sector privado, las y los responsables de la formulación de políticas y los gobiernos utilicen las ideas que se presentan en este informe para diseñar y ofrecer intervenciones que promuevan la salud financiera de las personas y los hogares.

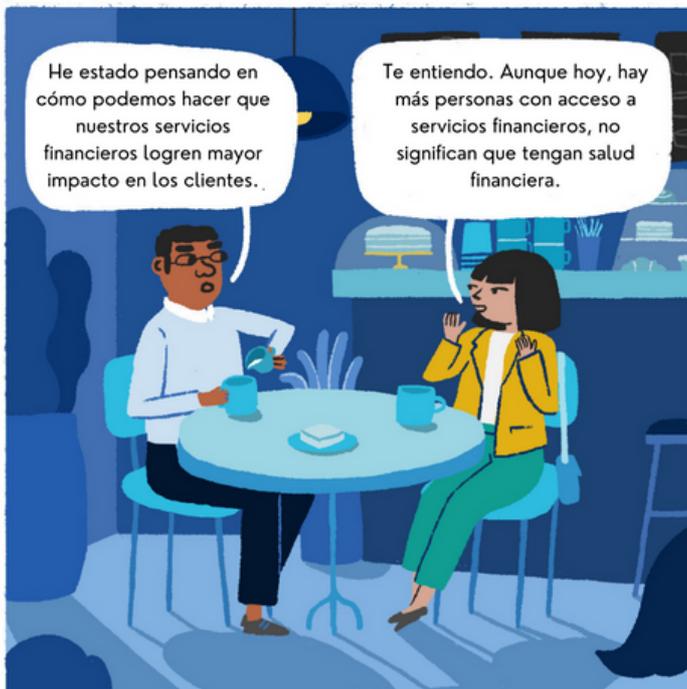
Sección 1

Salud financiera

Un enfoque más amplio para definir,
crear y medir el impacto

1





En esta sección se describe la relación entre la salud financiera y la inclusión financiera, y se ofrecen perspectivas sobre por qué la salud financiera es un mejor enfoque. Hacemos un balance de lo lejos que hemos llegado en materia de la inclusión financiera y de dónde nos hemos quedado cortos, y además reflexionamos sobre el concepto de salud financiera como posible respuesta a algunas de las limitaciones de la inclusión financiera.

¿Es suficiente la inclusión financiera?

La inclusión financiera se define a menudo como el acceso y el uso de productos financieros asequibles y de calidad. En el curso de las últimas dos décadas, ha sido una prioridad de gobiernos, bancos centrales, instituciones financieras públicas y privadas, organismo multilaterales y organizaciones no gubernamentales. A medida que acercaba los beneficios de los sistemas de pago, los ahorros y otros servicios a los clientes, la comunidad mundial asumió el principio de que el uso de estos servicios financieros formales permitiría a las personas aumentar sus recursos y salir de la pobreza.

Hemos visto notables avances en materia de inclusión. Desde 2011, alrededor de 1,2 millones de personas han obtenido una cuenta bancaria básica². La industria del dinero móvil realiza transacciones por USD 2 mil millones al día, que involucran más de un millón de cuentas activas³. La mayoría de los gobiernos cuentan ahora con una estrategia de inclusión financiera y hacen pagos a través del sistema financiero formal. La India, por ejemplo, permitió 310 millones de nuevas cuentas bancarias como parte de una campaña masiva de inclusión financiera que comenzó en 2014⁴. Las y los jóvenes, las mujeres y otros grupos históricamente marginados están utilizando cada vez más el ahorro y los pagos, así como otros productos y servicios financieros, como el crédito y las remesas, a través de canales digitales. Sin embargo, si miramos más de cerca, parece que la mayor parte de este éxito proviene de los llamados "servicios financieros de primer nivel", como hacer y recibir pagos y tener una cuenta de ahorros. Estos podrían ser "mejores que el dinero en efectivo", pero no

2. La base de datos Global Findex 2017

3. <https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2019-Full-Report.pdf>

4. Como parte del Pradhan Mantri Jan Dan Yojana (PMJDY), una iniciativa dirigida por el gobierno. Véase:

<https://www.crisil.com/content/dam/crisil/crisil-foundation/generic-pdf/crisil-inclusix-financial-inclusion-surges-driven-by-Jan-Dhan-yojana.pdf>

necesariamente crean las condiciones previas para generar resiliencia financiera o riqueza. Hay un cuerpo empírico emergente que sugiere resultados mixtos en el mejor de los casos en términos del impacto de la inclusión financiera en las vidas de las personas de ingresos bajos y moderados. A manera de ejemplo, una revisión reciente del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) mostró que si bien el acceso a las cuentas bancarias mejoró el ahorro entre los agricultores de Malawi, el mismo ejercicio en otros países no encontró resultados similares.⁵ A pesar de todos sus avances en materia de inclusión financiera, la India informó el mayor índice de inactividad en el uso de cuentas en todo el mundo (un 48 %).⁶ El crédito digital también falló en el sentido de que, aunque el acceso está generalizado debido a la ubicuidad de los teléfonos móviles, algunas consecuencias indeseables de este progreso incluyen el aumento de los préstamos a corto plazo o de “día de pago”, apuestas deportivas y gastos no planificados.

Otro argumento en torno a la inclusión financiera se refiere a su insuficiencia. En ese sentido, una revisión ha indicado que aunque la inclusión financiera tiene diversos efectos positivos, tales efectos son demasiado pequeños para tener incidencia.⁷ Además, la inclusión financiera no ha logrado alcanzar a todas las personas por igual. Algunos segmentos de consumidores están muy rezagados. A nivel mundial, el número de hombres con cuentas financieras supera en un 8 % el número de mujeres con ese tipo de cuentas. Los jóvenes tienen acceso limitado a los servicios financieros.⁸ Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) sufren enormes brechas crediticias: 65 millones de MIPYMES formales en 128 países tienen restricciones crediticias.⁹

Inclusión financiera sin salud financiera

Algunos estudios han examinado la correlación entre la inclusión financiera y la salud financiera, y los resultados no han sido alentadores. Un estudio de 2020 realizado por la Financial Health Network y enfocado en los Estados Unidos muestra que sólo el 33 % de los estadounidenses gozan de salud financiera, a pesar de que se registra un grado de inclusión financiera casi universal.¹⁰ De manera similar, mientras que la inclusión financiera en Kenya aumentó de 75 % a 83 % entre 2016 y 2019, el porcentaje de adultos que se consideran sanos en materia financiera disminuyó del 39 % al 22 % en el mismo período.¹¹ Un estudio de Gallup indicó que no existe una relación clara entre la propiedad de la cuenta y la seguridad financiera en los países de ingresos bajos y medianos.¹²

En la comunidad para el desarrollo existe un consenso general de que el objetivo final de la inclusión financiera es mejorar la vida financiera mediante la creación de seguridad financiera y el aumento del control sobre las finanzas. Sin embargo, conviene hacer una pausa y reflexionar sobre lo que entendemos por “mejorar la vida financiera”.

La salud financiera como enfoque ofrece una manera de avanzar. Por definición, la salud financiera abarca cuatro aspectos importantes de la vida financiera de una persona: la seguridad financiera, la resiliencia financiera, el control financiero y la libertad financiera.¹³ Es un estado en el que una persona puede cubrir sus necesidades presentes, absorber los choques financieros y perseguir objetivos financieros. Las personas sanas desde el punto de vista financiero también se sienten confiadas en lo relativo a sus finanzas. A continuación se recogen las dimensiones de la salud financiera recién identificadas:

5. <https://www.cgap.org/blog/looking-beyond-average-impact-financial-inclusion>

6. La base de datos Global Findex, 2017

7. <https://campbellcollaboration.org/better-evidence/impact-of-financial-inclusion-in-low-and-middle-income-countries.html>

8. La base de datos Global Findex 2017

9. <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/03522e90-a13d-4a02-87cd-9ee9a297b311/121264-WP-PUBLIC-MSMEReportFINAL.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m5SwaQA>

10. US Financial Health Pulse, Financial Health Network, 2020

11. Inclusive Finance: Headline Findings from FinAccess 2019, FSD Kenya, 2019

12. Gallup Global Financial Health Study, 2018

13. Esto se hace eco de la propia experiencia del UNCDF en operaciones en más de 20 países en el último decenio. También cuenta con el apoyo de las conclusiones de decenas de organizaciones que pusieron a prueba el concepto de salud financiera sobre el terreno en diversos entornos

- **La seguridad financiera** es la capacidad de cumplir los compromisos a corto plazo.
- **La capacidad de recuperación financiera** es la capacidad de hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos.
- **El control financiero** consiste en confiar en las finanzas presentes y futuras.
- **La libertad financiera** es la capacidad de cumplir los objetivos y deseos de largo plazo en materia financiera.¹⁴

Veamos esta definición detenidamente. La primera parte es una medida de la seguridad financiera de una persona, caracterizada por la capacidad de cumplir sus obligaciones diarias, ahora y en el futuro previsto. También supone la capacidad de responder y recuperarse de sacudidas inesperadas, o la capacidad de recuperación financiera.

La segunda parte de esta definición es una indicación de si las personas sienten que tienen el control sobre sus finanzas, y por lo tanto está más relacionado con la percepción. Las personas pueden tener distintas percepciones de su salud financiera, sin importar las condiciones financieras objetivas, partiendo de una evaluación subjetiva o de cambios anticipados o ansiedades en torno a sus ingresos futuros y sus flujos de gastos.

La tercera parte de la definición hace hincapié en la libertad financiera, la capacidad de ir más allá de las necesidades básicas de alimentos, vivienda, etc. para cumplir los objetivos financieros y permitirse adquirir las cosas de las que se disfruta. En cierto sentido, la libertad financiera puede considerarse un paso adelante con respecto a la seguridad financiera.

Salud financiera: ampliar el enfoque

La salud financiera se centra en el consumidor final y maneras de mejorar su vida. Se trata de un enfoque más robusto que el de la inclusión financiera, ya que permite lo siguiente:

1 Define el impacto de formas más centradas en el cliente: la salud financiera representa formas objetivas y subjetivas de definir el impacto, incorporando el principio de que el impacto puede significar cosas distintas para distintas personas, y que son las propias personas quienes mejor pueden definirlo. La seguridad financiera, como se ha descrito anteriormente es predominantemente una medida objetiva, mientras que el control financiero y la libertad son medidas más subjetivas.¹⁵ A manera de ejemplo, una persona cuenta con seguridad financiera si puede vivir el día a día con un adecuado nivel de preparación para el futuro. La libertad financiera es un paso adelante con respecto a la seguridad financiera, y se presenta cuando una persona puede ir más allá de la seguridad financiera y disfrutar de la vida en sus propios términos.

2 Mide lo que importa: los datos convencionales sobre el número de cuentas registradas y activas y los volúmenes y valores de las transacciones seguirán siendo cruciales para entender cómo mejorar los productos y servicios financieros, o para perjudicar la clara comprensión de la salud financiera. Sin embargo, con una gama de indicadores perceptivos tales como la capacidad de disponer de fondos líquidos en un período finito a tener dinero sobrante después de cubrir los gastos esenciales, la salud financiera ofrece un acercamiento más matizado a la medición del impacto de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores de servicios financieros. En la sección 3 exploramos la medición de la salud financiera en mayor detalle.

14. A partir de las definiciones de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (2017); Muir et al (2017); Kempson et al (2017); el Melbourne Institute y el Commonwealth Bank of Australia (2018).

15. La seguridad financiera también puede ser subjetiva, como analizamos en la sección 3. La mayoría de las personas podrían diferir en cuanto a su propio grado de seguridad financiera, a pesar de ser iguales en todos los demás sentidos. Sin embargo, en comparación con la libertad financiera, la seguridad financiera tiene tonos más objetivos.

3 **Comprensión del contexto:** a diferencia de la inclusión financiera, la salud financiera es un concepto multifacético que ofrece una imagen más holística de los resultados obtenidos por los clientes y los factores relacionados. A modo de ejemplo, la salud financiera reconoce que está en juego toda una gama de factores. Desde características individuales, como la capacidad financiera y los sesgos psicológicos, hasta factores socioeconómicos más amplios, como el género y las normas sociales, la disponibilidad de trabajo y las redes de seguridad social, todo ello influye en el bienestar financiero o la salud financiera de una persona. Esta visión global del contexto subyacente es imprescindible para comprender los resultados que indicamos anteriormente, como la falta de uso y los impactos insuficientes y variables.

4 **Comprensión del comportamiento financiero:** investigaciones recientes han establecido vínculos directos entre los comportamientos financieros y los resultados de salud financiera.¹⁶ Así, por ejemplo, el ahorro activo es un comportamiento financiero esencial en materia de resiliencia financiera. La moderación en el gasto es fundamental para la gestión diaria de las finanzas. Es importante señalar que, a pesar de lo anterior, los comportamientos individuales son influenciados por el ambiente socioeconómico en que habita la persona, así como los sesgos psicológicos que influyen sobre la mayoría de nosotros. Esto no quiere decir que estas opciones individuales sean correctas o incorrectas, sino que una conciencia de los sesgos subyacentes a estas opciones nos ayuda a diseñar productos y procesos con características centradas en la salud financiera. Un ejemplo apropiado es [Common Cents Lab](#), que tiene en cuenta los sesgos psicológicos en el diseño de productos y servicios financieros.

¿Qué quiere esto decir para la inclusión financiera?

Para la inclusión financiera, el resultado es “incluir”, es decir, tener acceso a al menos una cuenta que se utiliza con cierto grado de regularidad. La salud financiera busca entender el modo en que ser “incluido” (o no) afecta la resiliencia y las oportunidades para que las personas cumplan sus metas. En última instancia, esperamos saber qué soluciones, en qué paquete, funcionan para quién y en qué entornos.

La inclusión financiera es una búsqueda continua y, de muchas maneras, sienta las bases de las condiciones de salud financiera. Permitir el uso de servicios financieros, como veremos en la siguiente sección, impulsa la salud financiera. Sin embargo, la inclusión financiera es el inicio de un viaje orientado hacia mejores resultados financieros, pero no es el final del camino. La salud financiera va varios pasos más allá de la inclusión: se dirige hacia la libertad financiera. Por lo tanto, a salud financiera no es la próxima panacea; más bien ofrece una perspectiva más amplia y completa a fin de definir, crear y medir el impacto.

16. Kempson et al. (2017). Financial Well-Being. A Conceptual Model and Preliminary Analysis

Sección 2

Los elementos constitutivos de la salud financiera

Resultados y factores determinantes

1





La salud financiera es más estratificada y más compleja que el concepto relativamente sencillo de inclusión financiera. En esta sección examinamos lo que entendemos por salud financiera e identificamos sus parámetros. Las dos preguntas siguientes, en particular, ayudan a explicar el concepto de salud financiera en términos más concretos:

1. ¿Cuáles son los resultados de la salud financiera?
2. ¿Cuáles son los factores determinantes de los resultados de salud financiera?

Los resultados de salud financiera a menudo están relacionados con sus factores determinantes. Debemos desentrañar estos componentes para lograr claridad respecto de lo que estamos buscando (resultados) y cómo llegamos a ese punto (factores determinantes). Nos servimos de un modelo de reloj de arena para explicar los factores determinantes de la salud financiera y su relación con los resultados de salud financiera. Los factores determinantes se clasifican en tres grupos: ambientales, humanos e individuales, que en diversas combinaciones conducen a resultados de salud financiera.

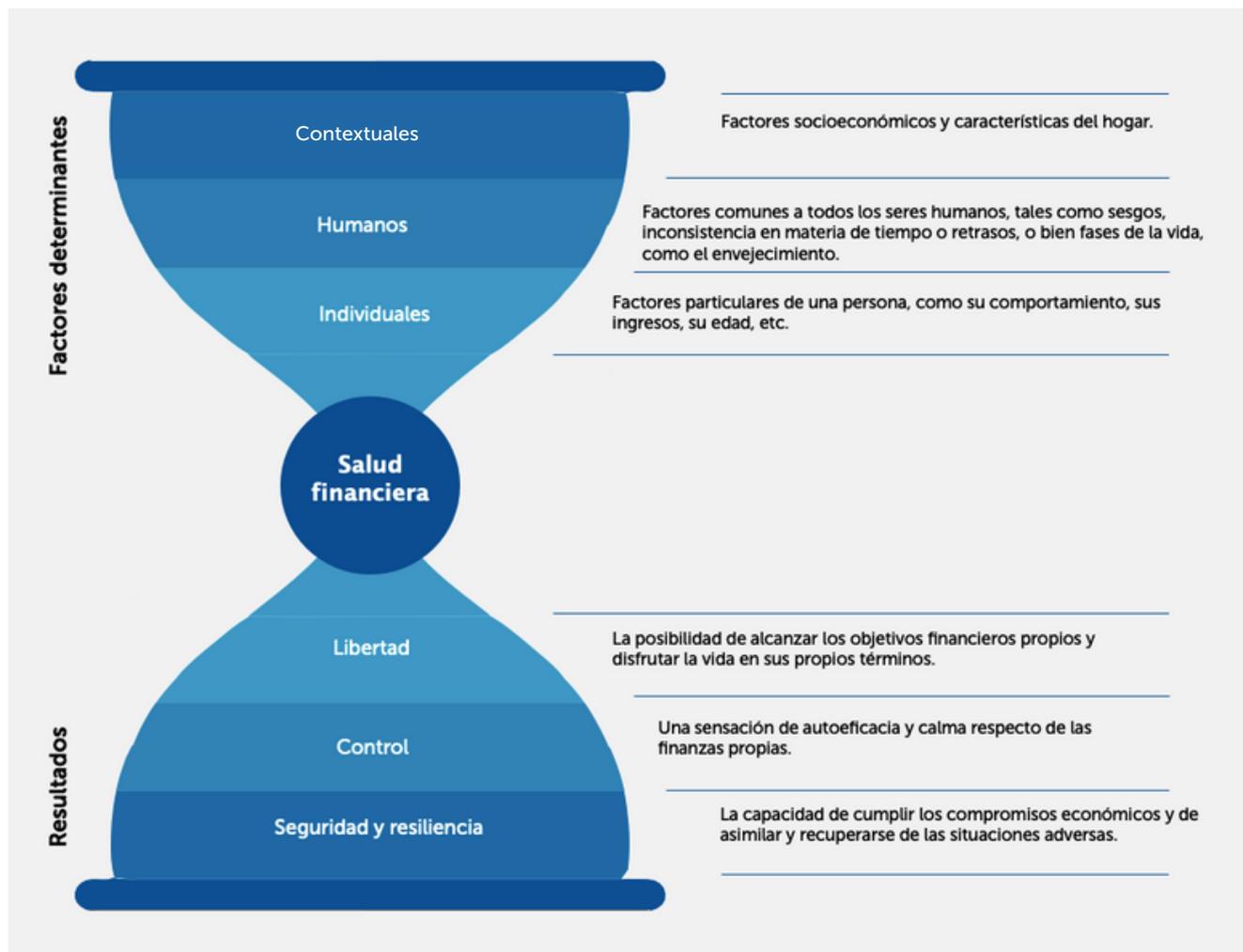


Gráfico 2: Examen detallado: un modelo de reloj de arena de los resultados y factores determinantes de la salud financiera

Resultados de la salud financiera

En la sección anterior compartíamos una definición de salud financiera que aporta algunas características comúnmente utilizadas asociadas con el término (véase el anexo 1). A manera de recapitulación:

Es un estado en el que una persona puede cubrir sus necesidades actuales, absorber los choques financieros e ir en busca de objetivos financieros. Las personas sanas desde el punto de vista financiero también se sienten confiadas de sus finanzas. A continuación se recogen las dimensiones de la salud financiera recién identificadas:

- **La seguridad financiera** es la capacidad de cumplir los compromisos a corto plazo.
- **La capacidad de recuperación financiera** es la capacidad de hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos.
- **El control financiero** consiste en confiar en las finanzas presentes y futuras.
- **La libertad financiera** es la capacidad de cumplir los objetivos y deseos de largo plazo en materia financiera.

Es a través de estos cuatro componentes de la salud financiera (la seguridad y la resiliencia financieras, que son los parámetros más universales, el control financiero y la libertad financiera) que esperamos mejorar la salud financiera para todas y todos y lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el de poner fin a la pobreza (ODS 1), que también es el objetivo de la inclusión financiera.

Seguridad financiera

La seguridad financiera es la capacidad de cumplir con los compromisos actuales y en curso, incluidas las necesidades básicas y los gastos planificados, como los de alimentación, alquiler, pago de facturas, pago de deudas y atención médica a corto plazo. La resiliencia financiera involucra la capacidad de gestionar eventos inesperados o adversos, como averías de automóviles, pérdida de empleo o emergencias de salud repentinas. Este componente se denomina a menudo "resiliencia financiera" o capacidad para responder a los choques y recuperarse de estos.

Las siguientes preguntas ayudan a describir si una persona ha alcanzado o no la seguridad y la resiliencia financieras:

- ¿Es capaz de gestionar con éxito sus compromisos financieros cotidianos?
- ¿Está preparada para manejar tanto emergencias pequeñas como grandes imprevistos?
- ¿Es capaz de recuperarse de una perturbación y reorientar su vida después de esta?

Control financiero

Algunas definiciones de salud financiera incluyen la capacidad de sentirse en control de las finanzas, sin dificultades financieras o con limitadas dificultades. El control financiero es una medida subjetiva de la salud financiera porque la sensación de "tener el control" (o no tenerlo) puede variar entre las distintas personas y hogares, a pesar de vivir bajo condiciones financieras similares.

Las siguientes preguntas ayudan a describir si una persona ha logrado o no el control financiero:

- ¿Confía en su situación financiera, tanto actual como de cara al futuro?
- ¿Cree que tienen la capacidad de mejorar su condición financiera?

Libertad financiera

La libertad financiera representa una condición financiera que va más allá de la seguridad financiera y refleja la capacidad de una persona de alcanzar metas financieras futuras y aprovechar las oportunidades. También es más subjetiva que la seguridad financiera, ya que enfatiza las metas financieras individuales y el valor que la persona en cuestión otorga a las cosas.

Las siguientes preguntas ayudan a determinar si una persona ha alcanzado un estado de libertad financiera:

- ¿Es capaz de alcanzar sus objetivos financieros y buscar oportunidades?
- ¿Es capaz de asegurar su futuro financiero o demostrar una actitud prospectiva con respecto a sus finanzas?
- Después de pagar los gastos esenciales y ahorrar dinero, ¿le queda suficiente dinero para hacer las cosas que disfruta?

Los resultados de la salud financiera (seguridad y resiliencia, control y libertad) comprenden elementos objetivos y subjetivos. La seguridad financiera puede interpretarse como una medida más objetiva, mientras que el control financiero y la libertad financiera son medidas más subjetivas. Para que sirva como ejemplo, dos personas pueden tener un sentido distinto de control y/o libertad financiera aunque tengan condiciones financieras similares, tales como el mismo balance de ahorros o tipos similares de propiedad de la vivienda. El control y la libertad son, por lo tanto, definidas por las propias personas, y son relativas.

Los resultados de salud financiera también reflejan una progresión. Un estado de seguridad financiera y capacidad de recuperación podría correlacionarse con una sensación de control financiero y, en última instancia, podría conducir a la libertad financiera. El estudio de Gallup demuestra los vínculos entre la seguridad financiera y el control financiero, e indica que el control podría predecir la seguridad financiera. Si bien define la seguridad financiera en términos más objetivos, el control financiero, en esencia, se describe como una agregación (positiva) de 8 de 10 cuestiones subjetivas¹⁷.

Además, un estado de seguridad y resiliencia financiera y una sensación de control financiero son condiciones esenciales, pero no suficientes, para lograr un estado de libertad financiera. Si una persona no puede cumplir los compromisos diarios y sentirse en control de su vida financiera, entonces es difícil, si no imposible, disfrutar de la vida en sus propios términos y cumplir sus objetivos financieros. Por otra parte, un estado de seguridad financiera y un sentimiento de control también podrían significar que una persona apenas cubre sus necesidades, pero no puede disfrutar de la vida en sus propios términos ni cumplir ciertas aspiraciones financieras.

En la sección 3 exploramos estas preguntas de resultados, y ofrecemos perspectivas sobre los matices que reflejan y cómo medirlos.

Factores determinantes de la salud financiera

Los resultados de la salud financiera están influenciados por una multitud de factores determinantes o impulsores que abarcan tanto las características individuales como los factores ambientales. Consideremos estas dos situaciones:

Sheila gana un ingreso X, que está entre los 20 mejores ingresos de su país Y. Y es un país de bajos ingresos con infraestructura limitada y pocas redes de seguridad social. Sheila es madre soltera en la treintena de años y tiene muchos compromisos económicos que actualmente puede cumplir. Sin embargo, no ahorra regularmente, sino cuando puede. Hasta ahora, sus ingresos han podido mantenerla en momentos difíciles, como cuando uno de sus hijos necesitó cirugía para la apendicitis. Además, Sheila sabe que puede contar con su familia y amigos en momentos de necesidad.

Sam, un hombre soltero en la veintena de años, gana el ingreso B que está por debajo del ingreso medio en su país Z (y también por debajo del ingreso X de Sheila en términos absolutos). Z es un país de altos ingresos con buena infraestructura y redes de seguridad social. Sam no tiene muchos compromisos de gastos: no hay niños y su alquiler es razonable. Es bueno en cuanto toda a las finanzas y regularmente ahorra dinero y hace inversiones, aunque no mucho. Sam no enfrenta graves problemas financieros ni preocupaciones por no poder hacer frente a una emergencia económica importante. Está orgulloso de su independencia y no quiere cargar a familiares o amigos si surge un problema en ese sentido.

17. See: <https://news.gallup.com/reports/233399/gallup-global-financial-health-study-2018.aspx#:~:text=The%20Gallup%20Global%20Financial%20Health,informed%2C%20evidence%2Dbased%20decisions>.

La salud financiera de Sheila y Sam está influenciada por diversos factores determinantes. Estos factores determinantes son una combinación de características individuales y humanas (o de grupo), tales como ingresos, hábitos financieros, edad y género, y factores ambientales tales como las características del hogar, el capital social, los servicios financieros y el entorno socioeconómico más amplio. (Consulte el modelo de reloj de arena de la página 16).

Estos factores se influyen mutuamente de muchas maneras y sus interacciones mejoran o perjudican la salud financiera. Además, estos factores evolucionan, y tal evolución da lugar a cambios en la situación financiera de una persona de un día al otro.

Examinémoslos.



Gráfico 3: Factores determinantes de la salud financiera

Características individuales, que comprenden factores comunes a todos los seres humanos



Los recursos económicos, como los ingresos y los activos, influyen directamente en la salud financiera. El estudio de la Financial Health Network indica que los segmentos de la población económicamente prósperos suelen estar en el nivel más alto del segmento de ingresos.¹⁸ A la inversa, los datos de diarios financieros detallados en Kenya

informaron que el 94 % de los encuestados con una salud financiera insuficiente procedían de hogares pobres.¹⁹ La investigación de la CFPB en Estados Unidos demostró que el ahorro líquido (los activos) es un factor diferenciador clave entre la salud financiera y la falta de esta, al menos en cuanto toca al manejo de pequeñas crisis financieras.²⁰

Si bien los ingresos y la salud financiera se correlacionan, los ingresos y los activos por sí solos no explican la salud financiera. A modo de ejemplo, los segmentos prósperos y que gozan de salud financiera tanto en el estudio de la Financial Health Network como en los estudios de diarios financieros incluyen también a los hogares más pobres, lo que indica que están en juego otros factores aparte de los ingresos.

18. Financial Health Network, anteriormente Centre for Financial Services Innovation (2015).

19. Zollman, J. (2014). Kenya Financial Diaries: The Financial Lives of the Poor

20. Oficina de Protección Financiera del Consumidor. (2017). Financial well-being in America

Sheila, con un ingreso alto puede no necesariamente gozar de mejor salud financiera que Sam debido a factores tales como su baja propensión al ahorro y su contexto socioeconómico.



Hábitos financieros: algunas investigaciones han indicado el efecto que sobre la salud financiera de las personas tienen comportamientos financieros tales como el ahorro activo, el gasto moderado y el no endeudamiento para fines de gastos financieros.²¹

Aunque los hábitos financieros están influenciados por una etapa en la vida como la de Sheila, que es madre soltera que se haga cargo de múltiples responsabilidades financieras, y que vive en un entorno cultural y bajo condiciones socioeconómicas generales determinadas. Los hábitos financieros también están influenciados por sesgos psicológicos, a los que todos somos más o menos susceptibles.

El campo de la economía conductual ha estudiado varios sesgos que motivan el comportamiento de las personas. Regularmente sobreestimamos nuestras capacidades o subestimamos los riesgos potenciales. Como ejemplo, Sheila presume que puede manejarse bien con una rutina de ejercicios, la tarea de los niños y tener a algún familiar de visita para cenar en el fin de semana, aunque sabe que cada una de estas tareas habituales toma más tiempo de lo que piensa. Sam presume que puede darse el lujo de comer dulces porque va al gimnasio unas cuantas veces a la semana. Él sobreestima su capacidad de quemar calorías al tiempo que subestima la ingesta calórica. De la misma manera, cuando se trata de finanzas, la gente tiende a aplazar pensamientos incómodos hasta “más tarde” (a esto llamamos dilación) y lo que está en el futuro es menos importante en el presente (a lo que denominamos inconsistencia en términos de tiempo). Estos sesgos salen a la luz cuando vemos la manera en que muchas personas se encuentran mal preparadas para enfrentar su propia vejez, o cómo se sorprenden cuando se necesita una reparación inevitable del coche, o si el pago de la cuota escolar tiene que hacerse hoy mismo.

Lo interesante es que los que conforman el sector privado y las y los responsables de la formulación de políticas no son menos propensos a estos sesgos. Como señaló Daniel Kahneman, famoso economista del comportamiento, todos somos susceptibles a estos sesgos, ya sean clientes finales o funcionarios bancarios que atienden a clientes finales, o responsables de políticas que regulan a los funcionarios bancarios.

Las ciencias del comportamiento, por lo tanto, podrían ser una manera útil para que todas las partes interesadas piensen acerca del comportamiento humano, el diseño de productos y políticas, y cómo se prestan y/o comunican dichos productos y políticas. Un ejemplo clásico son los incumplimientos de las pensiones. En la mayoría de los países de ingresos bajos y medianos, existen políticas que exigen que los empleados hagan provisiones para sus propias pensiones, lo cual atrae una alta participación. Sin embargo, dado que gran parte del mundo en desarrollo funciona de manera informal, muchas personas, en particular las de bajos ingresos, quedan fuera de estas políticas y los planes voluntarios para atraerlos han registrado una participación mucho menor.



Edad y madurez: los adultos trabajadores tienen un buen comportamiento respecto de los flujos de ingresos, pero tienen compromisos de gasto que van en aumento, como los costos hipotecarios y de cuidado de niños. Los jóvenes tienen menos gastos, generalmente cubiertos en el seno del hogar, pero cuentan con flujos de ingresos limitados, en contraste con los adultos que trabajan. Los adultos mayores dan muestras de condiciones financieras bastante mixtas.²² Algunos pueden acumular activos a lo largo de su vida laboral, en tanto que otros están lamentablemente poco preparados para la vejez.

21. Kempson et al (2017). Financial Well-Being. A Conceptual Model and Preliminary Analysis and Commonwealth Bank of Australia Australia (CBA), Melbourne Institute (MI). (2018). Using survey and banking data to measure financial well-being

22. Kempson et al (2017). Financial Well-Being. A Conceptual Model and Preliminary Analysis; Muir et al,(2017). Exploring financial well-being in the Australian context



Eventos importantes de la vida, como la educación superior, el inicio de una familia o una enfermedad crónica relacionada con la edad, podrían influir directamente sobre la salud financiera mediante la reducción de los recursos económicos. En ese sentido, la salud financiera no es estática, y varía durante la vida de una persona.



Género: Algunas investigaciones sugieren que las mujeres y los hombres no muestran diferencias en lo relativo a la salud financiera (CFPB, EE. UU.).²³ Al mismo tiempo, otras pruebas indican que a las mujeres no les va tan bien en la gestión de los compromisos diarios y en la preparación para el futuro.²⁴ La dinámica de los hogares y las normas sociales que dictan responsabilidades económicas distintas para hombres y mujeres son explicaciones plausibles de esta disparidad. A manera de ejemplo, en la mayoría de las regiones de África y Asia, los hombres manejan los gastos importantes, como la construcción de viviendas, compra de activos y educación, mientras que las mujeres gestionan gastos recurrentes, como los relacionados con los alimentos y las facturas periódicas. Las mujeres y los hombres también muestran distintos niveles de alfabetización, potencial de ingresos, negociación y poder de toma de decisiones, lo cual sugiere que el estado de salud financiera que deriva de estos diversos factores también podría diferir.

Sheila, una madre trabajadora, tiene altos ingresos pero también muchas obligaciones de gasto, debido a la etapa que atraviesa en la vida. Por ese motivo, hace malabarismos con muchas responsabilidades financieras, incluidos los gastos de cuidado. Sam, por otro lado, es un hombre joven, soltero, con menores ingresos pero menos compromisos de gasto y, por lo tanto, es capaz de ahorrar e invertir con mayor frecuencia.

Factores ambientales



Servicios financieros: la disponibilidad de productos y servicios financieros asequibles (inclusión financiera) y un grado razonable de capacidad financiera podrían afectar la salud financiera. La inclusión financiera, como se señaló anteriormente, ha tenido algunos impactos modestos, como el aumento de la capacidad de recuperación financiera, el mejoramiento del empoderamiento de las mujeres y el crecimiento y la expansión de las empresas. A modo de ejemplo, el uso de mecanismos de ahorro ha ayudado a las mujeres de familias de bajos ingresos a ahorrar para lograr metas específicas que les permiten contar con recursos en momentos de necesidad. Debido a su diseño, este producto aborda varios sesgos psicológicos, como la inconsistencia en términos de tiempo, la dilación y la contabilidad mental. El crédito digital a corto plazo diseñado de forma responsable permite a las personas de bajos ingresos que dirigen pequeñas empresas enfrentar necesidades de capital de trabajo a costos razonables y con las mínimas complicaciones.



Características del hogar: factores tales como la educación de los padres, la toma de decisiones en el hogar, la estructura del hogar influyen en los comportamientos financieros y los recursos económicos de las personas. Las características de los hogares también influyen en la adopción y el uso de los servicios financieros (capacidad financiera), así como en los atributos psicológicos de las personas.

23. Oficina de Protección Financiera del Consumidor (2017). Financial well-being in America.

24. Kempson et al (2017). Financial Well-Being. A Conceptual Model and Preliminary Analysis



ECapital social: el capital social es un determinante esencial de la resiliencia financiera, un componente de la seguridad financiera. Las pruebas indican que, en tiempos de necesidad o crisis, la gente depende más de familiares y amigos, y esto es especialmente cierto en el mundo en desarrollo.²⁵ Los factores culturales juegan un papel enorme en el uso del capital social. Así, por ejemplo, en muchos países africanos las comunidades rurales con frecuencia dependen de la familia inmediata o de su grupo de ahorro comunitario cuando surgen emergencias. En la India y en la mayoría de los países asiáticos, los padres invierten en la educación de sus hijos con expectativas implícitas o explícitas de reciprocidad durante la vejez. En el caso de Sheila, ella tiene a su familia y amigos a quienes puede recurrir en momentos de necesidad, en tanto que Sam podría no contar con estos.



Las amplias condiciones económicas y sociales influyen en la salud financiera al crear condiciones para el crecimiento y la estabilidad. Por ejemplo, las redes de seguridad social, la infraestructura de salud pública, los mecanismos del mercado laboral, como los sindicatos o las leyes sobre salarios mínimos y las políticas favorables al espíritu empresarial facilitan la existencia de un estado de buena salud financiera. La investigación sugiere que aquellos que viven al margen del mercado laboral o que trabajan a tiempo parcial sufren bajos niveles de bienestar financiero.²⁶ Por lógica similar, las poblaciones agrícolas o las de negocios informales son especialmente susceptibles. El factor subyacente es la inestabilidad de los ingresos o las situaciones de vida que, además de ejercer presión sobre las finanzas, impiden la eficiente planificación de estas, lo que repercute adversamente sobre el bienestar financiero.

Además, las personas que tienen empleo formal cuentan con varias opciones financieras decididas de antemano por ellos; los trabajos formales vienen con paquetes financieros estructurados y predecibles tales como seguros, depósitos directos y ahorros de pensiones, entre otros, lo cual ayuda a asegurar futuros financieros para los empleados sin necesidad de que realicen un gran esfuerzo. Los trabajadores informales están en desventaja, ya que no disfrutan de tales beneficios.

Sheila y Sam pertenecen a entornos socioeconómicos muy distintos. Si bien Sheila tiene una fuente de ingresos elevados, pertenece a un entorno en el que las redes de seguridad social no son tan prevalentes, o en el que la infraestructura pública no está tan desarrollada como en el entorno de Sam. Por esas razones, si Sheila perdiera su trabajo, por ejemplo, podría estar peor que si lo mismo le ocurriera a Sam, en igualdad de condiciones.

¿Y ahora qué?

Los resultados y los factores determinantes constituyen los pilares básicos de la salud financiera. Los factores determinantes de la salud financiera son diversos y se influyen mutuamente, así como los resultados de la salud financiera en innumerables combinaciones. Esto hace que la salud financiera sea un concepto complejo y matizado, pero además uno centrado en los resultados que nos gustaría ver realizarse para los clientes finales. Se necesita más investigación para comprender la importancia relativa y la interacción de los diferentes factores determinantes.

Este análisis inicial sobre los componentes básicos de la salud financiera es un paso adelante en los esfuerzos de programación con miras al alcance de la salud financiera. Como ya contamos con este entendimiento, ahora procederemos a discutir los enfoques que nos ayudan a medir la salud financiera en la sección 3, explorando cómo los interesados podrían utilizar el concepto de salud financiera para crear programas y políticas financieras adecuadas.

25. La base de datos Global Findex, 2014 y 2017

26. Kempson et al (2017). Financial Well-Being. A Conceptual Model and Preliminary Analysis; Muir et al,(2017). Exploring financial well-being in the Australian context

Sección 3

Medición de la salud financiera

Una serie de enfoques, consideraciones clave y orientación para las partes interesadas del sector público y privado

1





En las secciones 1 y 2 presentamos el concepto de salud financiera y sus componentes básicos. En esta sección analizamos varios enfoques para medir la salud financiera, establecer algunas consideraciones clave e introducir directrices para que los interesados empiecen a medir la salud financiera.

La inclusión financiera es en gran medida una medida binaria. Se analiza si alguien tiene una cuenta bancaria, si utiliza un monedero móvil para realizar transacciones, si tiene seguro o no, y así sucesivamente. Esto nos indica si los servicios financieros son accesibles y si se utilizan. Sin embargo, ofrece una visión limitada de si y de qué modo el acceso y uso de los servicios financieros mejora el bienestar de las personas.

El concepto de salud financiera proporciona más información sobre esta misma cuestión. Exige un marco de medición más matizado que la inclusión financiera. Si bien la mayoría está de acuerdo en que es importante contar con una medida práctica para entender mejor la salud financiera de las personas, todavía no hay consenso sobre la medida en sí.

Marcos de medición clave de la salud financiera

La salud financiera es un estado en el que una persona puede cubrir sus necesidades actuales, absorber los choques financieros e ir en busca de objetivos financieros. Las personas sanas desde el punto de vista financiero también se sienten confiadas en lo relativo a sus finanzas. A continuación se recogen las cuatro dimensiones de la salud financiera:

- La seguridad financiera es la capacidad de cumplir los compromisos a corto plazo.
- La capacidad de recuperación financiera es la capacidad de hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos.
- El control financiero consiste en confiar en las finanzas presentes y futuras.
- La libertad financiera es la capacidad de cumplir los objetivos y deseos de largo plazo en materia financiera.

La capacidad de cumplir los compromisos financieros a corto plazo y tener capacidad de recuperación financiera son características observables, al menos en cierta medida, mientras que el control financiero y la libertad tienen en cuenta además la percepción de las personas y sus objetivos personales.

¿Cómo puede un marco de medición considerar aspectos de naturaleza más subjetiva? ¿Debería centrarse en los resultados de la salud financiera, o debería también considerar los factores determinantes de la salud financiera? ¿Es deseable una medida uniforme de la salud financiera o debe adaptarse al contexto de los clientes? A continuación examinamos varios marcos de medición que se han planteado estas preguntas de distintas maneras.

En 2015, la Financial Health Network fue pionera en el desarrollo de una medida de salud financiera fácil de implementar, creada inicialmente para usarla en los Estados Unidos. Su marco clasifica la salud financiera en cuatro categorías (planificar, ahorrar, pedir prestado y gastar) y se basa en los datos recopilados a través de estudios de demanda y datos de transacciones. Los ocho indicadores miden una mezcla de comportamientos financieros autoinformados (como la planificación anticipada, el gasto inferior a los ingresos, el pago puntual de facturas) y condiciones financieras (por ejemplo, la calificación crediticia, la carga de deuda manejable, el ahorro a corto y largo plazo). Con esas herramientas, el marco examina aspectos de la seguridad y el control financieros. Las aspiraciones y metas financieras (es decir, la libertad financiera) se incluyen en el análisis como factores que contribuyen a la salud financiera, pero no se incluyen en su medida de salud financiera. También es importante señalar que la Financial Health Network no mide directamente los resultados de salud financiera, sino que mide los comportamientos y las condiciones financieras como vías para esos resultados. Como ejemplo, la medida supone que gastar menos de los ingresos propios y ahorrar aumenta la capacidad de recuperación financiera.

La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB) creó una escala de bienestar financiero de 100 puntos, desarrollada inicialmente para aplicarse en los Estados Unidos.²⁷ Los encuestados marcan diez afirmaciones que cubren el estado financiero autoinformado (“estoy atrasado en mis finanzas”), evaluaciones subjetivas de la seguridad financiera (“podría manejar un gasto inesperado importante”) y sentimientos de bienestar financiero (“mis finanzas controlan mi vida”). Contrariamente al marco de la Financial Health Network, la CFPB toma en cuenta la confianza de los encuestados en sus condiciones financieras y sus sentimientos de autoeficacia. Esto es significativo porque, como señala la CFPB, el bienestar financiero puede significar cosas distintas para personas distintas. La CFPB encontró grandes disparidades en el modo en que se sienten las personas respecto de su situación financiera en correspondencia con una puntuación de salud financiera dada. Estos conocimientos son particularmente relevantes para la formulación de políticas y el diseño y prestación eficaces de soluciones financieras.

Partiendo del trabajo empírico anterior realizado en el Reino Unido y en siete países de ingresos bajos y medios, Kempson et al (2017) ofrecen una versión más objetiva de la escala de la CFPB. La CFPB incluyó medidas objetivas en su trabajo empírico, tales como ingresos, patrones de endeudamiento y niveles de educación, aunque éstas fueron identificadas como factores determinantes de la salud financiera. La escala propuesta por Kempson et al incluye medidas objetivas (aunque autoinformadas) en la escala misma. En concreto, la escala capta hasta qué punto las personas pueden cumplir sus compromisos. Esto se determina de diversas maneras a fin de captar una variedad de respuestas, desde la falta de recursos para las necesidades esenciales; hasta en qué medida les sobra dinero después de lo esencial, hasta si podrían hacer frente a crisis económicas en el futuro. La investigación de Kempson muestra que los comportamientos financieros y los factores ambientales socioeconómicos influyen directamente sobre la salud financiera, y estos, a su vez, están determinados por factores psicológicos, tales como el autocontrol y las actitudes hacia el gasto, el ahorro y el endeudamiento. El conocimiento y la experiencia tienen un efecto mínimo si se observan los comportamientos.

27. La CFPB es una entidad del gobierno de los Estados Unidos responsable de la protección del consumidor en el sector financiero.

El Estudio Global de Salud Financiera de Gallup incluye una medida subjetiva del control financiero y una medida objetiva (aunque autoinformada) de la seguridad financiera. La métrica de control financiero es un recuento de respuestas positivas a diez preguntas binarias. Estas preguntas evalúan hasta qué punto la gente percibe que está en control de su situación financiera y puede influir en ella. Entre los ejemplos de declaraciones figuran: “¿cree que, independientemente de lo que haga, su futuro financiero seguirá igual?” y “¿ha intentado ahorrar en el pasado sin poder hacerlo?”. La medida de seguridad financiera se basa en declaraciones relacionadas con la capacidad de los encuestados para cubrir sus necesidades básicas con sus ahorros líquidos en caso de que pierdan sus ingresos y su capacidad para cumplir sus obligaciones de reembolso de deuda.

Gallup muestra que las personas con una percepción de bajos niveles de control financiero también tienen probabilidades de mostrar bajos niveles de seguridad financiera. Aunque la seguridad financiera tiende a ser mayor en los países de ingresos altos, no parece haber ninguna relación entre la percepción que se tenga del control financiero y el nivel de ingresos. Con ello, Gallup concluye que la medición del control financiero podría proporcionar información sobre la seguridad financiera comparable en contextos diferentes.

Innovaciones para la Acción contra la Pobreza (IPA) desarrolló una medida de salud financiera centrada en la resiliencia financiera, un subcomponente de la seguridad financiera. Sobre la base de las preguntas acerca de la resiliencia financiera en la encuesta de Global Findex del Banco Mundial, se pregunta a los encuestados cuán difícil es para ellos recaudar una cierta suma de dinero (siguiendo la escala del ingreso nacional bruto [INB] per cápita) en plazos definidos, y la(s) fuente(s) principal(es) de fondos de los que dependerían. La encuesta también incluye preguntas sobre el acceso a las finanzas y los comportamientos financieros. Se consideran como insumos y proporcionan contexto a los resultados, pero no se incluyen en la medida de salud financiera real. En ese sentido, la medida financiera de la IPA es sencilla de implementar, pero podría no ofrecer una comprensión matizada de la salud financiera de una persona.

En Financial Sector Deepening (FSD), los encuestados en el índice de salud financiera de Kenya se consideran sanos desde el punto de vista financiero si obtienen resultados positivos en al menos 6 de los 9 indicadores binarios relacionados con su capacidad para gestionar los gastos diarios, hacer frente a los imprevistos e invertir en el futuro. El análisis de FSD de los datos de la encuesta de hogares FinAccess muestra que entre 2016 y 2019, el porcentaje de adultos con inclusión financiera aumentó en Kenya del 75 % al 83 %. Sin embargo, durante el mismo período, el porcentaje de adultos clasificados como sanos desde el punto de vista financiero se redujo del 39 % al 22 %. Estas conclusiones arrojan luz sobre las limitaciones de la medida binaria de inclusión financiera. Además, el análisis de FSD, que se basa en datos existentes y herramientas de encuesta, destaca que las medidas de salud financiera no necesariamente requieren herramientas y datos completamente nuevos.

Todos los marcos de medición esbozados hasta ahora se basan en datos de la demanda. En otras palabras, todos implican realizar una encuesta entre clientes. También hay ejemplos de medidas que se basan en datos del lado de la oferta para medir la salud financiera. El Commonwealth Bank of Australia (CBA) y el Melbourne Institute (MI) crearon una medida de salud financiera que determinó que los siguientes puntos de datos eran los más eficaces para medir con precisión el estado objetivo de salud financiera de un cliente: incumplimiento de pagos, préstamos de día de pago, saldos líquidos y ahorros utilizando datos de transacciones.²⁸ Esta medida se complementa con una medida subjetiva que se basa en la escala de la CFPB, descrita anteriormente. La encuesta se realiza entre los mismos clientes.

28. El incumplimiento de pagos se refiere a falta de pago a la fecha de vencimiento. Los préstamos de día de pago se refieren a préstamos pequeños, a corto plazo, sin garantía y con altas tasas de interés. El término día de pago se refiere específicamente a los cheques con fecha posterior entregados a los prestamistas por el monto del salario de día de pago a cambio de efectivo inmediato del prestamista.

Los resultados de CBA-MI muestran una fuerte correlación positiva entre el bienestar financiero observado y el autoinformado; es decir, el 70 % de los encuestados con altas puntuaciones de bienestar financiero autoinformado también muestran un alto bienestar financiero basado en datos de transacciones. Si bien las discrepancias en el 30 % de la muestra requieren una investigación adicional, los resultados sugieren que los datos de transacciones y los datos autoinformados podrían servir como medidas de salud financiera de manera conjunta o de forma independiente.²⁹

En conclusión, el esquema anterior no pretende ser exhaustivo, pero muestra el modo en que la medición de la salud financiera puede ser abordada de distintas maneras. Todos los marcos analizados hasta ahora son útiles en sí mismos, ya sea que se centren en comportamientos, percepciones o resultados. Sin embargo, la lógica subyacente de la medición de la salud financiera debe ser clara para poder sacar las conclusiones correctas.

Consideraciones al medir la salud financiera

Sobre la base de la exploración de los diversos marcos de medición examinados anteriormente, identificamos cuatro factores que tomar en cuenta al medir la salud financiera de las personas.

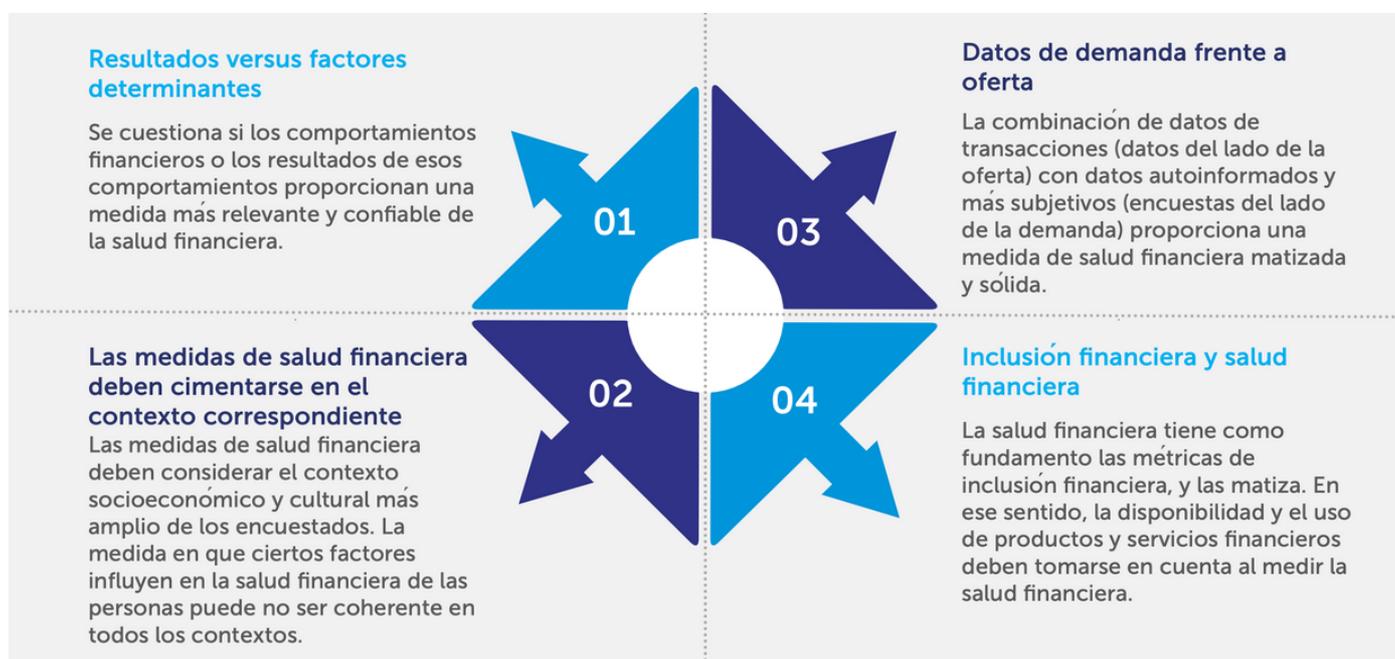


Gráfico 4: Cuatro factores que considerar al medir la salud financiera

Resultados versus factores determinantes

En la sección 2 distinguimos los resultados de la salud financiera de sus factores determinantes. Esta distinción es igualmente relevante a la hora de medir la salud financiera. La mayoría de los enfoques de medición mencionados anteriormente se centran en los resultados (CFPB, Gallup, CBA e IPA). La medida de salud financiera de la Financial Health Network también incluye factores determinantes. Más específicamente, la Financial Health Network evalúa el comportamiento de los encuestados en materia de gasto, ahorro, endeudamiento y planificación. Esto plantea la cuestión de si los comportamientos financieros o los resultados de esos comportamientos proporcionan una medida más relevante y confiable de salud financiera. O, como ejemplo, ¿deberíamos preguntar a la gente sobre sus hábitos de ahorro o considerar sus balances de ahorro?

29. La discrepancia podría explicarse parcialmente por el hecho de que el estudio del CBA incluía únicamente datos de transacciones de los titulares de cuentas del CBA.

Además del comportamiento y los hábitos financieros, una amplia gama de variables desempeña una función en la determinación del estado de salud financiera de una persona. En la sección 2 se hizo una distinción entre características personales (como edad, género, ingresos y bienes) y factores contextuales (como características del hogar, capital social, entorno socioeconómico). La CFPB llevó a cabo un extenso análisis en los Estados Unidos sobre el modo en que algunos de estos factores interactúan con la salud financiera. Los ingresos más altos, la situación laboral, el nivel educativo y la edad avanzada muestran una relación positiva con respecto a la salud financiera. Existe un alto grado de variabilidad al interno de varios subgrupos de encuestados de la muestra. A manera de ejemplo, si bien la salud financiera promedio de las personas con un título universitario es mucho más alta que la salud financiera promedio de las personas sin un título universitario, algunas personas con sólo un título de primaria muestran puntuaciones de salud financiera más altas que muchas personas con un título universitario. Esto confirma que hay muchos factores en juego y que no hay una sola variable que explique la salud financiera.

Si bien se trata de un asunto complejo, es de suma importancia ponderar los factores determinantes de la salud financiera. Para la medición, es importante distinguir entre resultados y factores determinantes. La medición de los resultados de salud financiera permite hacer un balance y examinar cómo evoluciona el estado de salud financiera de las personas con el paso del tiempo. La medición de los factores determinantes es importante para entender si hay factores específicos que influyen en el estado de salud financiera de las personas y cómo lo influyen. Esto tiene particular pertinencia en la esfera de la formulación de políticas y el diseño de productos.

Hay que trabajar más a fondo para entender mejor los factores determinantes de la salud financiera y cómo interactúan. Además, si se establece la correlación con la salud financiera, ¿cuál es la dirección de esta correlación? Y ¿en qué medida pueden utilizarse los factores determinantes como intermediarios de la salud financiera?

Las medidas de salud financiera deben cimentarse en el contexto correspondiente

De conformidad con lo anterior, las medidas de salud financiera deben considerar el contexto socioeconómico y cultural más amplio de los encuestados. La medida en que ciertos factores influyen en la salud financiera de las personas puede no ser coherente en todos los contextos. Como ejemplo, en los países de bajos ingresos el capital social es un factor determinante clave de la capacidad de recuperación financiera. Es común contar con la familia y los amigos para hacer frente a las crisis financieras y recuperarse de estas. En los países más desarrollados, el estado de bienestar ofrece un nivel de protección y seguridad económica básica, como en Suecia y los Países Bajos. Por ese motivo, nos es común depender del capital social. Esa es la razón por la cual, cuando se aplicó la herramienta de la CFPB en Brasil, algunas afirmaciones se adaptaron a las condiciones financieras del país.

Datos de demanda frente a oferta (o encuestas de clientes frente a datos de transacciones)

La mayoría de los marcos de medición actuales analizados anteriormente se basan en datos autoinformados (encuestas del lado de la demanda); unos pocos utilizan datos de transacciones (del lado de la oferta). Ambos tipos de datos tienen sus ventajas y desventajas, que no difieren de la medición de la inclusión financiera.

La base de datos Global Findex del Banco Mundial es una referencia clave para las métricas de inclusión financiera. Proporciona datos longitudinales y es comparable entre países. No obstante, la recopilación de datos de demanda es costosa y requiere mucho tiempo. Por consiguiente, los datos de Global Findex están disponibles en intervalos de 3 años.

Después de instalados los sistemas, la recopilación de datos del lado de la oferta resulta menos costosa y puede proporcionar información en tiempo real. Sin embargo, los datos del lado de la oferta presentan desafíos singulares. Por una parte, hay pruebas limitadas que sugieren que la actividad de las cuentas obtenida a través de datos de transacciones podría explicar la salud financiera. En segundo lugar, las y los actores del sector privado a menudo se muestran reacios a compartir datos, por razones obvias. Cuando se comparte, por ejemplo, cuando el regulador lo ordena, el control de calidad de los datos merece atención. También exige sistemas y recursos sólidos para gestionar, extraer y analizar datos.

Además, los datos de transacciones o del lado de la oferta utilizados por una sola institución para medir la salud financiera no captan la totalidad de la condición financiera de una persona. No toman en cuenta la propiedad de varias cuentas, para citar un ejemplo. Además, no se tienen en cuenta las transacciones en efectivo, que podrían ser sustanciales en los países de ingresos bajos y medianos. Las percepciones de los clientes están en el centro de las medidas de salud financiera, y las evaluaciones subjetivas del estado de salud financiera proporcionan información matizada que no se puede extraer de los datos de transacciones. Además, se examina (parcialmente) el reto de hacer que una medida funcione en distintos contextos, incluyendo las calificaciones de los encuestados sobre su situación financiera. Al mismo tiempo, los datos de transacciones proporcionan información detallada y objetiva sobre los comportamientos financieros. Contrariamente a las encuestas de clientes, los datos del lado de la oferta no se ven afectados por los sesgos de respuesta.

Por lo tanto, la combinación de datos de transacciones con datos autoinformados y más subjetivos proporciona una medida de salud financiera matizada y sólida. Esto guarda armonía con los marcos del CBA y la CFPB descritos anteriormente.

Inclusión financiera y salud financiera

La salud financiera tiene como fundamento las métricas de inclusión financiera, y las matiza. En consecuencia, al medir la salud financiera deben tomarse en cuenta la disponibilidad y el uso de los productos y servicios financieros. IPA y la CFPB consideran la disponibilidad y el uso de los servicios financieros como factores determinantes. En una adaptación del modelo de la Financial Health Network para los países en desarrollo, se incluye el uso de herramientas financieras en la medida real de la salud financiera (CFI y Financial Health Network, 2017).

Es importante tener en cuenta que, por defecto, los productos o servicios financieros no tienen un efecto positivo sobre la salud financiera de las personas. Se trata más bien de herramientas para mejorar el bienestar financiero, pero también pueden acarrear riesgos. Si no se diseñan o proporcionan de manera adecuada (y se utilizan de manera apropiada) los servicios financieros podrían tener un notable efecto negativo significativo sobre la salud financiera de las personas.

A modo de ejemplo, el crédito digital ofrece importantes oportunidades para que las poblaciones no bancarizadas tengan acceso a préstamos. Sin embargo, debido a sistemas mal diseñados de calificación crediticia y otras características, también ha conducido a un endeudamiento excesivo y a una mala calificación crediticia para muchas personas. Una medida de salud financiera debería ayudarnos a evaluar si los medios (la inclusión financiera) contribuyen a los fines (la salud financiera).

¿Quién medirá, cómo y para qué?

Queremos medir la salud financiera para entender mejor lo que promueve o inhibe la salud financiera de las personas. Además, las métricas de salud financiera son indicaciones más completas de la vida financiera de una persona, lo cual es clave para entender al cliente en distintos niveles. Por lo tanto, la medición de la salud financiera es crucial para la formulación de políticas y el diseño y la prestación eficaces de soluciones financieras centradas en el cliente. Las y los responsables de la formulación de políticas y el sector privado tienen un papel clave que desempeñar en la medición de la salud financiera.

Los marcos de medición analizados en esta sección permiten a las y las y los responsables de la formulación de políticas, a las y los reguladores y a las y los actores del sector privado evaluar cómo su acción (o falta de acción) acción afecta la vida de las personas en términos de seguridad y resiliencia, control y/o libertad financieras. Cualquiera que sea el enfoque que se aplique, los resultados deben promover una acción pública y privada apropiadas que aseguren y promuevan la salud financiera de las personas, particularmente de los grupos marginados, e incentiven al mercado a actuar en favor de la salud financiera de sus clientes.

En su reciente artículo "Measuring Financial Health: What Policymakers Should Know," insights2impact (i2i) formula recomendaciones para que las y los responsables de la formulación de políticas puedan empezar a medir la salud financiera. A partir de estas recomendaciones y de la exploración descrita anteriormente, a continuación esbozamos los pasos propuestos que podrían seguir las y los actores del sector privado, las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores para medir la salud financiera.



Gráfico 5: Tres pasos que seguir para medir la salud financiera

Paso 1: Enmarcar las características de salud financiera y fijar objetivos

Un conjunto de características de salud financiera orientaría las acciones de los sectores público y privado para contribuir a la salud financiera de los clientes finales. Sobre la base de estas características, las partes interesadas pueden fijar sus objetivos y monitorear el progreso. A continuación se enumera un conjunto inicial de características que podrían ponderarse. La mayoría son relevantes tanto para las y los actores del sector público como para las y los actores del sector privado.

Características de salud financiera

Recopilación de datos: ¿Se mide y monitorea la salud financiera de los clientes finales a lo largo del tiempo?

Diseño del producto: ¿El diseño de las soluciones financieras se rige por los datos de salud financiera? ¿Se tienen en cuenta la seguridad y la resistencia, el control y/o la libertad financieras de los clientes en el diseño y la prestación de soluciones financieras?

Atención a los grupos marginados: ¿Los datos monitorean, miden e ilustran las acciones dirigidas a mejorar la salud financiera de los segmentos vulnerables de la población, por ejemplo, las personas de bajos ingresos, las mujeres, los trabajadores informales, los ancianos, y los jóvenes?

Precios: ¿Son justos los precios de los productos y servicios financieros?

Transparencia: ¿Son transparentes todas las características del producto a fin de garantizar que los clientes tomen decisiones informadas y comprendan los efectos de esta sobre su salud financiera?

Marketing y comunicaciones: ¿Los materiales de marketing y otras comunicaciones promueven activamente la salud financiera, por ejemplo, mediante recordatorios de ahorros o educación financiera responsable?

Educación financiera: ¿La alfabetización financiera y la educación promueven activamente mensajes relacionados con la salud financiera?

Paso 2: Fijar una base de referencia y medir la salud financiera periódicamente

En cuanto se establezcan las características y los objetivos, el siguiente paso es identificar el marco de medición que se aplicará para evaluar, monitorear y comprender mejor cómo evoluciona el estado de salud financiera de las personas con el tiempo. Deben tenerse en cuenta las consideraciones expuestas anteriormente. Por supuesto, los recursos financieros y humanos disponibles son factores clave de la metodología elegida y de la frecuencia de la recopilación de datos.

Para las y los actores del sector privado, sus propios datos de transacciones son una rica fuente de información para medir la salud financiera de sus clientes. Esto puede complementarse con una breve encuesta centrada en los resultados realizada con una submuestra de la base de clientes de la institución. Esto requiere recursos humanos dedicados para analizar y extraer información, pero exige únicamente esfuerzos limitados en términos de recopilación de datos. En el anexo 2 se ofrece una descripción general de los indicadores aplicados por los marcos examinados.

Se necesitan encuestas más amplias realizadas con muestras representativas y repetidas en el tiempo para obtener datos estadísticamente significativos sobre los cambios en el estado de salud financiera, y para obtener una comprensión más profunda de los factores determinantes de la salud financiera. Dados los recursos financieros y humanos necesarios, las y los actores del sector público están en la mejor posición para encabezar estos esfuerzos.

Para las y los reguladores y las y los responsables de la formulación de políticas, es igualmente importante entender si el ecosistema en su conjunto contribuye (o inhibe) al bienestar financiero de la población y cómo lo hace. En otras palabras, ¿cómo están actuando las y los actores del mercado en función de las características acordadas? A modo de ejemplo, ¿qué tal le va al sector en términos

de precios de soluciones financieras, prácticas de recopilación de datos y disponibilidad de soluciones financieras centradas en el cliente.

Paso 3: Extraer conocimientos para aportar en torno a soluciones financieras, políticas y normativas

Igualmente importante para medir el estado y el progreso de la salud financiera de los clientes finales es utilizar los datos e información para aportar al diseño de productos, políticas y procesos, así como a los materiales de comunicación. Esto requiere un sólido compromiso con las características propias de la salud financiera por parte de los altos funcionarios y el personal directivo superior.

No se puede exagerar la importancia de un marco sólido y matizado para medir la salud financiera. La exploración de distintos enfoques nos ayudó a identificar las consideraciones clave que debíamos tener en cuenta y proporcionar orientación inicial sobre la medición de la salud financiera, como se ha descrito anteriormente. En las secciones 4 y 5 analizaremos la manera en que el sector privado y las y los responsables de la formulación de políticas podrían hacer realidad la salud financiera.

Sección 4

Salud financiera y proveedores de servicios financieros y salud

Al fundamentar argumentos para el sector privado, en particular, los proveedores de servicios financieros se centran en los resultados de salud financiera de sus clientes





Esta nota explora la intersección entre la salud financiera y la centralidad del cliente, y fundamentar argumentos en torno a porqué los proveedores de servicios financieros deben centrarse en la salud financiera de sus clientes de bajos ingresos. Partiendo de esa premisa, ofrece una hoja de ruta sencilla y práctica para que los proveedores de servicios financieros la adopten y la pongan en marcha. Esta es la cuarta sección de una serie de 5 partes sobre salud financiera. Está destinada a la lectura independiente, pero parte del supuesto de que se tiene una comprensión básica del concepto de salud financiera, por lo que se recomienda una rápida lectura previa de las secciones 1 y 2 sobre los fundamentos de la salud financiera.

Los esfuerzos centrados en el cliente deben estar anclados en los resultados de salud financiera de los clientes

En el núcleo de la declaración de objetivos de cada proveedor de servicios financieros se encuentra la promesa de mejorar los resultados financieros de los clientes. “El noventa por ciento de los principales bancos y aseguradoras dan preeminencia a la centralidad de los clientes en su agenda estratégica, y sus líderes dicen que quieren centrarse más en los clientes”, afirmó Henrik Naujoks, socio de Bain & Company. Los estudios de Forrester y Deloitte demuestran que las empresas centradas en el cliente aportan 5,7 veces más ingresos y un 60 % más beneficios que sus contrapartes. Un artículo reciente de Forbes enumera 50 estadísticas similares que demuestran el valor de la experiencia del cliente.³⁰

La centralidad del cliente parece tener sentido común, y el término lo utilizan tanto el sector privado como el sector de desarrollo. A pesar de ello, existe casi un consenso en torno a que, con pocas excepciones, los proveedores de servicios financieros no están logrando muchos progresos en la consecución de la centralidad del cliente. A medida que se sostenía como un objetivo que alcanzar, el sector financiero también puede haberse distraído debido a varias dificultades con la tecnología, los procesos y los productos.

Los factores disruptivos no eran particularmente holísticos en su opinión acerca de la centralidad del

30. <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/09/24/50-stats-that-prove-the-value-of-customer-experience/#689193864ef2>

cliente. La “inclusión” financiera condujo a muchas innovaciones a centrarse exclusivamente en hacer que los productos fueran más accesibles. Lemas tales como “no más colas en el banco” y “hacer depósitos en el mercado” fueron y siguen siendo ubicuos. La experiencia del usuario es otro enfoque clave, ya que los proveedores pretenden hacer que el uso del producto sea “perfecto”, con énfasis en interfaces más sencillas y en el uso de la banca de agentes, entre otras cosas. No obstante, ¿estamos confundiendo el servicio al cliente con los objetivos de la inclusión financiera? Además, surge el cuestionamiento de si las presiones por ampliar el alcance están haciendo que la industria pierda de vista la pregunta más importante: ¿está nuestra innovación o servicio transformando las vidas financieras de personas, hogares y comunidades?

Creemos que nuestra industria es más que una de provisión de servicios. Como proveedores de servicios financieros sostenibles orientados al desarrollo, todos debemos poner la salud financiera del cliente en el núcleo de nuestro negocio y orientarlo hacia el logro de ese objetivo. El resto de este artículo analiza una hoja de ruta que los proveedores de servicios financieros pueden seguir para poner a los clientes en el centro y enfocarse en su salud financiera.

Para los proveedores financieros, esto implica examinar su organización en lo relativo a cuatro pilares: 1) el imperativo estratégico, 2) el modelo de métricas y mediciones, 3) la sincronía a lo interno de la organización, y 4) el marketing para la confianza.



Gráfico 6: Cuatro pilares en los que centrarse para poner a los clientes en el centro y enfocarse en su salud financiera



La salud financiera como imperativo estratégico explícito

Este paso comienza con un ejercicio en que se verifican verdades que permitan llegar a una comprensión clara de dónde se encuentra actualmente la organización en términos de centralidad del cliente y salud financiera, seguido simplemente por la toma de una decisión estratégica en cuanto a si la salud financiera del cliente es una prioridad ejecutiva explícita o no.

Conviene señalar aquí que el enfoque de salud financiera debe ser una decisión estratégica, y

que esto es fundamental para la forma en que se dirige, diseña y gestiona una organización. No tendrá éxito si se trata como un programa piloto o sencillamente como uno de los muchos pequeños departamentos o una función dentro del actual ordenamiento organizativo. Si el Directivo Principal no se concentra directamente en mejorarlos resultados de la salud financiera del cliente, se verá constantemente desafiado por la cultura heredada y las prioridades de la organización.

A partir de nuestro trabajo con numerosas organizaciones durante las últimas dos décadas, que se ha centrado más en el cliente, hemos desarrollado este marco indicativo para sintetizar cómo ha evolucionado la centralidad del cliente en el contexto de la salud financiera. Este marco refuerza la idea de que un enfoque orientado a la salud financiera es la frontera final para los proveedores financieros que están verdadera y profundamente comprometidos con sus clientes.

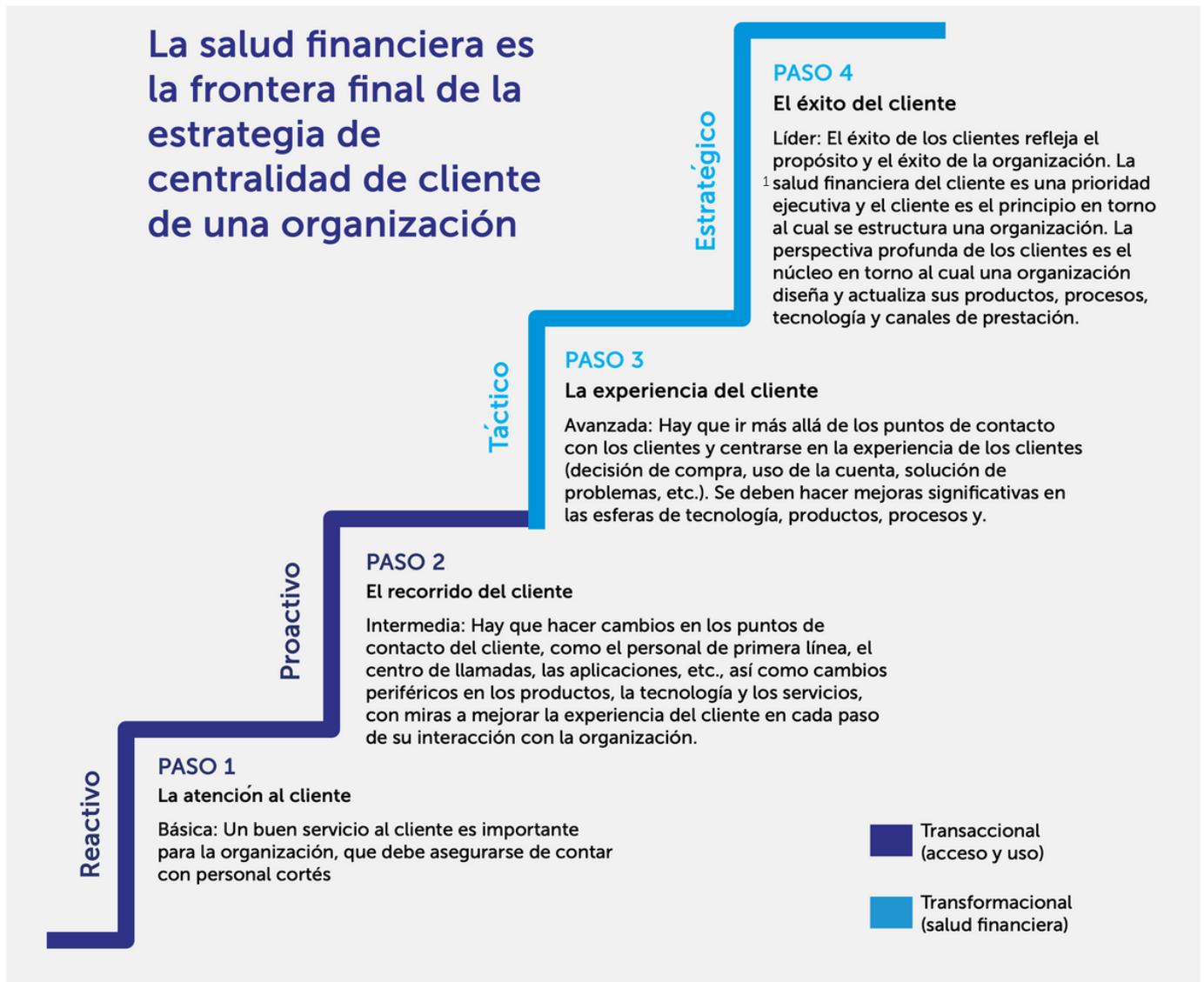


Gráfico 7: Un marco para la centralidad del cliente y la salud financiera

Se puede utilizar este marco indicativo para evaluar dónde se encuentra una organización en términos de atención al cliente. Esto proporcionará una rápida comprobación de la realidad en términos del puesto que ocupa una organización a lo largo de este espectro que demuestra una experiencia ideal que pasa de ser transaccional (organizaciones que están en el paso 1 o en el paso 2 —centradas en el acceso y el uso— como se muestra en el marco anterior) a convertirse en transformativa (organizaciones que se mueven deliberadamente hacia el cuarto paso: centrarse verdaderamente en la generación de salud financiera para sus clientes).

Uno puede comenzar con tres encuestas anónimas rápidas: una con el equipo de liderazgo superior, una con los colaboradores y una versión modificable para los clientes, pidiéndoles que simplemente coloquen la organización en un punto de este espectro. El siguiente paso es comparar las percepciones entre las distintas partes interesadas. Este ejercicio rápido podría proporcionar abundante información y presentar un momento de la realidad, pero en términos más generales este paso equivale a la voluntad y capacidad de los dirigentes para simplemente tomar una decisión estratégica.

Se trata de un paso crítico: la salud financiera es una prioridad ejecutiva o no. Si es así, el siguiente paso es resolver cualquier falta de sincronía y alcanzar una visión compartida del éxito en toda la organización. A modo de ejemplo, ¿qué significa exactamente que una organización se centre en la salud financiera de los clientes? En la siguiente sección sobre métricas y modelo de medición proporcionamos información sobre esta pregunta.



Repriorizar las métricas y el modelo de medición

Con un enfoque convenido en lo relativo a la salud financiera del cliente, la organización debe ahora identificar sus objetivos y el marco de medición, a fin de comprender si está en vías de lograr los resultados que persigue.

En esta sección cubriremos tres áreas que son esenciales para desarrollar un sólido modelo de medición y métricas: 1) desarrollar un sistema para medir y comprender la salud financiera de los clientes; 2) utilizar los conocimientos resultantes (de 1) para aportar a métricas centradas en el cliente, denominadas métricas primarias; y 3) revisar y repriorizar las métricas internas relacionadas con el crecimiento institucional y la eficiencia, que se denominan como métricas secundarias.

Comprendiendo la salud financiera de sus clientes

Resulta difícil comprender la salud financiera de los clientes. Estados Unidos puede ser el mercado más centrado en tratar de entender la salud financiera de los estadounidenses. El gobierno y los grupos de reflexión producen encuestas nacionales así como herramientas cualitativas y cuantitativas con distintos niveles de rigor académico. En ese sentido, la Financial Health Network ha identificado un marco de salud financiera que puede utilizarse para medir la salud financiera de los clientes en su cuatro componentes: gastar, ahorrar, pedir prestado y planificar.³¹ La Oficina de Protección Financiera del Consumidor de los Estados Unidos ha desarrollado una serie de preguntas y una escala para medir el bienestar financiero.³² Otro ejemplo es el del FSD en Kenya, que también ha desarrollado un marco de medición llamado índice de salud financiera multidimensional y el Commonwealth Bank of Australia y el Melbourne Institute, que utilizaron tanto los datos de transacciones (aprovechando los datos de cuentas bancarias) como también una encuesta subjetiva aplicada a los clientes para evaluar el estado financiero de los clientes.³³ Es importante señalar que no existe un marco convenido para comprender o medir el estado financiero. (Lea la sección 3 para que se haga una idea más elaborada del contexto.) Además, como algunas instituciones sólo ofrecen crédito o ahorros, querrán adaptar lo que pueden medir en relación con lo que ofrecen en la actualidad o con lo que pudieran querer ofrecer. Estos marcos también pueden arrojar luz en la medida en que pueden ayudar a los proveedores financieros a determinar si sus clientes son saludables desde el punto de vista financiero en general.

31. <https://finhealthnetwork.org/score/>

32. <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being-scale/>

33. <https://www.fsdkenya.org/research-and-publications/inclusive-finance/> and <https://fbe.unimelb.edu.au/research/streams/health-and-wellbeing/measuring-financial-wellbeing>

Las organizaciones pueden recopilar datos de encuestas y transacciones para comprender la vida financiera de sus clientes y compararlos con datos nacionales o regionales. Los datos de transacciones (como los índices de pago de facturas a tiempo, los balances de ahorro o las calificaciones crediticias) proporcionarán a los proveedores financieros una visión restringida, pero más matizada de la experiencia financiera de sus clientes. La comparación de los datos de transacciones con las encuestas internas integrales o los datos nacionales o regionales resulta importante, ya que suele ser difícil lograr una visión global completa y agregada de la situación financiera de una persona únicamente a través de datos de transacciones. Extraer conclusiones basadas en datos observados incompletos puede conducir a intervenciones erróneas. De manera colectiva, estos datos revelarán lagunas, perspectivas y oportunidades que inspirarán y aportarán al diseño de nuevas estrategias de salud financiera. Además, el monitoreo continuo del estado financiero del cliente proporciona a las organizaciones una forma de medir la eficacia de sus esfuerzos e innovaciones a fin de guiar mejor la asignación de recursos escasos a actividades de alto rendimiento de la inversión.

Métricas primarias

En el nivel más alto, las métricas primarias deben: 1) centrarse en resultados positivos para los clientes; 2) ser claras y estimulantes para todos los integrantes de la organización; y 3) ser medibles.

Recomendamos contar con tres métricas primarias que cubran tres áreas críticas de la organización: resultados del cliente, percepción del cliente, y crecimiento o eficiencia de la organización.

- **Resultados del cliente:** La primera métrica debe moverse en torno al cambio real o los resultados del cliente, por ejemplo: aumentar sus ahorros a corto y/o largo plazo, aumentar sus utilidades empresariales, aumentar sus ingresos, reducir su costo de crédito/financiación, reducir sus incumplimientos de pago, mejorar su perfil de riesgo o su calificación crediticia. Es importante señalar que estas medidas deben evaluarse como subcomponentes de una medida de salud financiera holística y rigurosa. Un énfasis implacable en el aumento del ahorro puede generar aumentos desproporcionados de la deuda, y viceversa. La medida basada en resultados debe ser una medida holística de la salud financiera que asegure el equilibrio de todos los aspectos de las finanzas de un consumidor (gasto, ingresos, ahorros y comportamientos de cara a la deuda).
- **Percepción del cliente:** La segunda métrica es la percepción del cliente a la que se hace seguimiento con regularidad a través de un sólido sistema de Puntuación Neta de Promotores (Net Promoter Score ,NPS). Dados nuestros avances digitales, configurar un sistema NPS es relativamente sencillo.³⁴ En función de cómo interactúen los clientes con la organización, se podría empezar por configurar una encuesta rápida de tres preguntas en forma de NPS a través de WhatsApp o cualquier otra herramienta digital de mensajería de fácil acceso para los clientes.
- **Crecimiento o eficiencia de la organización:** La tercera, que es más interna, podría centrarse en el crecimiento, la eficiencia o los resultados, dependiendo del tipo de organización y de las prioridades actuales (sean estas, el número de inscripciones, su uso, su persistencia, etc.). Además de centrarse en la frecuencia del contacto, estas métricas deben incluir la cobertura de los clientes y un “compromiso exigido” (por ejemplo, el x % de los clientes con ahorros automatizados y que se adhieran a sus opciones predefinidas).

34. <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/cliente/net-promoter-score/>

Aunque hay muchos datos de alto nivel disponibles que demuestran que las organizaciones que se centran en maximizar el valor del cliente generan rendimientos considerablemente mejores que las organizaciones que simplemente promueven productos y servicios, el dilema clave para la mayoría de los líderes es el horizonte temporal. Centrarse en la salud financiera requerirá que las organizaciones hagan inversiones que compensen a largo plazo. Es importante garantizar que haya consonancia de expectativas entre el liderazgo y los empleados, y que la organización esté dispuesta y sea capaz de ver el valor a largo plazo a pesar de las presiones para quedar bien y arrojar resultados a corto plazo.

Financial Health Network, que es un aliado de MetLife Foundation, colabora con “Financial Health Leaders”, proveedores financieros líderes en los Estados Unidos, y ha identificado los temas clave que tomar en cuenta al presentar su justificación económica a sus juntas y a la administración. Una tabla que se reproduce a continuación de su nota al efecto presenta un resumen práctico y una descripción general de cómo la mejora en el estado financiero de los clientes afecta las métricas empresariales clave que, a su vez, impulsan el rendimiento de la inversión de una organización en varios niveles.

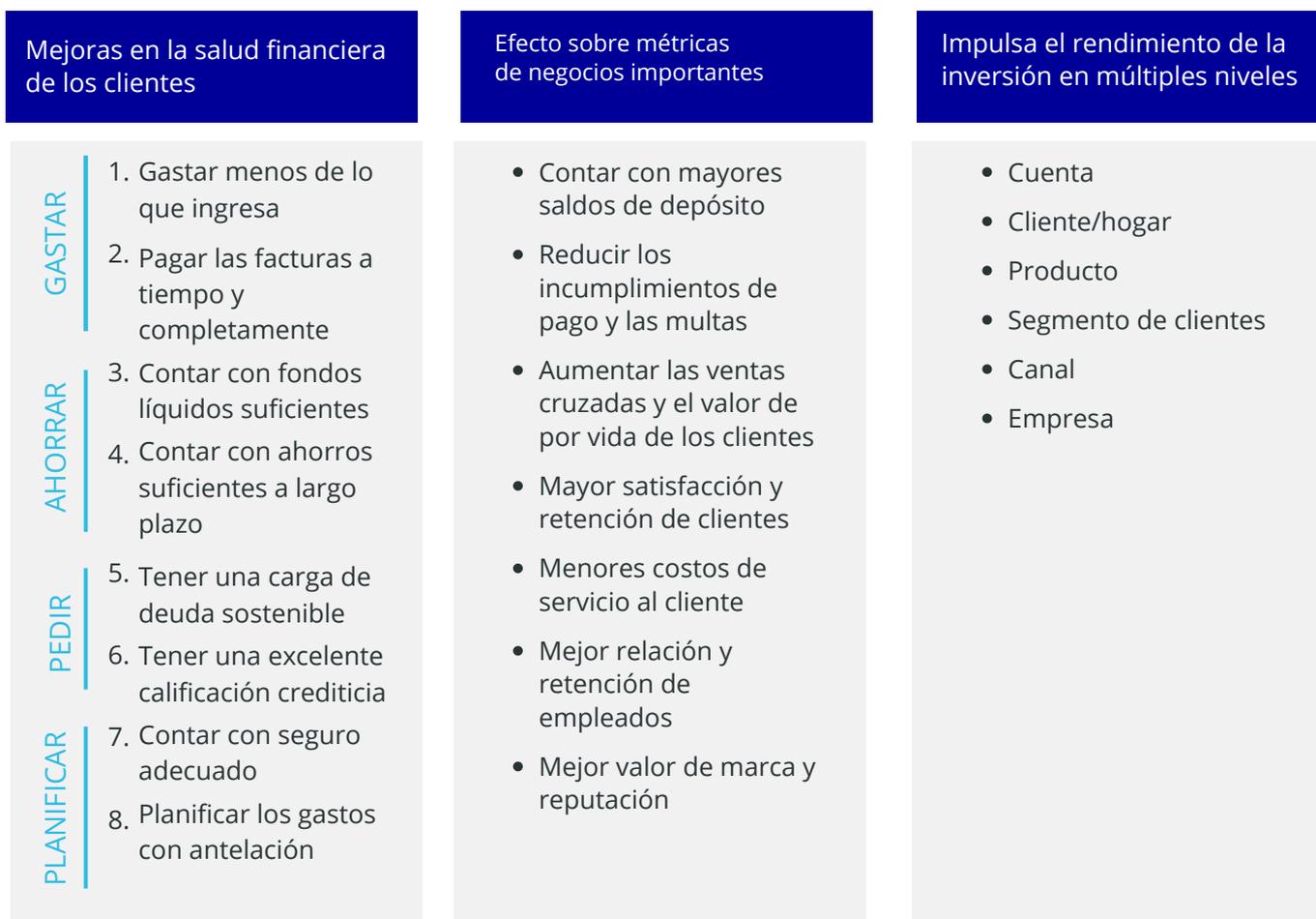


Gráfico 8: Modelo de actividad resumido para la salud financiera (fuente: Financial Health Network)

Aquellos que estén en proceso de desarrollar una justificación económica para sus organizaciones se beneficiarán de leer el documento para profundizar en lo que significa cada una de las métricas y cómo medir el rendimiento de la inversión en varios niveles.³⁵

35. <https://finhealthnetwork.org/research/making-the-business-case-for-financial-health/>

Métricas secundarias

En cuanto se hayan fijado las métricas primarias, el siguiente paso es identificar un conjunto de métricas secundarias que sean principalmente internas o centradas en el crecimiento, como las inscripciones o el uso, así como métricas centradas en la eficiencia, como los ingresos por cliente, las ventas cruzadas y las ventas adicionales.

Una de las diferencias clave entre las métricas primarias y secundarias es que la métrica principal debe centrarse en los resultados, es decir, en este caso, los resultados financieros positivos para los clientes, en tanto que las métricas secundarias se centran principalmente en la producción, como el número de clientes, el uso de productos, los ingresos por cliente, etc. Permitimos una pequeña excepción con una métrica centrada en el crecimiento o la eficiencia, que puede incluirse como métrica principal. También somos simplistas, ya que reconocemos que la mayoría de las organizaciones miden una combinación de estas métricas o ejemplos similares, pero donde a menudo se quedan cortas es en darles prioridad de forma que puedan centrarse en lo que es más importa para la organización y para los clientes, y en una completa sincronía de intereses entre la organización y los clientes. Como consecuencia de lo anterior, observamos una tendencia en la que las métricas secundarias se toman gradualmente en cuenta en la estrategia de la organización, y las métricas principales se hacen a un lado. Esta decadencia gradual o “deriva de la misión” ocurre con frecuencia y por razones directas. Es mucho más fácil gestionar e impulsar productos (como las cuentas) que los resultados de los clientes (como ayudarles a aumentar sus ahorros o mejorar su capacidad de recuperación) y, por supuesto, existen constantes presiones de rendimiento a corto plazo en torno a la rentabilidad y el aumento del valor para los accionistas. De ese modo, las métricas secundarias destinadas a ser una herramienta útil se convierten en mal ejemplo.

En cuanto se aclaren y prioricen las métricas, el siguiente paso es garantizar la sincronía en todas las funciones clave de la organización, incluidas la tecnología, los productos y los procesos.



Sincronía a lo interno de la organización: tecnología, productos, procesos y modelo de negocio

Aunque restringir o realinear una organización para que se centre en el cliente no es algo sencillo o algo que se pueda lograr después de leer un resumen de 5 páginas, las organizaciones que se centran claramente en los resultados y el estado financiero de los clientes tienen la oportunidad de superar a las que no lo hacen.

La buena noticia es que, después que se hayan dado los dos primeros pasos en la dirección correcta, es decir, una visión clara y compartida del éxito centrada en la salud financiera de los clientes y un modelo de métricas y medición que esté en consonancia con la visión de la organización, se tendrá una mejor comprensión de los cambios que se deben hacer. Esto podría guardar relación con la mejora de la tecnología para adaptarla a las necesidades de los clientes, la adición o eliminación de algunos elementos de la cartera de productos, la simplificación de los procesos y la adición o finalización de asociaciones.

Aunque algunos cambios podrían parecer abrumadores, la clave aquí es identificar prioridades y elaborar un plan de ejecución paso por paso que sea manejable, medible y apropiado para el contexto y las singulares capacidades de la organización.

Uno de los principales desafíos que enfrentan los líderes dentro de las organizaciones a medida que predicen un cambio tan fundamental y radical es la identificación de un sólido modelo de negocio que sea específico de la organización y claro en términos del rendimiento de la inversión.



Marketing para la confianza

La confianza es la divisa mundial por excelencia. En pocas palabras, el éxito de cualquier organización dependerá de su capacidad para inspirar y mantener la confianza entre sí misma y sus clientes. Esto resulta aún más cierto para los proveedores financieros, ya que el dinero y nuestra relación con el dinero es una de las más ubicuas expresiones de confianza.

Tradicionalmente, la confianza se ha considerado un problema empresarial "blando": su valor para una empresa no es claro, sugiere Accenture en su informe de estrategia titulado "The Bottom line on Trust".³⁶ Accenture evaluó a 7.000 empresas en dimensiones interdependientes de competitividad: crecimiento, rentabilidad, sostenibilidad y confianza. El informe encontró que más del 54 % de las empresas de su muestra sufrieron una disminución de la confianza, con ingresos totales en juego equivalentes a no menos de USD 180 mil millones.

Como era de esperarse, el impacto de una disminución de la confianza fue más importante en el sector bancario: Una simple caída del 2 % en los niveles de confianza correspondió a una caída del 22 % en los ingresos futuros, mientras que una caída similar en los niveles de confianza en los sectores de manufactura y medios condujo a una disminución de los ingresos futuros de 1,3 % y 2,2 %, respectivamente.

La transparencia y la personalización son más esenciales que nunca en el marketing. La personalización puede proporcionar de 5 a 8 veces el rendimiento de la inversión en gastos de marketing además de aumentar las ventas en un 10 % o más (McKinsey & Company).

Afortunadamente, para los proveedores financieros que están verdaderamente centrados y tienen el compromiso de fomentar la salud financiera de sus clientes, los pasos fundamentales y clave en la dirección correcta ya se habrán dado. En lugar de tener que recurrir a campañas genéricas de alfabetización financiera, educación y marketing, los proveedores financieros deben centrarse en establecer una conexión con sus clientes y ofrecer soluciones financieras personalizadas para ayudarles a mejorar su salud financiera.

En conclusión, si bien centrarse en la salud financiera de los clientes podría parecer una forma radical y distinta de hacer negocios para la mayoría de los proveedores financieros, hay pruebas suficientes de que hacerlo cuenta con un sólido argumento empresarial, y es quizás la forma más sostenible de mantener la competitividad y la importancia para los clientes.

36. <https://www.accenture.com/sa-en/insights/strategy/trust-in-business>

Sección 5

Consideraciones de política pública y regulación para la salud financiera

1





Los gobiernos entienden que la salud financiera de las personas afecta su capacidad de ser ciudadanos productivos. La búsqueda de la estabilidad económica y el crecimiento requiere que los gobiernos creen el tipo de entorno en el que las personas puedan gestionar eficazmente sus necesidades económicas diarias e invertir en el futuro. Capear las crisis financieras significa el cierre de menos pequeñas empresas, que menos niños abandonen la escuela y que menos personas sufran problemas de salud prevenibles. Planificar para el futuro significa que más empresas puedan invertir en expandirse, que más niños pasen de la escuela a empleos y que más personas vivan vidas saludables y productivas. Estas razones, entre muchas otras, explican por qué los gobiernos tienen interés en políticas públicas que promuevan la salud financiera.

El concepto de salud financiera se puede definir de muchas maneras. En términos más generales, abarca cuatro aspectos importantes de la vida financiera de una persona: seguridad, resiliencia, control y libertad. (Consulte la sección 1.)

A pesar de los beneficios sociales y de políticas públicas de estas dimensiones, la práctica de crear políticas que se alineen con la salud financiera sigue naciendo. La mayoría de las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores se centran en general en la estabilidad del sector financiero y la protección del consumidor. La estabilidad y la protección son condiciones previas necesarias, pero insuficientes, para la salud financiera. La infraestructura, la tecnología, los modelos de negocio, las normas culturales, el comportamiento y muchos otros factores influyen también sobre la salud financiera de las personas.

La pandemia de COVID-19 ha dado un claro ejemplo de la importancia de la salud financiera. La conmoción causada por los cierres, el colapso de sectores económicos enteros y la naturaleza prolongada de la pandemia han puesto a prueba la resistencia individual y social. Ante una capacidad limitada para generar ingresos y una incertidumbre significativa en las perspectivas futuras de empleo, la pandemia ha demostrado que existen barreras sistémicas a la salud financiera que van más allá de la propensión de una persona a ahorrar o planificar. Las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores enfrentan ahora el imperativo de adaptar su mandato, experiencia y herramientas a fin de promover la salud financiera como una prioridad crítica de las políticas públicas.

La salud financiera es un paradigma de política pública relativamente moderno, con una conciencia cada vez mayor de su importancia. La prudente gestión de riesgos sigue siendo fundamental para administrar la estabilidad sistémica y la integridad del mercado. Este enfoque inherente afecta las estructuras institucionales y los recursos asignados a la investigación, la política y la regulación. Los funcionarios que estén dispuestos a defender la salud financiera todavía enfrentan el reto de adaptar la arquitectura de la organización que impide la integración de la salud financiera en los sistemas normativos y reglamentarios.

La investigación, el desarrollo de políticas, la supervisión y la participación de la industria son ejemplos de los sistemas que conforman la arquitectura de la gestión de sistemas financieros. Dentro de cada sistema existen recursos humanos, procesos, presupuestos y sistemas heredados que definen el modo en que los gobiernos persiguen los objetivos de política pública del sector financiero. El resto de este capítulo examina cómo las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores pueden adaptar, aumentar y volver a aplicar estos sistemas, de modo que la política de salud financiera complemente el enfoque existente con la prudente gestión y el buen manejo de los riesgos empresariales. Estas prioridades deberían ajustarse sin contratiempos. Creemos firmemente que existe una sinergia entre una sociedad sana en materia financiera y la estabilidad del sector financiero. El objetivo de la política pública de más alto orden debería ser buscar esta sinergia.

Punto de partida: Definir el problema. La función de la medición

La medición se convierte en un atributo central del entorno propicio para la salud financiera. Las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores pueden gestionar los matices que definen y monitorean la salud financiera invirtiendo en sistemas de investigación y recopilación de datos. Una encuesta de base es un punto de partida necesario y lógico. El Centre for Financial Regulation and Inclusion propone un marco para la medición que comprende índices de salud financiera, investigación centrada en la resiliencia e investigación diagnóstica de clientes mediante encuestas detalladas.³⁷ Los gobiernos harían bien en aplicar este marco como punto de partida para su propia agenda de salud financiera. (Véase la sección 3 para más información sobre la medición de la salud financiera)

Los datos del lado de la oferta a través de informes de cumplimiento de las instituciones financieras pueden ser un componente fundamental de un conjunto de datos de referencia. Los datos de cumplimiento se centran a menudo en el riesgo prudencial y deben adaptarse para medir atributos específicos de la salud financiera. A modo de ejemplo, los datos crediticios más detallados pueden determinar las exposiciones de los clientes, especialmente cuando se hace referencia cruzada con los datos de referencia de los registros crediticios locales.³⁸ Los mejores datos también incluyen la desagregación de datos por sexo/edad/lugar, la reducción del doble recuento de cuentas y el perfeccionamiento de los datos de quejas. Sin embargo, los datos del lado de la oferta por sí solos son insuficientes.

La medición de la salud financiera para mejorar las políticas y regulaciones requiere la integración completa de los datos de la demanda en los sistemas existentes. En la actualidad muchos reguladores se centran ampliamente en los indicadores de la oferta (especialmente para medir la inclusión financiera) y dependen de actores externos para proporcionar datos relevantes del lado de la demanda. La adopción plena de la salud financiera como prioridad requiere que las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores inviertan en la recopilación de datos del lado de la demanda, al tiempo que mejoran la calidad de los datos del lado de la oferta.

37. <https://cenfri.org/publications/measuring-financial-health-what-policy-makers-need-to-know/>

38. https://www.bis.org/ifc/events/7ifcconf_damia_israel.pdf

Las evaluaciones de impacto son un componente esencial de los sistemas de medición de la salud financiera. La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) ha realizado amplias investigaciones sobre el impacto de las políticas y la reglamentación, y observa que una evaluación del impacto “proporciona información crucial a las y los responsables de la toma de decisiones sobre el modo de regular para alcanzar los objetivos de política pública y cómo hacerlo”.³⁹ De modo que los sistemas de evaluación de impacto ayuden a dar forma a los resultados de las políticas y a determinar si las regulaciones han sido efectivas. Deberían integrarse en el proceso de supervisión, en lugar de considerarse como un ejercicio independiente. El impacto de las políticas sobre la salud financiera puede no ser siempre directo. Así, por ejemplo, el papel del capital social debe ser considerado como un determinante de la resiliencia financiera, particularmente en los mercados donde no prevalecen los sistemas de bienestar público. El análisis sistemático del impacto, con uso de datos del lado de la oferta y de la demanda, puede dar confianza a las y los responsables de la formulación de políticas y a las y los reguladores sobre la eficacia de sus intervenciones, o bien puede revelar cuáles no están rindiendo frutos.

Se espera que los datos derivados de la medición de la oferta y la demanda influyan en la planificación estratégica y en el establecimiento de prioridades de supervisión. Sin embargo, también pueden definir las prioridades de investigación que nutren la formulación de políticas. Para los gobiernos, los datos también pueden desempeñar un papel importante en la facilitación de los resultados de salud financiera mediante el empoderamiento de muchos ámbitos críticos no normativos o reglamentarios. Los datos que se hacen accesibles al público pueden suministrar información muy necesaria para los grupos de defensa de los consumidores, las instituciones educativas, la sociedad civil y el mundo académico, todos los cuales pueden integrar las perspectivas en sus propios programas respectivos o en el desarrollo de recursos específicos de segmentos de mercado. Los datos de salud financiera patrocinados por el gobierno también pueden ayudar a dar forma a campañas públicas sobre comportamientos, riesgos o actividades financieras emergentes. Por último, pueden orientar el enfoque utilizado para fomentar una innovación más responsable, ayudando de ese modo a los proveedores de servicios a desarrollar mejores servicios de más alta calidad.

¿Qué políticas impulsarán la salud financiera?

Además de las mediciones, las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores requieren otras herramientas para implementar un entorno propicio para la salud financiera. Los objetivos en materia de políticas deben estar claramente definidos, deben tener base empírica y deben ser mensurables. Las regulaciones deben fomentar el establecimiento de mercados justos y accesibles. Las y los supervisores deben hacer que las instituciones financieras rindan cuentas en lo relativo a las normas que promueven resultados positivos en materia de salud financiera.

Hay tres grandes esferas de políticas que considerar:

- Los procesos de medición deben hacer seguimiento de los resultados que puedan traducirse en objetivos nacionales o de nivel sectorial. Al inicio los objetivos pueden ser imperfectos en una práctica emergente como la relacionada con la salud financiera. Como mínimo, se necesitan objetivos para orientar la aplicación de las regulaciones y medir el impacto de las políticas. La función que desempeñan los objetivos en el impulso del diálogo con el sector privado y otros organismos gubernamentales es aún más transformadora, ya que permiten a cada participante a entender su papel en el ecosistema y el grado en que las políticas públicas pueden hacerles rendir cuentas.

39. <https://www.oecd.org/fr/gov/politique-reglementaire/analyse-d-impact-de-la-reglementation-6ee941af-fr.htm>

- En segundo lugar, las políticas deben diseñarse para crear las estructuras de incentivos adecuadas de modo que las instituciones financieras puedan lograr resultados en materia de salud financiera. Los incentivos pueden ser regresivos, por ejemplo, al ampliar la capacidad de aplicación de las normas en casos de prácticas irresponsables. También pueden ser progresistas, como en el caso de las exenciones fiscales de servicios mejorados que promuevan la salud financiera. Estos pueden incluir centros de llamadas que proporcionen orientación en materia de alfabetización financiera, o programas de capacitación para el personal que contribuyan a mejorar la capacidad del cliente.
- El tercer ámbito de atención de las políticas debería ser el entorno de la innovación. Ya existe una creciente práctica mundial entre las y los responsables de la formulación de políticas del sector financiero de aprovechar la tecnología y su capacidad de ampliar servicios de alta calidad. Incluso en la región del Pacífico se usan marcos de área de pruebas ("sandbox"), lo cual indica que las y los reguladores ya han interpretado la innovación como una prioridad de política pública.⁴⁰ Para la salud financiera, la innovación podría tener que ser diferente. Las políticas gubernamentales tienen la oportunidad de definir las expectativas de la comunidad de la innovación. Esto puede incluir la creación de espacio para que los nuevos participantes accedan fácilmente a los mercados con nuevas ideas, o para que compartan datos públicamente para que los innovadores puedan invertir más en soluciones.

Las políticas públicas orientadas a la salud financiera dependerán de una sólida capacidad de medición y de una clara visión. Sin embargo, las y los responsables de la formulación de políticas no pueden confiar en ellos solos para dirigir el negocio de las finanzas hacia clientes más saludables desde el punto de vista financiero. El proceso de definición de los objetivos de política deberá tener en cuenta las posibles soluciones de compromiso. A manera de ejemplo, los límites de las tasas de interés de los micropréstamos son una paradoja de la política pública: pueden reducir el costo del préstamo, pero también aumentan el costo de prestar.⁴¹ Muchos legisladores y legisladoras encuentran difícil aceptar que los pequeños préstamos a la gente pobre generalmente cuestan más que las tarifas normales de los bancos comerciales. Aunque significa proteger a los consumidores, los límites máximos de los tipos de interés casi siempre perjudican a las personas pobres.⁴²

A la inversa, es probable que existan fuertes sinergias entre los resultados de salud financiera y la estabilidad sistémica. En ese sentido, la capacidad de un cliente para enfrentar los choques más fácilmente puede amortiguar el impacto negativo de las emergencias. Se ha determinado que los principios rectores de la inclusión financiera son sinérgicos con respecto a la estabilidad sistémica, la integridad y la protección del consumidor. El CGAP, un grupo de expertos del Grupo del Banco Mundial, ha señalado que "en las circunstancias adecuadas, la inclusión financiera, la estabilidad, la integridad y la protección del consumidor (denominadas colectivamente I-SIP) pueden estar positivamente relacionadas, y el no tomar en cuenta alguno de estos objetivos puede dar lugar a problemas."⁴³ Las políticas y regulaciones para la salud financiera deberían tratar de identificar sinergias similares. Puede ser justo suponer que un marco de política pública basado en estas sinergias será más resistente.

Regulación de la salud financiera: Más por aprender

Las leyes y reglamentos no son neutrales, ya que pueden empoderar o discriminar. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta su intención. Para la salud financiera, la intención de la regulación debe ser generar confianza en el sistema financiero y facilitar más opciones. Cuando las personas confían en un sistema, se supone que al menos satisface sus necesidades básicas.

40. <https://www.findevgateway.org/slide-deck/2019/07/cgap-world-bank-regulatory-sandbox-global-survey-2019>

41. <https://www.findevgateway.org/paper/2015/07/impact-interest-rate-ceilings-microfinance-industry>

42. <https://www.findevgateway.org/paper/2015/07/impact-interest-rate-ceilings-microfinance-industry>

43. <https://www.cgap.org/research/publication/financial-inclusion-stability-integrity-and-protection-philippines>

Dominios emergentes: Protección, privacidad, competencia e infraestructura

Hay varios ámbitos regulatorios que contribuyen significativamente a una inclusión financiera de mayor calidad, pero su contribución a la salud financiera es menos clara. Así, por ejemplo, las reglas de protección del consumidor han surgido como un punto de partida lógico para explorar la dirección de la relación entre las regulaciones y los resultados de salud financiera, particularmente con respecto a los estándares de práctica definidas para el resarcimiento del cliente, los requisitos de divulgación y la transparencia del servicio.

La privacidad, la competencia y la infraestructura de pagos son otros ejemplos de ámbitos regulatorios en que los gobiernos deben estar atentos a los posibles impactos sobre el entorno propicio para la salud financiera. Las normas de privacidad, como las propuestas en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea (UE), son de vital importancia, ya que los servicios son mayormente impulsados por la tecnología y la erosión de la confianza de los clientes corre el riesgo de hacer que los clientes de bajos ingresos vuelvan a operar en sistemas informales.^{44, 45} El dominio del mercado por parte de los grandes proveedores de servicios en los mercados en proceso de maduración conlleva el riesgo de excluir a los nuevos participantes, que bien pueden aportar ideas innovadoras que promuevan la salud financiera.^{46, 47} Una infraestructura de pagos accesible y asequible contribuye a fomentar servicios más inclusivos, especialmente cuando es interoperable y, en el caso del dinero móvil, dado que los números de celulares son portátiles.^{48, 49}

Abuso de préstamos digitales: una amenaza emergente para la salud financiera

Un espacio regulatorio menos claro es la gobernanza del crédito digital, cuyo rápido crecimiento ha tenido un efecto negativo mensurable sobre la salud financiera.⁵⁰ Hay millones de kenianos a la vanguardia en la reinversión digital del microcrédito. Según una investigación de Financial Sector Deepening, más de la mitad de los préstamos concedidos en Kenya son digitales. A partir de 2018, más de dos millones de préstamos digitales por debajo de USD 10 presentan problemas de recuperación (un indicador clave de una discrepancia entre el producto y el cliente).⁵¹ Es probable que estas cifras aumenten aún más antes de que se apruebe la nueva normativa en Kenya.⁵²

Los productos de crédito digital varían según el mercado, pero a menudo comparten características básicas. La mayoría son administrados por proveedores de servicios no bancarios que ofrecen préstamos de bajo valor a tasas de interés altas. Casi todos son habilitados a partir de datos alternativos basados en algoritmos (como ubicación, redes sociales, actividad de teléfonos celulares, etc.). El Centro para la Inclusión Financiera reflejó notablemente que “los algoritmos [de crédito digital] están optimizados para predecir el reembolso con precisión, pero no tienen en cuenta el

44. <https://gdpr-info.eu/issues/privacy-by-design/>

45. <https://www.businessinsider.com/facebook-twitter-social-media-confidence-charts-2018-8>

46. <https://businesstoday.co.ke/m-pesa-dominance-of-mobile-money-transfer-market-nears-100m-pesa-market-share-safaricom-dominance-safaricom-m-pesa-peter-ndegwa/>

47. <https://www.itu.int/en/publications/Documents/tsb/2017-DFS-TechInnovationCompetition/files/basic-html/page204.html>

48. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/number-portability>

49. <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d16ceebe-1853-4a2a-89f3-52985f8e5134/IFC+Tanzania+Interoperability+Case+Study.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IA4tZDN>

50. <https://evans.uw.edu/policy-impact/epar/digital-credit-products-india-kenya-nigeria-tanzania-and-uganda>

51. <https://www.fsdkenya.org/research-and-publications/inclusive-finance/>

52. <https://www.the-star.co.ke/business/kenya/2020-08-04-proposed-law-to-regulate-digital-lenders-goes-for-public-hearing/>

estrés de la deuda en el marco del modelo ex-ante.”⁵³ Esto sirve como indicador de tendencias para las y los responsables de la formulación de políticas que monitorean esta evolución de las finanzas digitales.

Sin embargo, el entorno normativo para esta forma de crédito digital de bajo valor/alto volumen sigue siendo incierto. Existen beneficios claros fácilmente disponibles para manejar las crisis económicas a corto plazo, como la pérdida de empleo o la emergencia médica. También debe haber medidas para proteger de abusos a los clientes. La concesión de licencias a proveedores no bancarios, que aplican a muchos prestamistas digitales en los mercados emergentes, ha proporcionado una vía de acceso para mejores servicios de pago, en particular los que utilizan teléfonos celulares, pero esos marcos de concesión de licencias no estaban diseñados para soportar también el peso del crédito digital en su forma evolutiva. Las instituciones financieras no bancarias deben tener el mismo estándar que los proveedores tradicionales en términos de proteger los intereses de un cliente y de la conducción de sus negocios. La supervisión del uso de datos es otra esfera crítica en la que se necesitan reformas regulatorias para administrar mejor los préstamos digitales. Casi todos los productos de crédito digital a gran escala utilizan fuentes de datos alternativas. La mayoría de los clientes no se dan cuenta de que sus datos se están utilizando hasta este punto o, si se han dado cuenta, no son conscientes de su derecho.⁵⁴ Esto puede dar lugar a violaciones de su privacidad o a compartir información personal sin autorización. Las y los reguladores pueden desempeñar un papel a fin de garantizar que los proveedores utilicen los datos de forma responsable y rindan cuentas al hacerlo.

Las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores pueden igualmente monitorear los préstamos digitales mediante la mejora de la capacidad de los prestatarios y la reinversión del papel de la oficina de crédito. El crecimiento de los préstamos digitales es acusado, como lo indica la alta demanda, a pesar de los riesgos. Regularlos desde la perspectiva de la salud financiera ayudará a equilibrar su naturaleza algorítmica nociva, lo cual redundará en un claro beneficio para las personas cuando se utilizan (y ofrecen) de forma responsable.

Inspeccione lo que espera: vigilancia y supervisión

Las y los reguladores pueden hacer que las instituciones financieras rindan cuentas de los estándares de práctica que facilitan resultados adecuados de salud financiera. Los sistemas de rendición de cuentas suelen incluir la supervisión de las instituciones financieras y la vigilancia de la infraestructura crítica. Estos sistemas son más eficaces cuando se utilizan en conjunto con el diálogo en el sector y la apertura a la innovación. Sin embargo, la influencia regulatoria deriva del mandato de aplicación que sustenta la vigilancia y supervisión.

La mejora de la recopilación y el análisis de datos por parte de los supervisores es fundamental para identificar áreas de incumplimiento y justificar medidas de aplicación, si fuera necesario. De ahí el papel crucial de la medición de la salud financiera por parte de las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores. Las y los supervisores deben proponerse comprender la importancia de la salud financiera y la intención política que las regulaciones deben cumplir. Las y los supervisores se benefician de la frecuente relación con los proveedores y son muy conscientes de las fortalezas y debilidades de las instituciones financieras, a menudo más que sus homólogos encargados de la formulación de políticas, que están más alejados de las operaciones diarias. Este conocimiento "sobre el terreno" coloca a los supervisores en una posición vital para identificar cuándo las instituciones financieras se desvían de las buenas prácticas, o bien tienden hacia estas.

53. <https://www.centerforfinancialinclusion.org/its-time-to-protect-kenyans-from-a-digital-lending-laboratory>

54. <https://www.cgap.org/blog/3-data-protection-approaches-go-beyond-consent>

Las y los supervisores también tienen la capacidad única de realizar auditorías in situ y visitas sobre el terreno para evaluar el cumplimiento. Se trata de una oportunidad única para centrarse en las operaciones relacionadas con la salud financiera y en el compromiso con los clientes. Las y los supervisores no deben desempeñar el rol de investigadores sobre el terreno: ya cuentan de por sí con poco personal y recursos insuficientes. Sin embargo, deben estar facultados para prestar especial atención a los dominios normativos que afectan la salud financiera, como el cumplimiento de las normas de protección del cliente o de privacidad de datos. Asimismo, los supervisores deben asegurarse de que la gobernanza corporativa establezca la salud financiera de los clientes como una métrica del desempeño institucional. Esto probablemente requeriría una combinación de normas alentadoras de indicadores clave de desempeño internos, así como la exigencia de presentación de informes de cumplimiento. La estrategia de trato justo a los clientes de la Financial Conduct Authority del Reino Unido demuestra cómo las y los reguladores pueden hacer que el sector rinda cuentas.⁵⁵

Un cambio radical: el empoderamiento de los grupos de consumidores

La forma más significativa en que las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores pueden promover la salud financiera es la de relacionarse directamente con los consumidores. El modelo predominante se limita al diálogo entre las y los reguladores y las personas que regulan. Este modelo debe ser modificado si las autoridades y las y los reguladores quieren cosechar los beneficios sistémicos e individuales de una sociedad que disfrute de buena salud financiera. Los grupos de consumidores ya han demostrado la capacidad de defender sus necesidades y garantizar que los proveedores de servicios actúen de manera responsable. Instituciones tales como Consumers International defienden muchos de los procesos y enfoques necesarios para asegurar que los gobiernos consulten de manera eficaz las necesidades de los consumidores en el diseño de políticas.⁵⁶

En ese sentido, los distintos segmentos de la sociedad viven la salud financiera de manera distinta. Las mujeres, los jóvenes, las pequeñas empresas, los agricultores, tienen necesidades diferentes, y son fundamentales para que una economía funcione. Las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores deben buscar grupos de consumidores locales que representen dichos segmentos. Las estrategias nacionales de inclusión financiera y los planes de desarrollo económico suelen hacer referencia específica a estos segmentos. Este es un primer paso esencial para facilitar a las y los reguladores y a las y los responsables de la formulación de políticas los recursos necesarios para involucrar a los segmentos de consumidores prioritarios.

El contacto activo con los grupos de consumidores permitirá a las y los responsables de la formulación de políticas triangular los datos del lado de la oferta, los datos del lado de la demanda y las voces de los consumidores. Las y los responsables de la formulación de políticas y las y los reguladores siempre tendrán que tomar decisiones difíciles y aceptar las soluciones de compromiso. No todos los segmentos pueden ser atendidos de la misma manera, ni todos los proveedores de servicios disfrutarán de ventajas competitivas. **No obstante, cuando las políticas públicas priorizan la salud financiera, invierten en su medición y definen una visión compartida, las soluciones de compromiso pueden verse compensadas por sinergias claras.** Se necesita más trabajo para identificar esas sinergias e informar sobre la naciente política de salud financiera y las mejores prácticas regulatorias.

55. <https://www.fca.org.uk/publication/archive/fsa-tcf-culture.pdf>

56. <https://es.consumersinternational.org/what-we-do/consumer-protection/global-policy-cooperation>



Conclusiones

La salud financiera es un tema complejo, más estructurado y complejo que el concepto relativamente sencillo de inclusión financiera. Con su enfoque en los resultados, la salud financiera es, sin duda, un enfoque más centrado en el cliente, que ofrece principios para definir el impacto de forma más holística, para medirlo sistemáticamente y para crearlo de forma sostenida y significativa.

La salud financiera no es un fin en sí misma. Es más bien un facilitador que permite a las personas, las sociedades y los mercados ser resilientes e innovadores. Esto significa que tanto las y los actores del mercado público como del privado necesitan trabajar de manera conjunta para lograr resultados de salud financiera que, a su vez, permitan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para **las instituciones financieras y las entidades de Fintech** que trabajan en el desarrollo de soluciones financieras para los clientes, la salud financiera es una nueva lente con la que examinar las necesidades y aspiraciones de las personas, por no hablar de si las intervenciones en efecto mejoran sus vidas. Este tipo de enfoque tiene beneficios sociales y comerciales, pues permite a las organizaciones el codesarrollo de clientes que disfruten de mejor salud financiera, y por implicación, fomentan la buena salud financiera de sus instituciones.

Para **los gobiernos y las instituciones públicas**, la salud financiera es un objetivo clave reflejado en sus mandatos más amplios de garantizar la seguridad, la productividad y el bienestar de sus ciudadanos. Una lente de salud financiera es, por lo tanto, útil para formular y hacer cumplir políticas y regulaciones financieras que subyacen a iniciativas públicas tales como educación financiera responsable, protección del cliente, trabajos decentes y mecanismos de seguridad social que mejoren la salud financiera de las personas y las comunidades.

Para la **comunidad de donantes y del desarrollo**, que se ha centrado en influir en las vidas de los clientes a través de la inclusión financiera o la prestación de servicios financieros asequibles, el enfoque de salud financiera puede ofrecer una perspectiva más amplia y completa para medir, crear y mantener el impacto. Se necesita un objetivo de salud financiera para revisar y reformular nuestros esfuerzos en materia de inclusión financiera, y para comprender qué productos, en qué paquetes y en qué entornos contribuyen a la salud financiera de los clientes.

Hoy por hoy nos encontramos en una coyuntura crítica. La COVID-19 ha expuesto las dramáticas desigualdades que persisten en las comunidades de todo el planeta. En cuanto a los logros alcanzados en la consecución de la agenda de los ODS desde 2015, la COVID-19 ha revertido o eliminado muchos de ellos, particularmente entre las comunidades más vulnerables del ecosistema financiero mundial. Si no se garantiza que las economías mundiales, regionales y locales sean resilientes, los avances de los ODS no serán duraderos. La salud financiera ofrece la mejor oportunidad de que las personas, las comunidades y las economías locales no sólo puedan alcanzar un desarrollo sostenible, sino que también puedan mantenerlo. Al final, la acción colectiva y concertada es el camino más claro hacia el logro de los ODS y hacia la garantía de buena salud financiera para todas y todos.

References

- The Behavioural Insights Team. (2018). *A behavioural approach to managing money: Ideas and results from the Financial Capability Lab*.
- The Behavioural Insights Team. (2018). *Financial Capability Lab: Detailed findings*.
- Benton, M., Meier, S., Sprenger, C. (2007). Overborrowing and undersaving: Lessons and policy implications from research in behavioral economics. *Federal Reserve Bank of Boston. Documento de debate, 4*.
- Brune, L., Karlan, D., Rouse, R. (2020). *Measuring global financial health* [Documento de trabajo]. Innovaciones para la Acción contra la Pobreza
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *"Savings quest" by doorways to dreams: Can a gamification platform encourage prepaid cardholders to save?*
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *A snapshot of quality and innovation among small-dollar credit installment lenders*. Chicago: Kohli, S., Parker, S.
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *Leveraging innovation to support the financial health of LMI families with children*. Chicago: Sledge, J., Gutman, A., Schintz, J., Schneider, R.
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *The financially at risk: Understanding the 12% of America that experiences the most financial stress*.
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *The financially striving: How 16% of Americans are working toward better financial lives*.
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *The financially unengaged: Reaching the 16% of Americans who aren't in touch with their financial standing*.
- Center for Financial Services Innovation. (2015). *The tenuous segment: 29 million coping, with little buffer for financial hurdles*.
- Center for Financial Services Innovation. (2016). *8 approaches to unlocking customer opportunities*.
- Center for Financial Services Innovation. (2016). *Designing for financial health: Stories and profiles from the financial capability innovation funds*. Chicago: Sledge, J., Schmall, T.
- Center for Financial Services Innovation. (2016). *Eight ways to measure financial health*. Chicago: Parker, S., Castillo, N., Garon, T., Levy, R.
- Center for Financial Services Innovation. (2016). *Moving beyond APR: How Oportun re-imagined the true cost of a loan so customers can thrive*.
- Center for Financial Services Innovation. (2016). *Straight-talk: Successful messaging for secured credit cards* [Diapositivas de PowerPoint].
- Center for Financial Services Innovation y Centro para la Inclusión Financiera (2017). *Beyond financial inclusion: financial health as a global framework*. Chicago.
- Center for Financial Services Innovation. (2017). *The journey to financial health: Your company's roadmap*. Chicago: Garon, T., Schmall, T.
- Center for Financial Services Innovation. (2018). *CFSI financial health score. Toolkit: Scoring logic*.
- Center for Financial Services Innovation. (2018). *Making the business case for financial health*. Chicago: Gutman, A.
- Center for Financial Services Innovation. (2018). *Meeting the needs of underserved consumers: Designing a financial package*.

- Center for Financial Services Innovation. (sin fecha). *A walk in their shoes: Improving financial health solutions through empathy-led learning*. Chicago: Cyr, M.
- Grupo Consultivo Ayuda a la Población más Pobre. (2017). *Customer empowerment in finance: Why greater choice and control for poor customers is better for business and will help achieve financial inclusion*. Washington, DC: Koning, A., Murthy, G.
- Grupo Consultivo Ayuda a la Población más Pobre. (2017). *Money, Decisions, and Control: Building Digital Financial Services That Help Poor Customers Cope and Strategize* [Working Paper]. Washington, DC: Mas, I., Murthy, G.
- Grupo Consultivo Ayuda a la Población más Pobre. (2019). *Emerging Evidence on Financial Inclusion: Moving from Black and White to Color*. Washington, DC: El-Zoghbi, M., Holle, N. & Soursourian, M.
- Oficina de Protección Financiera del Consumidor (2017). *Financial well-being in America*.
- CRISIL. (2018). *Financial inclusion surges, driven by Jan-Dhanyojana*. La India: Nambisan, R., Mohapatra, S., D'Souza, V.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., y Hess, J. (2017). *La base de datos Global Findex, 2017 Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington: Grupo del Banco Mundial
- FinAccess. (2019). *Inclusive finance? Headline findings from FinAccess 2019*. Nairobi
- Financial Health Network. (2019). *U.S. Financial Health Pulse*. Chicago: Brockland, B., Garon, T., Dunn, A. Wilson, E., Celik, N.
- Financial Sector Deepening Kenya. (2017). *Finance and living well: Insights into the social value Kenyans seek from their financial services*. Kenya: Johnson, S., Heyer, A., Storch, S., Gubbins, P.
- Financial Sector Deepening Kenya. (2020). *The prevalence and drivers of financial resilience among adults: Evidence from the Global Findex*. Kenya: Gubbins, P.
- Financial Services Authority. (2008). *Financial capability: A behavioural economics perspective*. Londres: Meza, D., Irlenbusch, B., Reyniers, D.
- Financial Solutions Lab. (2019). *5 years of fintech innovation: Insights from the financial solutions lab, 2014-2019*.
- Gallup. (2018). *Global financial health study: A 10-country survey to measure financial security and control*. Washington, DC.
- Gallup. (2018). *Global financial health study: Key findings and results* [Diapositivas de PowerPoint]. Obtenido en <https://news.gallup.com/reports/233399/gallup-global-financial-health-study-2018.aspx#ite-233405>
- Goldsmith-Pinkham, P., Pinkovskiy, M., Wallace, J. (2020). *Medicare and the geography of financial health*. (Documento aún no publicado). Federal Reserve Bank of New York Staff Reports, 911. Obtenido en: https://www.newyorkfed.org/medialibrary/media/research/staff_reports/sr911.pdf
- Haushofer, J., Chemin, M., Jang, C., Abraham, J. (2017). *Peace of mind: Health insurance reduces stress and cortisol levels – Evidence from a randomized experiment in Kenya*. [Documento de trabajo]
- Ignacio, M. (2013). *Musings on money: The what and why of the billions*. MicroSave Consulting.
- Jonathan, F. (2018). *Ability and opportunity to act: What predicts financial health in developed and emerging economies?* [Documento de trabajo]. Centre for Sustainable Finance and Private Wealth, 06.
- Kempson, E., Finney, A., y Poppe, C. (2017). *Financial Well-Being: A Conceptual Model and Preliminary Analysis*. Oslo: Consumption Research Norway- SIFO. Nota de proyecto N.º 3-2017

- Kempson, E. y Poppe, C. (2018). *Assessing the Levels of Financial Capability and Financial Well-Being in Ireland*. Oslo: Consumption Research Norway- SIFO. Informe de misión N.º 15-2018
- Marinho, V. (2017). *Investor's profile, behaviors, and financial well-being* [PowerPoint Slides]. Obtenido en: http://pensologoinvisto.cvm.gov.br/wp-content/uploads/2018/01/2_08-12-2017_Investors-profile-behaviors-and-financial-well-being_Valeska-Marinho.pdf
- Melbourne Institute: Applied Economic & Social Research. (2018). *Using survey and banking data to measure financial wellbeing*. Melbourne: Comerton-Forde, C., Ip, E., Ribar, D. C., et al.
- Molenaar, K., Bauwin, M. (2019). *Enhancing the financial health of micro-entrepreneurs: Beyond a mere assessment*.
- Morduch, J., Ogden, T., Schneider, R. (sin fecha). *Getting by with help from friends*. U.S. Financial Diaries. Obtenido en: <https://www.usfinancialdiaries.org/households>
- Morduch, J., Ogden, T., Schneider, R. (sin fecha). *Getting by with limited resources*. U.S. Financial Diaries. Obtenido en: <https://www.usfinancialdiaries.org/households>
- Morduch, J., Ogden, T., Schneider, R. (sin fecha). *Getting through a tough year*. U.S. Financial Diaries. Obtenido en: <https://www.usfinancialdiaries.org/households>
- Morduch, J., Ogden, T., Schneider, R. (sin fecha). *Keeping control by relying on cash*. U.S. Financial Diaries. Obtenido en: <https://www.usfinancialdiaries.org/households>
- Morduch, J., Ogden, T., Schneider, R. (sin fecha). *Thriving but still vulnerable in the U.S.* U.S. Financial Diaries. Obtenido en: <https://www.usfinancialdiaries.org/households>
- PayPal Inc. (2019). *Financial health for the future of work*.
- Prawitz, A. D., Garman, E. T., Sorhaindo, B., et al. (2006). *InCharge financial distress/financial well-being scale: Development, administration, and score interpretation*. Financial Counseling and Planning, 17(1). Obtenido en: <https://ssrn.com/abstract=2239338>
- Rhyne, E. (2018). *Understanding and measuring financial health*. International Conference on Customer Centric Businesses. Mamallapuram, la India: Centro para la Inclusión Financiera en Acción.
- Rhyne, E. (2020). *Measuring financial health: What policymakers need to know*. Insight2impact.
- SIFO. (2017). *Financial well-being: A conceptual model and preliminary analysis*. Oslo: Kempson, E., Finney, A., Poppe, C.
- Tatom, J. A. (2010). *Financial wellbeing and some problems in assessing its link to financial education* [Documento de trabajo]. Networks Financial Institute, 03. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1702399>
- Banco Mundial. (2013). *Financial capability surveys around the world*.
- Zyphur, M. J., Li, W., Zhang, Z., Arvey, R. D., Barsky, A. P. (2015). *Income, personality, and subjective financial well-being: The role of gender in their genetic and environmental relationships*. Front. Psychol. 6:1493. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01493>

Anexo 1: Definiciones de salud financiera

Fuente/ organización	Definición	Seguridad financiera	Libertad financiera	Control financiero
Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), 2017	El bienestar financiero es un estado en el que una persona puede cumplir plenamente las obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y puede tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida.	✓	✓	✓
Financial Health Network, 2016	La salud financiera es una medición combinada de la vida financiera de una persona. A diferencia de las métricas restringidas, como la calificación crediticia, la salud financiera evalúa si las personas están gastando, ahorrando, endeudándose y planificando de una manera que les permita ser resistentes y buscar oportunidades a través del tiempo. La salud financiera se produce cuando los sistemas financieros diarios de una persona les ayudan a ser resilientes y a buscar oportunidades en el largo plazo	✓	✓	✓
Gallup Global Financial Health Study, 2018	Se considera que los encuestados disfrutaban de seguridad financiera si se cumplen AMBAS situaciones: 1. si pueden cubrir TODAS sus necesidades básicas, como las de alimentación, vivienda y transporte, durante más de seis meses si pierden sus ingresos y tienen que sobrevivir sólo con sus ahorros o cosas que puedan vender 2. si el hacer pagos para honrar sus deudas no les dificulta cubrir sus otras necesidades.	✓		✓
National Credit Union Foundation, 2015	Cuando las personas se sientan en control de sus finanzas diarias y mensuales; tengan capacidad para absorber los choques financieros; estén en vías de alcanzar sus objetivos financieros; y tengan la libertad financiera para tomar decisiones que les permitan disfrutar de la vida	✓	✓	✓
Muir et al, 2018	El bienestar financiero es una realidad cuando una persona es capaz de cubrir sus gastos y le sobra algo de dinero, está en control de sus finanzas y siente seguridad financiera, ahora y en el futuro.	✓	✓	✓

Fuente/ organización	Definición	Seguridad financiera	Libertad financiera	Control financiero
Commonwealth Bank of Australia y Melbourne Institute, 2018	<p>El bienestar financiero es la medida en que las personas perciben y tienen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. resultados financieros que les permiten cumplir sus obligaciones financieras, 2. libertad financiera para tomar decisiones que les permitan disfrutar de la vida, 3. control sobre sus finanzas, y 4. seguridad financiera, ahora, en el futuro, y bajo posibles circunstancias adversas. 	✓	✓	✓
Kempson et al, 2017	La medida en que alguien es capaz de cumplir todos sus compromisos y necesidades actuales cómodamente, y tiene la capacidad financiera para mantener tal conducta en el futuro.	✓		
Prawitz et al, 2006	El nivel de estrés y bienestar que emana de la condición financiera personal.			✓

Anexo 2: Marcos para la medición de la salud financiera

Organización	Indicadores	Clasificación de salud financiera	Tipo de datos
<p>Financial Health Network, <i>Eight Ways to Measure Financial Health</i> (2016)</p>	<p>Gasto: Diferencia entre ingresos y gastos Gasto: Facturas saldadas a tiempo y en su totalidad Ahorro: Cantidad de meses de gastos habituales en los saldos de cuentas líquidas Ahorro: Importe de los ahorros, activos e inversiones a largo plazo Endeudamiento: Relación entre deuda e ingresos Endeudamiento: Calificación crediticia o nivel de calidad de crédito Planificación: Tipo y alcance de cobertura del seguro Planificación: Comportamientos que demuestran una orientación financiera futura</p>	<p>Las respuestas se califican de 0 a 100 (predefinidas). La puntuación de la salud financiera es el promedio de las ocho preguntas, y se interpreta de la siguiente manera: 0 a 39 "Vulnerable"; 40 a 79 "Capeando"; 80 a 100 "Próspero".</p>	<p>Datos de transacción y/o encuesta de clientes</p>
<p>Oficina de Protección Financiera del Consumidor, <i>Financial well-Being in America</i> (2017)</p>	<p>¿Qué tan bien los describe esta declaración a usted o a su situación? [<i>Completamente, algo, muy poco, nada</i>]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podría manejar un gasto inesperado importante • Estoy asegurando mi futuro financiero • Debido a mi situación monetaria, siento que nunca tendré las cosas que quiero en la vida • Puedo disfrutar de la vida por la forma en que estoy manejando mi dinero • Apenas sobrevivo en términos financieros • Me preocupa que el dinero que tengo o que ahorraré no será suficiente <p>¿Con qué frecuencia se aplica a usted esta declaración? [<i>Siempre, a menudo, a veces, rara vez, nunca</i>]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un regalo para una boda, cumpleaños u otra ocasión pondría en aprietos mis finanzas del mes • Me queda dinero al final del mes • Llevo retraso en mis finanzas • Mis finanzas controlan mi vida 	<p>Las diez respuestas se convierten en una única calificación entre 0 y 100. Tenga en cuenta que la CFPB aplicó la teoría de la respuesta al ítem (IRT). Durante la investigación y la puesta a prueba, la CFPB descubrió que los encuestados respondieron a las preguntas de forma ligeramente distinta dependiendo de su grupo de edad (es decir "adultos en edad de trabajar" menores de 62 años y "consumidores mayores" mayores de 62+), o si la encuesta fue autoaplicada o fue aplicada por un(a) entrevistador(a). El método IRT toma en cuenta estas diferencias, de modo que las puntuaciones se puedan comparar entre grupos. El IRT también toma en cuenta la relación con el bienestar financiero y el grado de severidad al calificar.</p>	<p>Encuesta de clientes</p>

<p>Kempson et al, <i>Financial Well-Being: A Conceptual Model and Preliminary Analysis</i> (2017)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia le falta dinero para alimentos u otros gastos habituales? (escala de frecuencia) 2. ¿Con qué frecuencia se sobregira su cuenta bancaria? (escala de frecuencia) 3. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor cuán bien puede pagar sus facturas y compromisos de crédito en este momento? (sin ninguna dificultad; a veces es difícil; una lucha constante) 4. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia no ha podido pagar facturas o compromisos de préstamo a último momento debido a la falta de dinero? (escala de frecuencia) 5. ¿Con qué frecuencia le queda dinero después de haber cubierto sus necesidades de alimentos y otros gastos habituales? (escala de frecuencia) 6. ¿Cómo describiría su situación financiera actual? (escala de 5 puntos que va de muy mal a muy bien) 7. ¿Cuánta confianza tiene en su situación financiera en los próximos 12 meses? (escala de 5 puntos de ninguna confianza a mucha confianza) 8. ¿Cuánto control siente que tiene sobre sus finanzas? (escala de 5 puntos desde muy poco control/sin control hasta totalmente en control) 9. Si mañana tuviera que hacer frente a un gasto inesperado que equivale a un mes de ingresos de su hogar, ¿qué parte de dichos gastos podría cubrir con el dinero que tiene disponible? 10. ¿Necesitaría pedir prestado, sobregirar su cuenta o utilizar una tarjeta de crédito para hacer frente a un gasto inesperado de los ingresos de un mes? (escala: todo; parte; nada) 11. Si sus ingresos se reducen durante un trimestre, ¿durante cuántos meses podría usted cubrir todos sus gastos sin necesidad de pedir prestado? 12. Tomando en consideración el ingreso total de su hogar, ¿cuántos meses de ingresos tiene en ahorros? 	<p>Estas preguntas forman parte de la escala de bienestar financiero que comprende medidas subjetivas y objetivas de bienestar financiero autoinformadas. Las medidas fueron identificadas y creadas a través de variables de estudio utilizando a partir del análisis de componentes principales. Estas preguntas forman parte de un cuestionario más extenso que incluye otras sobre los factores influenciadores directos e indirectos del bienestar financiero.</p>	<p>Encuesta de clientes</p>
---	---	---	-----------------------------

<p>Gallup Global Financial Health Study, 2018</p>	<p>Control financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted piensa que puede cambiar su situación financiera • Usted piensa que puede superar cualquier problema financiero • No se arrepiente de gastar en artículos no esenciales • Ha podido ahorrar en el pasado • No evita pensar en cómo va a cubrir sus necesidades en el futuro • Piensa que podrá pagar sus deudas • Le gusta planificar lo que hará con su dinero • Está satisfecho(a) con su nivel de participación en las decisiones financieras en el hogar • Podría encontrar el dinero para cubrir una emergencia financiera que se presentara hoy • Cuenta con personas que pueden ayudarle económicamente <p>Seguridad financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supongamos que ha perdido sus ingresos y se ha visto forzado a sobrevivir sólo con sus ahorros o cosas que pueda vender. ¿Durante cuántos meses podrá cubrir todas sus necesidades básicas, como las de alimentación, vivienda y transporte? [menos de 1 mes; de 1 a 3 meses; de 4 a 6 meses; más de 6 meses] • ¿Honrar sus deudas le hace muy difícil, algo difícil, o no le dificulta en absoluto poder cubrir sus demás necesidades? 	<p>La métrica de control financiero es el conteo de todas las respuestas positivas. Se considera que los encuestados con una calificación de 8 a 10 poseen control financiero.</p> <p>Tres categorías de seguridad financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro(a): son las y los encuestados que pueden cubrir todas sus necesidades básicas durante más de seis meses y pagar el dinero que deben no les hace difícil cubrir sus demás necesidades • Intermedio: ni seguro(a) ni inseguro(a) • Inseguro(a): son las y los encuestados que pueden cubrir todas sus necesidades básicas durante menos de un mes o pagar el dinero que deben les hace "muy difícil" cubrir sus demás necesidades 	<p>Encuesta de clientes</p>
<p>Commonwealth Bank of Australia (CBA) y Melbourne Institute (MI)</p> <p>Using survey and banking data to measure financial wellbeing (2018)</p>	<p>Escala autoinformada:</p> <p>1. En los últimos 12 meses, ¿cuán difícil le resultó cubrir sus gastos habituales necesarios, como vivienda, electricidad, agua, salud, alimentos, ropa o transporte? [Muy difícil 0; difícil 1; ni difícil ni fácil 2; fácil 3; muy fácil 4]</p> <p>2. ¿En qué medida les describen a usted o a su situación las siguientes afirmaciones? [No en absoluto 0; muy poco 1; algo 2; muy bien 3; completamente 4]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puedo disfrutar de la vida por la forma en que • manejo mi dinero • Podría manejar un gran gasto • inesperado • Estoy asegurando mi futuro financiero 	<p>La calificación de bienestar financiero autoinformada es la suma de las respuestas a las 10 preguntas multiplicadas por 2,5. El resultado va de 0 a 100 escala en que valores mayores indican mayor bienestar financiero autoinformado.</p>	<p>Datos de transacción y encuesta de clientes (clientes del CBA)</p>

	<p>3. ¿Con qué frecuencia se aplican a usted las siguientes afirmaciones? [Nunca 0; raras veces 1; a veces 2; a menudo 3; siempre 4]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mis finanzas controlan mi vida • Me queda dinero a final de mes • Hacer un regalo para una boda, cumpleaños u otra ocasión pondría en aprietos mis finanzas del mes <p>4. ¿Al pensar sobre cómo piensa y se siente acerca de sus finanzas, indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? [Muy en desacuerdo 1; en desacuerdo 2; ni de acuerdo ni en desacuerdo 3; de acuerdo 4; totalmente de acuerdo 5]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siento que estoy al día con mis finanzas diarias • Me siento cómodo(a) con mis niveles actuales de gasto en relación con los fondos • que recibo • Estoy en vías de contar con suficiente dinero • para cubrir mis necesidades financieras en • el futuro <p>Medida observada</p> <p>1. Meses del último año en que no pudo honrar sus deudas [7 meses o más 0; 1 a 6 meses 1; ninguno 2]</p> <p>2. ¿Tomó préstamos de día de pago en el último año? [Sí 0, No 1]</p> <p>3. Días del año pasado con saldos líquidos por debajo de los gastos medios de una semana [75 % o más 0; 1 % a 75 % 1; nunca 2]</p> <p>4. Días del año pasado durante los cuales el cliente tuvo la capacidad de recaudar los gastos de un mes a partir de ahorros o créditos disponibles [25 % o menos 0; 25 % a 99 % 1; siempre 2]</p> <p>5. Percentil normal por edad del saldo medio de ahorro del cliente durante el año pasado [por debajo del percentil 35 0; del percentil 35 al percentil 90 1; por encima del percentil 90 2]</p>	<p>La calificación de bienestar financiero observada es la suma de las respuestas a las cinco preguntas multiplicadas por 100/9. Esto da como resultado una escala de 0 a 100 en la que los valores mayores indican mayor bienestar financiero observado.</p>	
--	--	--	--

57. Esta pregunta se basa en la escala de bienestar financiero de 10 puntos de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB)

<p>Innovaciones para la Acción contra la Pobreza (IPA), <i>Measuring Global Financial Health</i>, (2020)</p>	<p>Medida de resiliencia financiera⁵⁸</p> <p>1. Imagínese que tiene una emergencia, tiene que pagar [inserte 1/20 del INB per cápita en unidades de moneda local]. ¿Cuál sería la PRINCIPAL fuente de dinero que utilizaría para cubrir sus necesidades [inserte 1/20 del INB per cápita en unidades de moneda local] en los SIGUIENTES 30 DÍAS [ahorros; familia, familiares o amigos; dinero por trabajo realizado; préstamo de un banco, empleador o prestamista privado; venta de activos; alguna otra fuente; no podría reunir el dinero]</p> <p>2. ¿Cuán difícil sería para usted reunir dinero para cubrir sus necesidades [inserte 1/20 del INB per cápita en unidades de moneda local] dentro de los SIGUIENTES 30 DÍAS? [Muy difícil, algo difícil, nada difícil]</p> <p>3. ¿Cuán difícil sería para usted reunir dinero para cubrir sus necesidades [inserte 1/20 del INB per cápita en unidades de moneda local] dentro de los SIGUIENTES 7 DÍAS? [Muy difícil, algo difícil, nada difícil]</p>	<p>Encuesta de clientes (realizada en siete países)</p>	
<p>Financial Sector Deepening (FSD) Kenya, <i>Inclusive Finance? Headline Findings from FinAccess 2019</i>. (2019)</p>	<p>Capacidad para manejarse en el día a día:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca le faltó comida durante el último año • No tiene problemas para manejarse económicamente entre los ciclos de ingresos • Tiene un plan/presupuesto para asignar ingresos y gastos <p>Capacidad para hacer frente al riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca le faltaron medicamentos durante el último año • Ahorro dinero regularmente para emergencias • Puede obtener una suma global en tres días <p>Capacidad para invertir en el futuro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usa sus ahorros o créditos para invertir en activos productivos • Está utilizando o planea utilizar ahorros para la educación y para la vejez • Los ingresos por pensiones o inversiones le permiten/permitirán cubrir sus necesidades en la vejez; han venido ahorrando regularmente para el futuro 	<p>El índice de salud financiera es la suma de la calificación equitativamente ponderada de 11,3 puntos asignados a las nueve preguntas de la encuesta. Se considera que una persona goza de salud financiera si responde positivamente por lo menos seis de las nueve preguntas.</p>	<p>Encuesta de clientes</p>

58. Las preguntas son similares a las de la encuesta Findex del Banco Mundial, pero abarcan un período distinto.

<p>Centro para la Inclusión Financiera y Financial Health Network: <i>Beyond Financial Inclusion: Financial Health as a Global Framework</i> (2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio de ingresos y gastos.⁵⁸ Logra dar forma a ingresos y gastos a fin de cubrir sus necesidades diarias y sus obligaciones financieras. • Crea y mantiene reservas: observa un comportamiento constante de ahorro y reposición de ahorros, y la magnitud y liquidez de las reservas corrientes, incluido el “valor económico” en cualquier forma (en efectivo, en especie, en activos, etc.). • Administra las deudas actuales y tiene acceso a recursos potenciales. Cuán manejable es su deuda formal e informal actual, y qué recursos puede pedir una persona a través de fuentes formales e informales. • Planes y prioridades: el horizonte temporal para la planificación, los tipos de metas, las acciones orientadas hacia las metas y la confianza en el futuro financiero • Gestionar y recuperarse de las crisis financieras: cómo puede una persona aprovechar sus recursos financieros para capear y recuperarse de una crisis económica. Utiliza una amplia gama de herramientas financieras 	<p>N/D</p>	<p>Encuesta de clientes</p>
---	---	------------	-----------------------------

El Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (UNCDF) ofrece modelos financieros de “último tramo” que desbloquean recursos públicos y privados, especialmente en el nivel doméstico, a fin de reducir la pobreza y contribuir al desarrollo de las economías locales.



Los modelos de financiación del UNCDF funcionan por tres vías: (1) por la vía de economías digitales inclusivas, que conectan a personas, hogares y pequeñas empresas con ecosistemas financieros que catalizan la participación en la economía local y proporcionan herramientas para salir de la pobreza y manejar adecuadamente las respectivas vidas financieras; (2) por la vía del financiamiento para el desarrollo local, que capacita a las localidades a través de la descentralización fiscal, el financiamiento municipal innovador y el financiamiento estructurado de proyectos para impulsar la expansión económica local y el desarrollo sostenible; y (3) por la vía del financiamiento de inversiones, que ofrece estructuración financiera catalítica, reducción de riesgos y despliegue de capital para impulsar el impacto de los ODS y la movilización de recursos internos.



En MetLife Foundation, estamos comprometidos con la ampliación de las oportunidades para personas de ingresos bajos y moderados en todo el mundo. Nos asociamos con organizaciones sin fines de lucro y empresas sociales para crear soluciones de salud financiera y forjar comunidades más fuertes, al tiempo que involucramos a los empleados voluntarios de MetLife en las labores de ayuda orientadas a fortalecer el impacto. MetLife Foundation fue fundada en 1976 para continuar la larga tradición de MetLife de aportes corporativos y participación comunitaria. Desde su fundación hasta fines de 2020, MetLife Foundation proporcionó más de USD 900 millones en donaciones y USD 87 millones en inversiones relacionadas con programas para lograr un impacto positivo en las comunidades donde opera MetLife. Nuestro trabajo en el ámbito de la salud financiera ha beneficiado a más de 13,4 millones de personas de ingresos bajos y moderados en 42 países. Para obtener más información sobre MetLife Foundation, visite metlife.org.



El Programa i3 trabaja en Bangladesh, China, Malasia y Vietnam en el aprovechamiento de la tecnología digital y en el interés de descubrir ideas profundas sobre las necesidades, aspiraciones y comportamientos de las personas de ingresos bajos y moderados para crear y ofrecer servicios financieros para el mercado masivo.

Centro para la Salud Financiera

El Centro para la Salud Financiera, con sede en Singapur, actúa como convocante y ofrece una plataforma para reunir a actores mundiales, regionales y locales comprometidos a utilizar soluciones financieras y digitales a fin de mejorar la vida financiera de las familias de bajos ingresos, ayudándolas a salir de la pobreza y a mantenerse fuera de esta. El Centro crea un espacio para el liderazgo intelectual en que se intercambian mejores prácticas y modelos de salud financiera y que se traducen en acciones concretas por parte de gobiernos y el sector privado.

El Centro está implementando programas en diferentes países llamados Living Labs, plataformas dentro del país que apoyan a actores con una combinación de apoyo financiero, de asesoría y de redes de alta calidad para diseñar, probar y escalar soluciones de salud financiera.

Para obtener más información sobre el Centro, póngase en contacto con:

Jaspreet Singh, Encargado mundial de Salud Financiera e Innovaciones (jaspreet.singh@uncdf.org)

Para obtener más información, sírvase visitar: www.uncdf.org/gfh o bien póngase en contacto con nosotros en financial.health@uncdf.org

Julio de 2021

Derechos de Autor © Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización Se reservan todos los derechos.

Las opiniones expresadas en esta publicación son las de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente los puntos de vista de las Naciones Unidas, incluido el UNCDF, ni los de sus Estados Miembros.