



# PLAN NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARGENTINA 2019



Ministerio de Hacienda  
Presidencia de la Nación

# Contenido

<b>Reconocimientos</b> .....	<b>2</b>
<b>Abreviaturas</b> .....	<b>3</b>
<b>Resumen ejecutivo</b> .....	<b>5</b>
<b>Plan Nacional de Educación Financiera: Misión, Visión y Plazo</b> .....	<b>7</b>
Experiencia internacional y evidencia .....	8
<b>Diagnóstico: la educación financiera en la Argentina</b> .....	<b>9</b>
1. Conocimientos financieros .....	9
2. Actitudes financieras .....	15
3. Comportamientos financieros .....	19
4. Comparativo internacional del índice de educación financiera .....	31
Avances en materia de educación financiera .....	32
<b>Acciones estratégicas para impulsar la educación financiera</b> .....	<b>36</b>
Enfoque .....	36
Acción estratégica 1: Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias .....	40
Acción estratégica 2: Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales .....	41
Acción estratégica 3: Incentivar la planificación financiera y el ahorro .....	42
Acción estratégica 4: Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo .....	44
Acción estratégica 5: Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable .....	46
Acción estratégica 6: Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas .....	48
Acción estratégica 7: Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas .....	49
Acción estratégica 8: Embeber la educación financiera en la protección al consumidor .....	51
Segmentar y enfocar contenido por grupos específicos .....	52
<b>Coordinación</b> .....	<b>54</b>
<b>Marco de monitoreo y evaluación</b> .....	<b>55</b>
Métricas .....	56

# Reconocimientos

El Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF) fue elaborado por el Gobierno de la República Argentina con el apoyo de diversos actores del sector público, privado y la comunidad internacional.

Se agradece a las autoridades argentinas que participaron en la elaboración y consulta de la PNEF. Estas son la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Hacienda (MH), el Banco Central de la República Argentina (BCRA), el Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSyDS), el Ministerio de Seguridad (MS), el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología (ME), la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), la Secretaría de Modernización, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) y el Banco de la Nación Argentina (BNA).

Se reconoce la participación de la comunidad internacional que contribuyó con importantes aportes.

Especialmente, agradecemos a la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), *Alliance for Financial Inclusion* (AFI) y al Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). Además, se agradece a los gobiernos de Brasil, Chile, Colombia, México y Perú por compartir sus experiencias regionales en materia de inclusión financiera.



BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

Se reconoce la participación del sector privado por sus importantes contribuciones y comentarios para el desarrollo de este documento.

En ese sentido, y con el objeto de participar a todos los sectores interesados, se sometió a consideración y evaluación el borrador de la PNEF. Se agradecen todos los comentarios y aportes recibidos.



Ministerio de Hacienda

Ministerio de Salud y Desarrollo Social

Ministerio de Producción y Trabajo

Ministerio de Seguridad

Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología

Secretaría de Modernización



Presidencia de la Nación



## Abreviaturas

<b>AFI</b>	<i>Alliance for Financial Inclusion</i>
<b>AFIP</b>	Administración Federal de Ingresos Públicos
<b>ANSES</b>	Administración Nacional de Seguridad Social
<b>ATM</b>	<i>Automated Teller Machine</i> (Cajero Automático)
<b>AUH</b>	Asignación Universal por Hijo
<b>BCRA</b>	Banco Central de la República Argentina
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>BNA</b>	Banco de la Nación Argentina
<b>CABA</b>	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<b>CAF</b>	Banco de Desarrollo de América Latina
<b>CCIF</b>	Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera
<b>CNV</b>	Comisión Nacional de Valores
<b>CONAMI</b>	Comisión Nacional de Microcrédito
<b>DNIF</b>	Dirección Nacional de Inclusión Financiera
<b>ENIF</b>	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
<b>Fintech</b>	<i>Financial Technology</i> (empresas financieras con fuerte componente tecnológico)
<b>FOGAR</b>	Fondo de Garantías Argentino
<b>FONCAP</b>	Fondo de Capital Social
<b>GPIF</b>	Alianza Global para la Inclusión Financiera
<b>G20</b>	Grupo de los 20
<b>IFIE</b>	<i>International Forum for Investor Education</i>
<b>INAES</b>	Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social
<b>INDEC</b>	Instituto Nacional de Estadística y Censos
<b>INFE</b>	Red Internacional para la Educación Financiera
<b>INFO</b>	<i>International Network of Financial Services Ombudsman Schemes</i>

<b>INFOD</b>	Instituto Nacional de Formación Docente
<b>INJUVE</b>	Instituto Nacional de la Juventud
<b>ME</b>	Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
<b>MH</b>	Ministerio de Hacienda
<b>MIOP&amp;V</b>	Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda
<b>MIPYME</b>	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
<b>MPyT</b>	Ministerio de Producción y Trabajo
<b>MSyDS</b>	Ministerio de Salud y Desarrollo Social
<b>MS</b>	Ministerio de Seguridad
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>ON Simple</b>	Obligación Negociable Simple
<b>UDAI</b>	Unidad de Atención Integral de ANSES
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>PNEF</b>	Programa Nacional de Educación Financiera
<b>ProCreAr</b>	Programa de Crédito Argentino
<b>PYME</b>	Pequeñas y Medianas Empresas
<b>SAS</b>	Sociedad por Acciones Simplificadas
<b>SF</b>	Secretaría de Finanzas
<b>SGRs</b>	Sociedades de Garantía Recíproca
<b>SM</b>	Secretaría de Modernización
<b>SSN</b>	Superintendencia de Seguros de la Nación
<b>TICS</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación

## Resumen ejecutivo

A través del PNEF buscamos mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los individuos y empresas promoviendo el acceso y uso de servicios financieros en forma responsable. El objetivo es fomentar la confianza en el sistema financiero formal y crear buenos hábitos y comportamientos para la administración y planificación financiera. Teniendo esto en cuenta, el PNEF establece acciones estratégicas para el período de 2019 a 2023.

Por educación financiera entendemos el proceso por el cual los individuos y empresas mejoran la comprensión de la oferta integral de servicios financieros, desarrollan la habilidad de entender qué producto financiero es necesario para cada etapa de su vida, y generan buenos hábitos y comportamientos para la planificación y administración financiera.

En primer lugar, la comprensión de la oferta de servicios financieros debe ser integral, es decir, debe generar habilidades para entender los productos de crédito, ahorro, pagos y seguros. En segundo lugar, la oferta de servicios financieros debe ser responsable, es decir, los términos y condiciones de los productos deben ser claros y transparentes para ser entendidos por los usuarios. En tercer lugar, la educación financiera debe servir de vehículo para entender qué producto es necesario y adecuado para determinada etapa del ciclo de vida de un individuo o empresa. Por último, la educación financiera debe ser una herramienta para la generación de buenos hábitos y comportamientos a la hora de tomar decisiones financieras.

A nivel internacional existe consenso generalizado de la relevancia en la promoción de la educación financiera como área de política pública. Tanto es así que los Líderes del G20 aprobaron recomendaciones de política pública para mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos financieros por parte de individuos y empresas. Asimismo, la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI), el grupo de inclusión financiera del G20, cuenta con un grupo de trabajo sobre educación financiera y consumidor financiero.

Según el diagnóstico, si bien un alto porcentaje de personas tiene cierto conocimiento de los instrumentos financieros tradicionales, no ocurre lo mismo con las herramientas más sofisticadas, como inversiones en títulos públicos, aportes a fondos privados de retiro o fondos comunes de inversión, entre otros.

En relación con las actitudes financieras de los individuos, nuestro país registra el menor porcentaje en comparación al promedio de los países del G20 y a aquellos de la región. A modo de ejemplo, un menor porcentaje de argentinos (23%) señalaron que no cree que el dinero esté para ser gastado.

En relación con los comportamientos, en comparación a los otros países de la región y al promedio de los países de G20, nuestro país queda abajo con respecto a la definición de objetivos financieros de largo plazo y a pagar sus cuentas a tiempo. A modo de ejemplo, solo el 29% de los argentinos encuestados respondieron haber ahorrado en los últimos doce meses, sin embargo, el 58% de estos individuos declaran ahorrar en sus hogares (alcancía o debajo del colchón).

En relación con el uso de pagos electrónicos, y más precisamente con el dinero que se deposita producto del cobro de ingresos, el 21% de los encuestados lo extrae de una sola vez; y de estos, el 76% prefieren utilizar el efectivo para sus gastos.

En relación con todo lo anterior, el comparativo internacional del índice de educación financiera en conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, posiciona a Argentina con 11,5 puntos en el puesto 37 de 39 países, resaltando de esta forma, la importancia de generar programas de educación financiera que impacten y mejoren las capacidades financieras tanto de individuos como empresas.

En los últimos años, tanto desde el sector público como privado, se implementaron diversos programas de educación financiera para mejorar, tanto la capacidad como las aptitudes financieras de las personas y empresas. A pesar de ello, aún queda un largo camino por recorrer. En ese sentido, la PNEF sirve como guía

para direccionar y unificar las distintas iniciativas en materia de educación financiera de aquí en adelante.

Teniendo en cuenta este diagnóstico, el PNEF plantea ocho acciones estratégicas. El diseño de los programas de educación financiera sugiere incorporar ciertas variables con miras a que la educación impartida sea simple y accionable; personalizada en función de necesidades y situaciones de los individuos; coincidente con los momentos de toma de decisiones; de fácil acceso y entretenida; que invite a participar y/o se encuentre dirigida a aquellos que están más abiertos a aprender, como jóvenes y jóvenes adultos.

Teniendo en cuenta este enfoque, el PNEF plantea las siguientes acciones estratégicas:

- Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias.
- Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.
- Incentivar la planificación financiera y el ahorro.
- Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.
- Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.
- Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.
- Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.
- Embeber la educación financiera en la protección al consumidor.

El PNEF hace especial énfasis en el papel de la digitalización como mecanismo para difundir campañas de educación financiera. Este aspecto se encuentra en línea con la visión establecida por la Argentina para el GPF de apalancarse en la digitalización para potenciar la educación financiera y, por lo tanto, la inclusión.

Dado que uno de los pilares del enfoque adoptado es la personalización del contenido de educación financiera, el PNEF segmenta y enfoca los esfuerzos de educación financiera por grupos específicos. Asimismo, el PNEF destaca la relevancia del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF) como espacio de coordinación de las distintas iniciativas que vienen desarrollando los distintos organismos.

Finalmente, y con el objeto de diseñar políticas públicas basadas en evidencia, establece un marco de monitoreo y evaluación con indicadores de rendimiento para medir periódicamente el progreso e impacto del PNEF; y establece un mecanismo para recopilar sistemáticamente las perspectivas de los usuarios sobre aspectos relevantes de implementación.

# Plan Nacional de Educación Financiera: Misión, Visión y Plazo

**Misión.** Mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los individuos y empresas al acceder o usar servicios financieros y, de esta manera, promover una mayor inclusión financiera responsable.

**Visión.** Contribuir a fomentar la confianza en el sistema financiero formal a través de la mejora de las capacidades y conocimientos de los individuos y las empresas y la creación de buenos hábitos y comportamientos para la administración y planificación financiera.

**Plazo.** El Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF) establece acciones estratégicas para el período de 2019 a 2023 con el fin de avanzar en su misión.

La educación financiera es un pilar fundamental de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) publicada en el Boletín Oficial bajo resolución 17 del 28 de agosto de 2019 de la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Hacienda. En el contexto del PNEF, entendemos por educación financiera al proceso por el cual los individuos y empresas mejoran la comprensión de la oferta integral de servicios financieros, desarrollan la habilidad de entender qué producto financiero es necesario para cada etapa de su vida, y generan buenos hábitos y comportamientos para la planificación y administración financiera.

Vale la pena destacar cuatro aspectos de esta visión:

- La comprensión de la oferta de servicios financieros debe ser integral. Es decir, debe generar habilidades para entender los productos de crédito, ahorro, pagos y seguros.
- La oferta de servicios financieros debe ser responsable, lo que implica que los productos ofrecidos y las condiciones en las que se ofrecen deben estar comunicados con total claridad y transparencia y deben ser entendidos por los usuarios.
- La educación financiera debe ser un instrumento para entender qué producto es necesario y adecuado para determinada etapa del ciclo de vida de un individuo o empresa.
- La educación financiera debe ser una herramienta para generar buenos hábitos y comportamientos para la planificación y administración financiera.

La educación financiera es considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad financiera<sup>1</sup> y para fomentar el acceso y uso de productos financieros en el sistema financiero formal y, por lo tanto, avanzar en la inclusión financiera responsable.

Un elemento importante del PNEF es la recolección de datos a los efectos de poder medir y evaluar los esfuerzos y el impacto de los programas de educación financiera.

---

1 OCDE (2005). Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. Paris

## Experiencia internacional y evidencia

---

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

Los Líderes de G20 han elevado la importancia de la materia aprobando recomendaciones de política pública para mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos financieros por parte de individuos y empresas producidos con el soporte de la comunidad internacional<sup>2</sup>. Asimismo, el GPF cuenta con un grupo de trabajo sobre educación financiera y consumidor financiero.

La INFE de la OCDE define a la educación financiera como el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, toman decisiones informadas, saben a dónde ir para obtener ayuda y ejercen cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico<sup>3</sup>.

La educación financiera básica es una habilidad esencial para la vida. Esta es reconocida como un complemento de la protección, inclusión y regulación del consumidor financiero, como una forma de mejorar la toma de decisiones y el bienestar individual, y para apoyar la estabilidad financiera y el crecimiento inclusivo<sup>4</sup>.

Para la redacción del PNEF se consideraron los principios de alto nivel establecidos por la INFE de la OCDE. Los mismos están articulados alrededor de cinco secciones, cada una especificando los pasos a seguir en la preparación e implementación de los esfuerzos que se requieran. Asimismo, se tomaron en cuenta las experiencias de países de la región como Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

A continuación, se presenta un diagnóstico de cómo está la Argentina en términos de educación financiera. Se podrá observar que, en términos generales, hubo avances en diversos aspectos a partir de acciones que fueron implementadas en los últimos años. Sin embargo, aún queda un largo camino por recorrer. En ese sentido, el PNEF tiene como fin establecer lineamientos en materia de educación financiera de aquí en adelante.

---

2 G20 (2017). Hamburg Action Plan. Hamburg

3 OCDE (2005), op. cit.

4 *Ibidem*.

# Diagnóstico: la educación financiera en la Argentina

## 1. Conocimientos financieros

De acuerdo a datos de encuestas de medición de capacidades financieras en la Argentina realizadas por el BCRA y CAF en 2017, el conocimiento<sup>5</sup> de los productos financieros básicos (tarjetas de crédito y débito y depósitos en cajas de ahorro) es bastante extendido. Una fracción minoritaria de la población conoce alternativas más sofisticadas de inversión o financiamiento. Solo 8 productos o servicios, por ejemplo, son conocidos por más del 50% de los encuestados (Gráfico 1).

Si bien el 73% de los argentinos encuestados tienen conocimiento del depósito a plazo fijo, el cual es un mecanismo tradicional de ahorro, no ocurre lo mismo con herramientas más sofisticadas, como inversiones en títulos públicos, aportes a fondos privados de retiro o fondos comunes de inversión, entre otros.

**Gráfico 1 | Porcentaje de la población que ha oído hablar sobre productos financieros.**  
Datos a 2017.



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

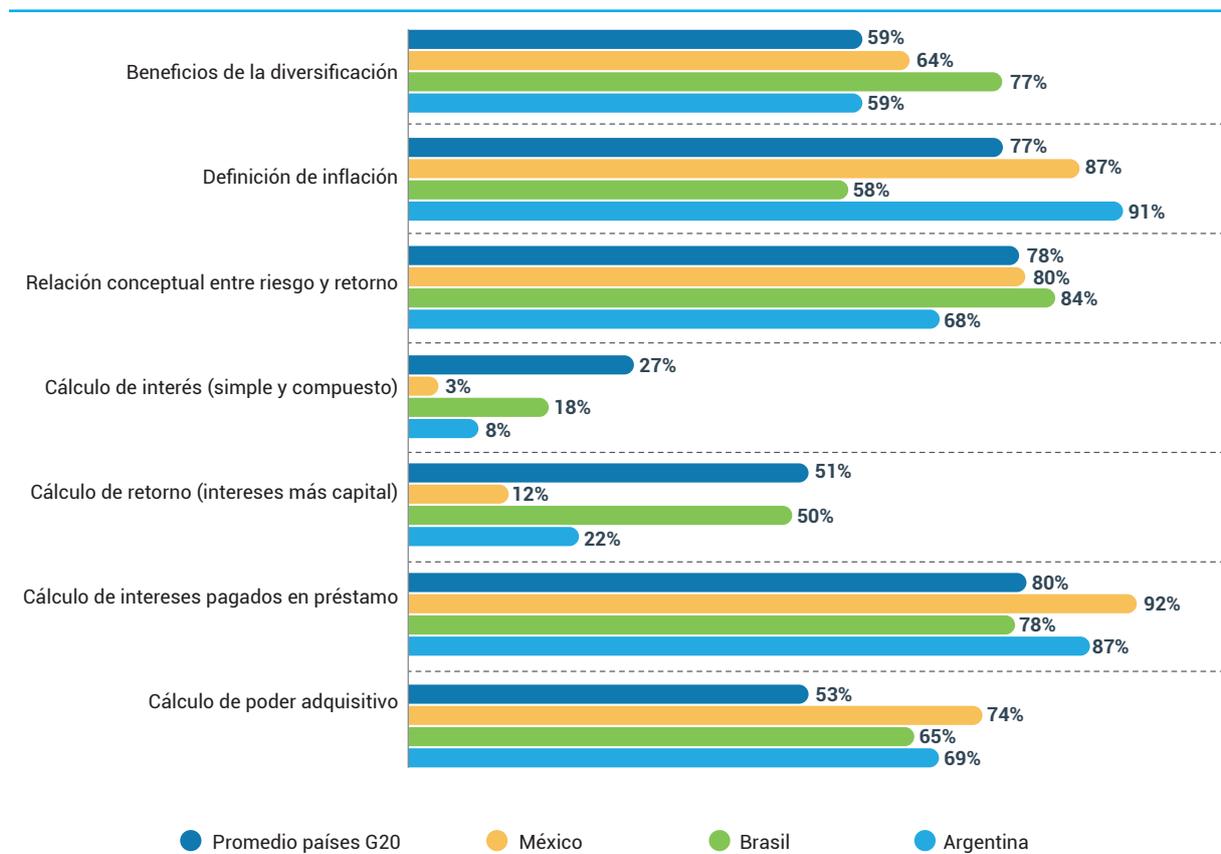
5 El puntaje de conocimiento financiero es la combinación de siete preguntas relacionadas con conceptos financieros y cálculos matemáticos básicos: valor del dinero en el tiempo, inflación, tasa de interés, cálculo de interés simple e interés compuesto, riesgo y diversificación del riesgo. Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Para comparar el estado de situación de educación financiera en Argentina a nivel internacional, se analizaron los resultados del ejercicio de medición realizado por la INFE de la OCDE.

Se puede verificar a partir de los datos de las encuestas realizadas sobre conocimientos financieros que,

en relación a conceptos de riesgo y retorno, cálculo de interés y cálculo de retorno, Argentina se encuentra por debajo del promedio de los países del G20. Ya con respecto a la definición de inflación y al cálculo de poder adquisitivo y como este se ve afectado por la inflación, Argentina se encuentra en general mejor que los otros países del comparativo (Gráfico 2).

**Gráfico 2 | Conocimientos financieros. Comparación internacional.**  
Datos a 2017.



Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

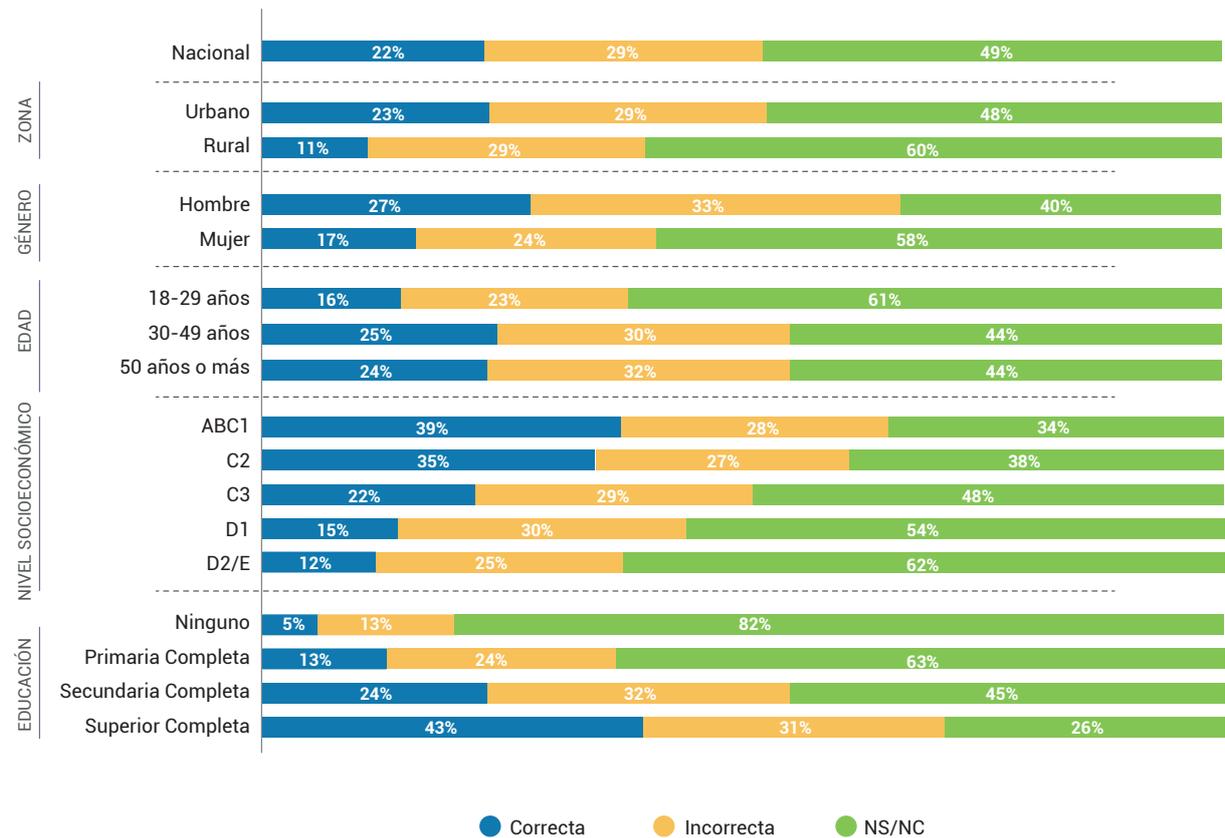
Al profundizar por grupos específicos el cálculo de retorno, se observa que las mayores dificultades en hacer este cálculo se encuentran en el ámbito rural (11%), en los jóvenes de 18 a 29 años (16%), en las

mujeres (17%), en los niveles socioeconómicos más bajos –D2/E (12%) y D1 (15%) y en los que no cuentan con ningún nivel educativo (5%) o la primaria completa (13%) (Gráfico 3).

**Gráfico 3 | Conocimientos financieros: cálculo de retorno (interés más capital)**  
 Datos a 2017.

*Supongamos que pone \$100.000 en una cuenta de ahorros con una tasa de interés de 2 por ciento por año.*

*Usted no realiza ningún otro pago en esta cuenta y no retira dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año, una vez que se realiza el pago de intereses? (no se incluyen comisiones e impuestos).*



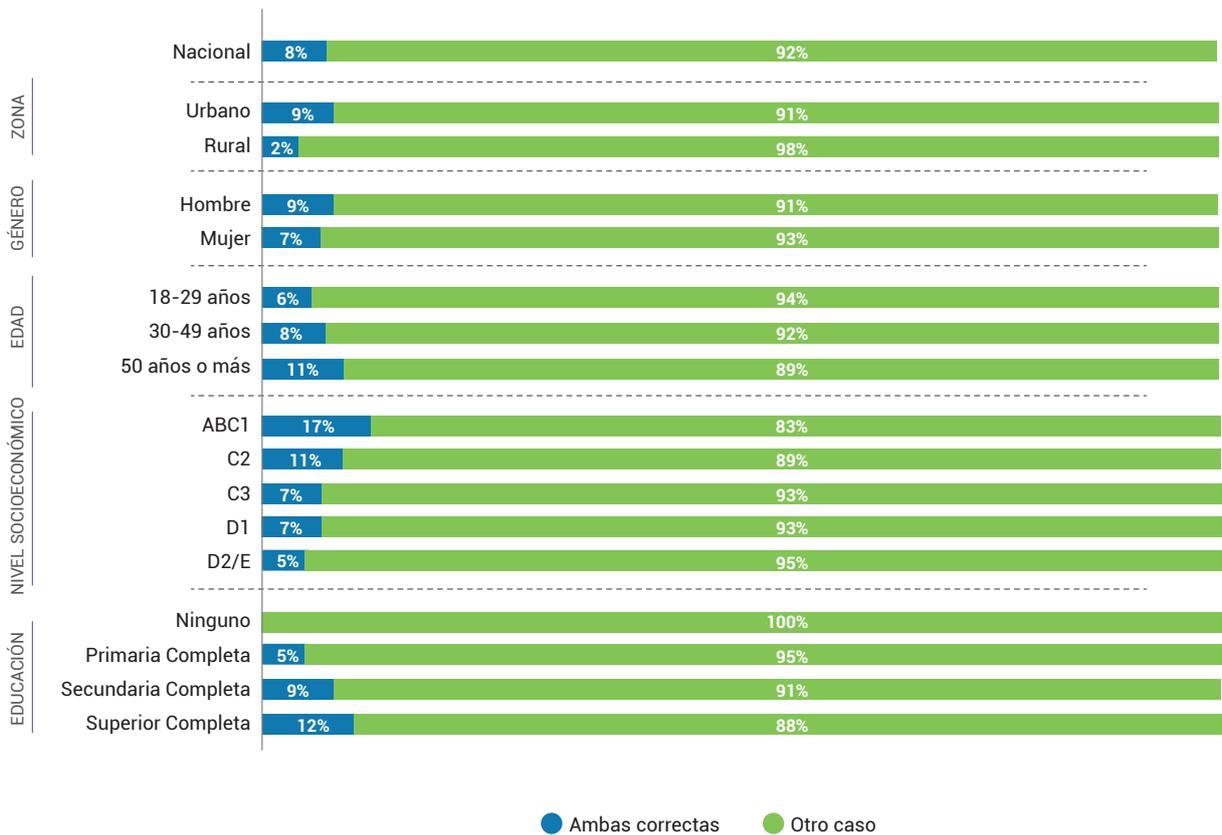
Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Considerando el caso de los encuestados que contestaron tanto el cálculo de interés simple como compuesto en forma correcta, se observa que solamente alcanza al 8% del total. Este número es aún menor en

la población rural (2%), en jóvenes entre 18 y 29 años (6%), en el nivel socioeconómico más bajos D2/E (5%) y en los que no cuentan con ningún nivel educativo (0%) (Gráfico 4).

**Gráfico 4 | Conocimientos financieros: cálculo de interés (simple y compuesto)**  
Datos a 2017.

*Encuestados que responden correctamente tanto la respuesta sobre cálculo de interés simple como la del cálculo del interés compuesto*



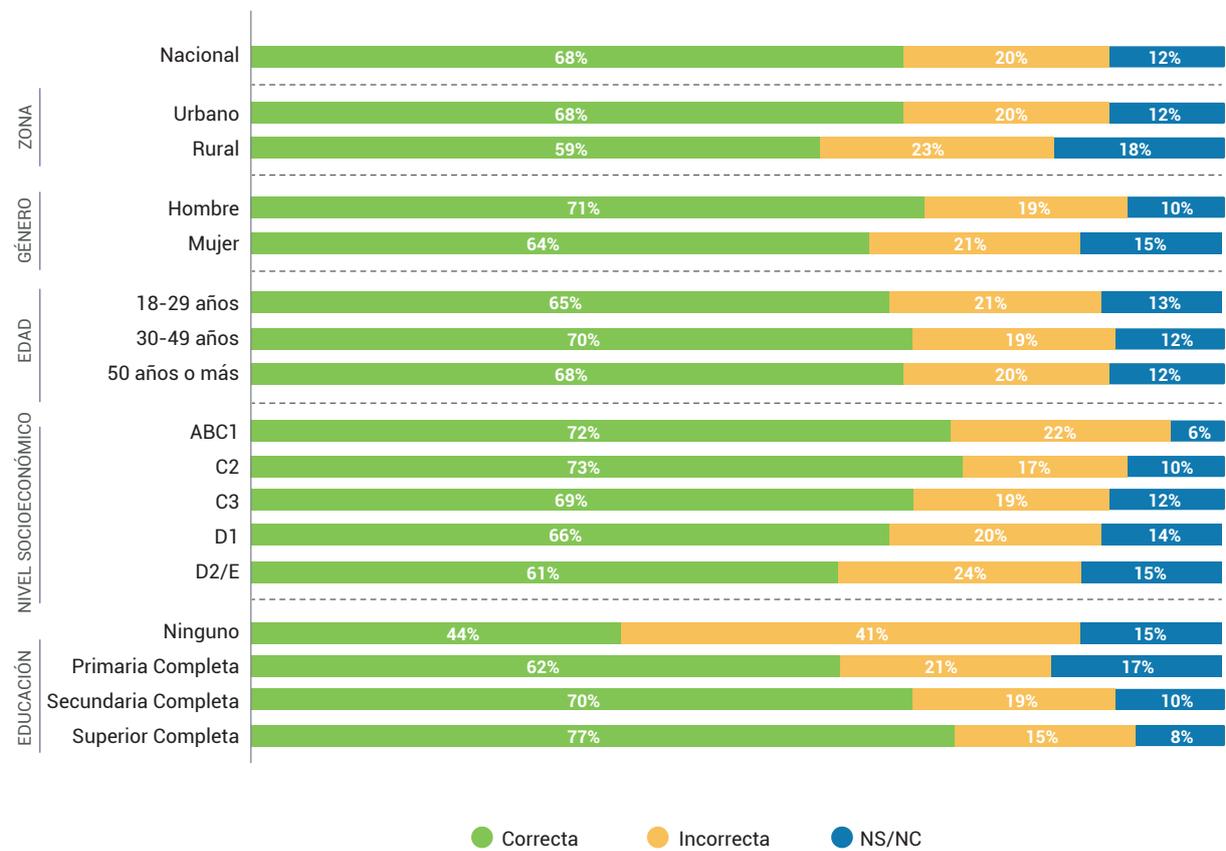
Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

En el caso de los encuestados que respondieron correctamente a la pregunta referente a la relación conceptual entre riesgo y retorno, el índice de respuestas

es aún menor en los que no cuentan con ningún nivel educativo (44%) (Gráfico 5).

**Gráfico 5 | Conocimientos financieros: relación conceptual entre riesgo y retorno**  
 Datos a 2017.

*Es probable que una inversión con una alta rentabilidad sea de alto riesgo*

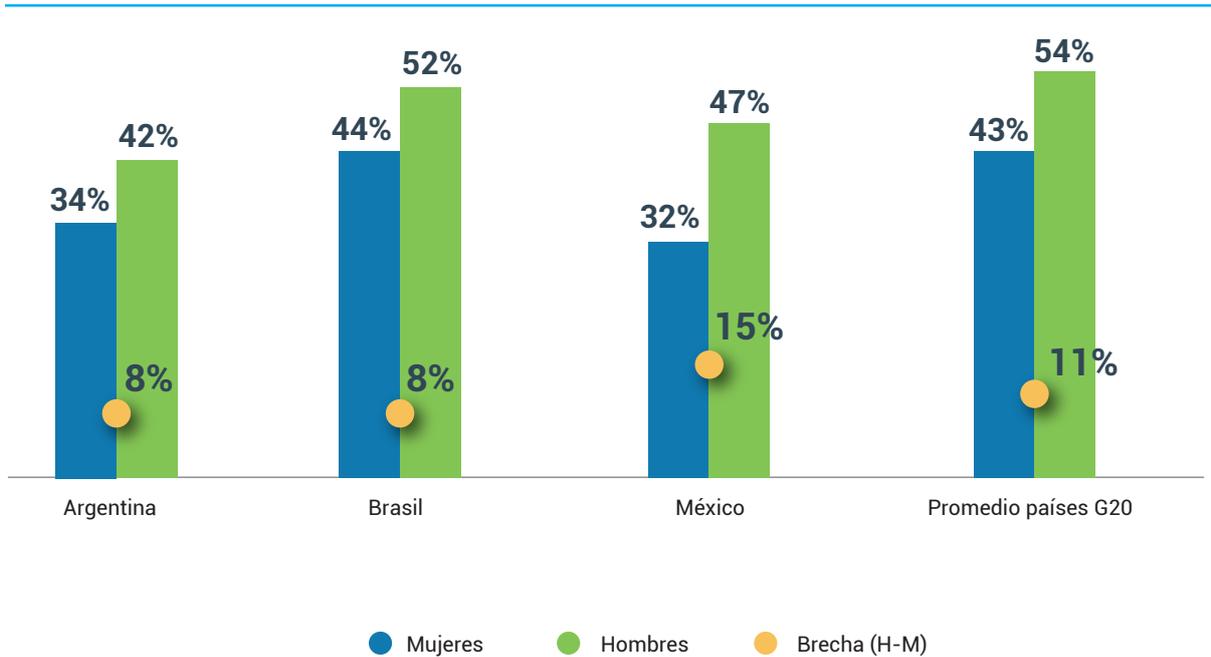


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Es importante resaltar que existen diferencias de género al analizar el conocimiento financiero. Aunque la brecha de conocimiento financiero de Argentina es una de las menores en el comparativo, sigue habiendo

una diferencia significativa en los conocimientos financieros por género – siendo esta brecha en Argentina del 8% (Gráfico 6).

**Gráfico 6 | Conocimientos financieros por género. Comparación internacional.**  
 Datos a 2017.



Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Nota | Puntaje surge de las siete preguntas de conocimiento financiero realizadas, se asigna 0 y 1 para respuestas incorrectas y correctas respectivamente. El puntaje del encuestado es la suma simple de esos valores – puede ser entre 0 y 7. Encuestados que tuvieron un puntaje mínimo de 5 o más son los que contempla este porcentaje.

## 2. Actitudes financieras

Para medir las actitudes financieras de los individuos, la metodología trazada por OCDE / INFE incorpora preguntas para entender las actitudes de los encuestados con respecto al dinero y al planeamiento hacia el futuro. Se ofrecen tres declaraciones para que el individuo elija en que escala está de acuerdo con las afirmaciones. Estas son que el individuo:

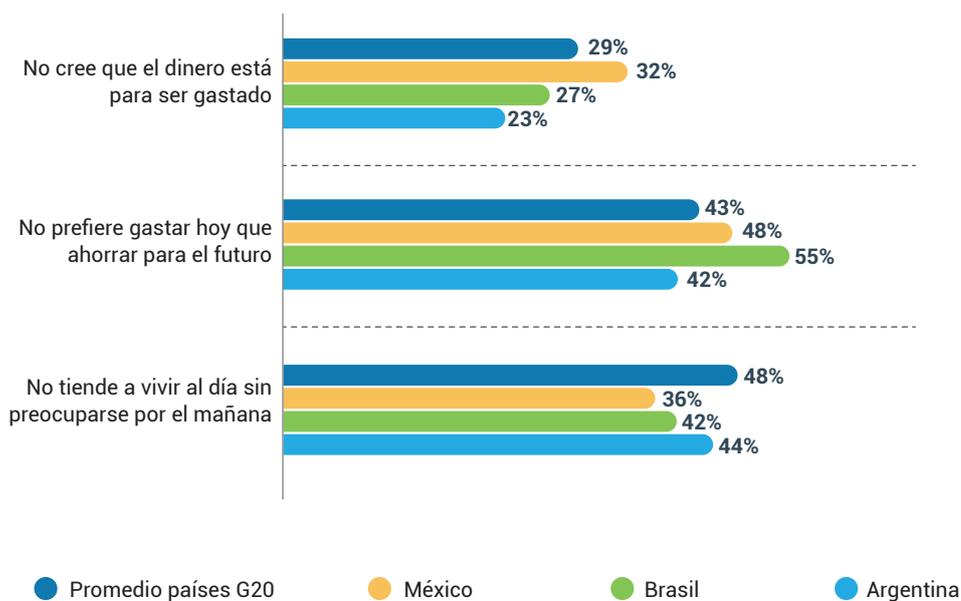
- tiende a vivir al día y dejar que el mañana se resuelva;
- prefiere gastar hoy que ahorrar para el largo plazo; y
- cree que el dinero está para gastarse.

Estas afirmaciones tienen la intención de indicar si los encuestados se enfocan en el corto plazo o si tienen preferencias de seguridad a largo plazo. Individuos con mayor educación financiera son más propensos a no estar de acuerdo con las afirmaciones antes mencionadas.

En casi todas las categorías (excepto con respecto a los individuos que afirman que "no tienden a vivir al día sin preocuparse por el mañana"), Argentina tuvo el menor porcentaje en comparación con promedio de los países del G20 y con aquellos de la región. Por lo tanto, un menor porcentaje de argentinos (23%) señaló que no cree que el dinero esté para ser gastado y el 42% de los argentinos encuestados prefiere ahorrar para el futuro que gastar hoy (Gráfico 7).

**Gráfico 7 | Actitudes financieras. Comparación internacional.**

Datos a 2017.



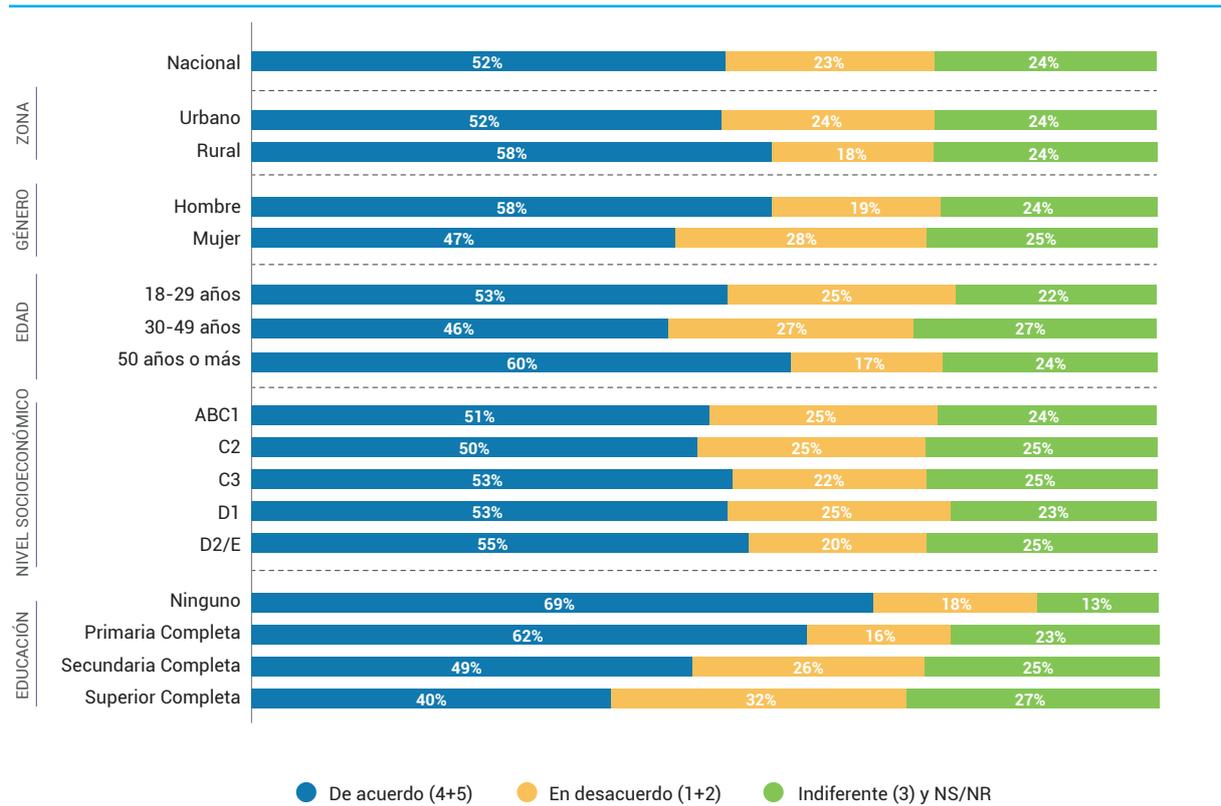
Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Nota | Para cada una de las afirmaciones, encuestados eligen en escala de 1 a 5 cuán de acuerdo están con esa frase. El porcentaje surge de los encuestados que eligieron 4 y 5 en la escala (están completamente en desacuerdo y están en desacuerdo con la afirmación).

Al observar desagregado por grupos específicos los que contestan positivamente a la afirmación “el dinero está ahí para ser gastado”, vemos que las mayo-

res proporciones de respuestas afirmativas son entre aquellos que no cuentan con nivel educativo (69%) (Gráfico 8).

**Gráfico 8 | Actitudes financieras: “el dinero está ahí para ser gastado”.**  
Datos a 2017.

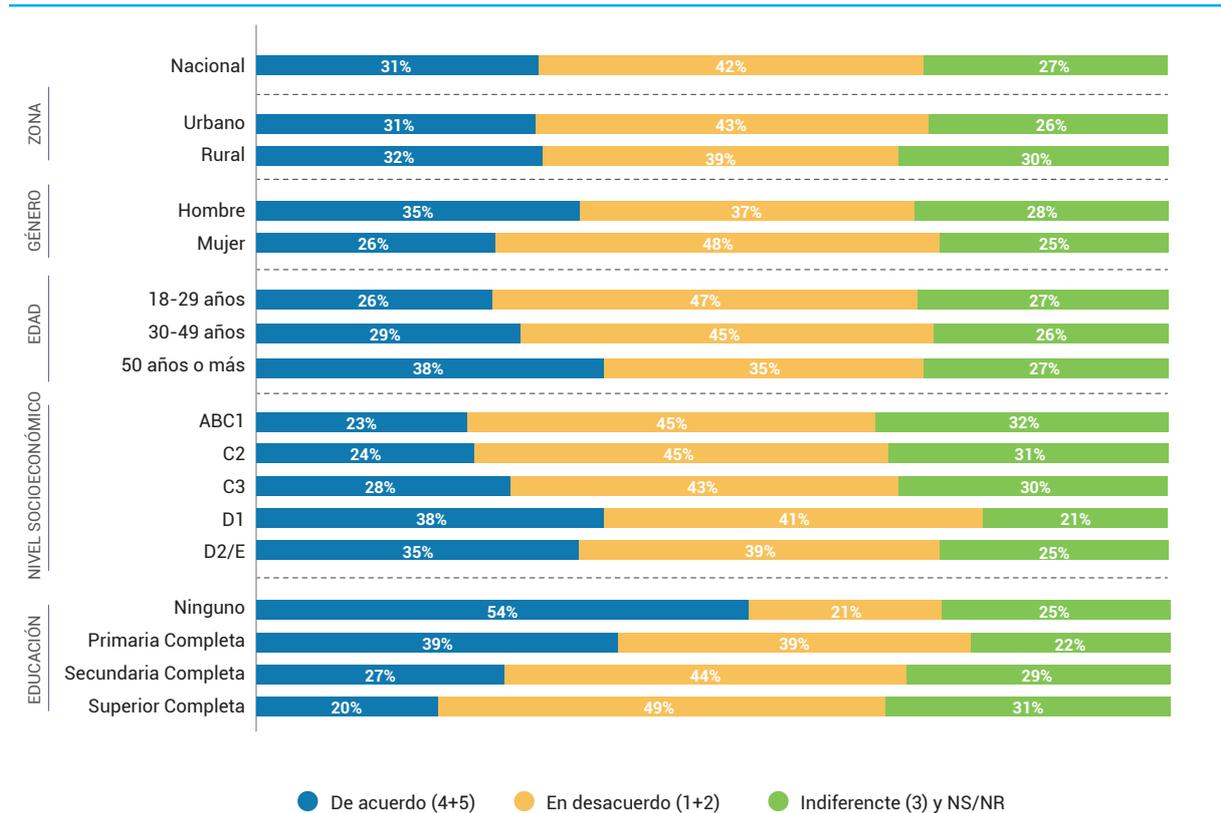


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Ya con respecto a la actitud de gastar el dinero hoy en vez de ahorrar para el futuro, los que tienen mayores porcentuales de respuestas afirmativas son aquellos que no tienen ningún nivel educativo (54%),

los que están en los niveles socioeconómicos más bajos D2/E (35%) y D1 (38%), los adultos mayores de 50 años (38%) y, con respecto a género, los hombres (35%) (Gráfico 9).

**Gráfico 9 | Actitudes financieras: “prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro”.**  
Datos a 2017.

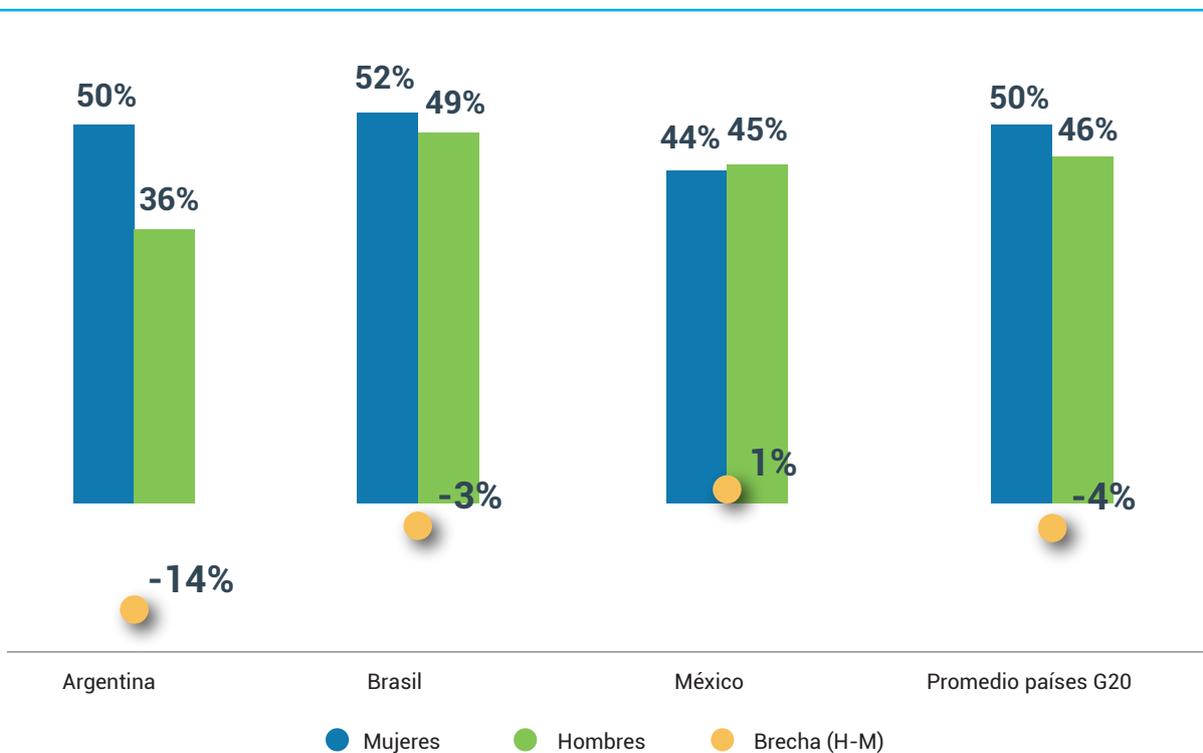


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

En relación con las diferencias de género en actitudes financieras, estas son bastante significativas en Argentina y en la mayoría de los países. Se puede comprobar que en general las mujeres tienden a tener una actitud más favorable al largo plazo que los hombres.

Esa diferencia es bastante significativa en Argentina, siendo que las mujeres alcanzaron 14 puntos porcentuales adicionales en el índice de actitudes financieras que los hombres (Gráfico 10).

**Gráfico 10 | Actitudes financieras por género. Comparación internacional.**  
 Datos a 2017.



Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Nota | Para cada una de las afirmaciones, encuestados eligen en escala de 1 a 5 cuán de acuerdo están con esa frase. El porcentaje surge de los encuestados que eligieron 4 y 5 en la escala (están completamente en desacuerdo y están en desacuerdo con la afirmación).

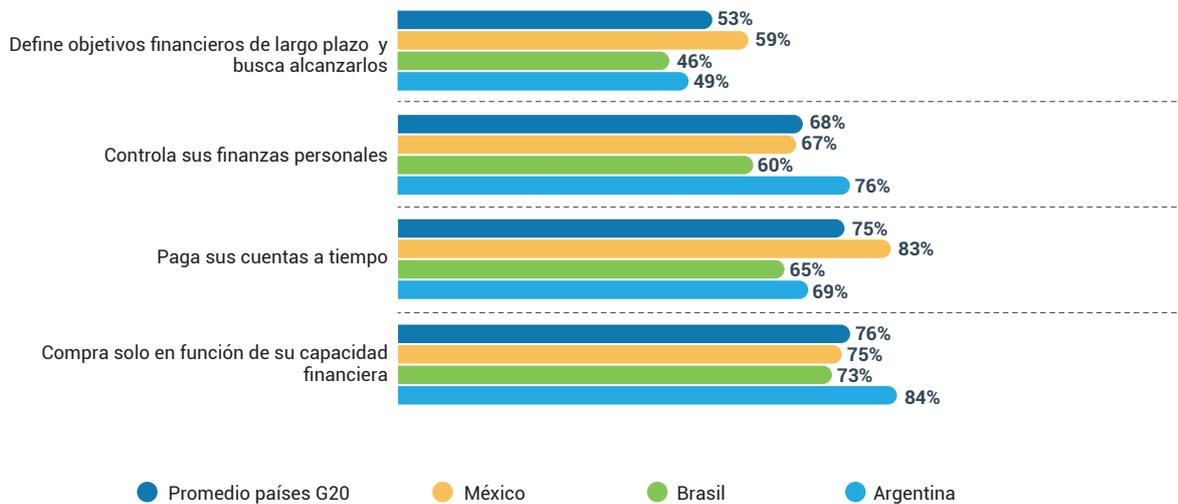
### 3. Comportamientos financieros

Además de los conocimientos y actitudes financieras, el comportamiento de los consumidores puede tener impactos negativos o positivos en sus situaciones financieras. Por ejemplo, no pagar las cuentas a tiempo puede impactar en un historial crediticio negativo, y no controlar sus finanzas personales puede generar deudas, entre otros.

En ese sentido, OCDE/INFE realizan preguntas en las encuestas para caracterizar el comportamiento de los consumidores. En ese sentido, se puede observar que

el 84% de los encuestados argentinos compran solamente en función de su capacidad financiera, quedando por encima de los otros países del comparativo. Lo mismo sucede con respecto al manejo de sus finanzas personales – 76% de los encuestados argentinos tiende a ocuparse personalmente. Sin embargo, en comparación con los otros países de la región y con el promedio de los países de G20, los encuestados argentinos quedan abajo con respecto a la definición de objetivos financieros de largo plazo y a pagar sus cuentas a tiempo (Gráfico 11).

**Gráfico 11 | Comportamiento financiero. Comparación internacional.**  
Datos a 2017.



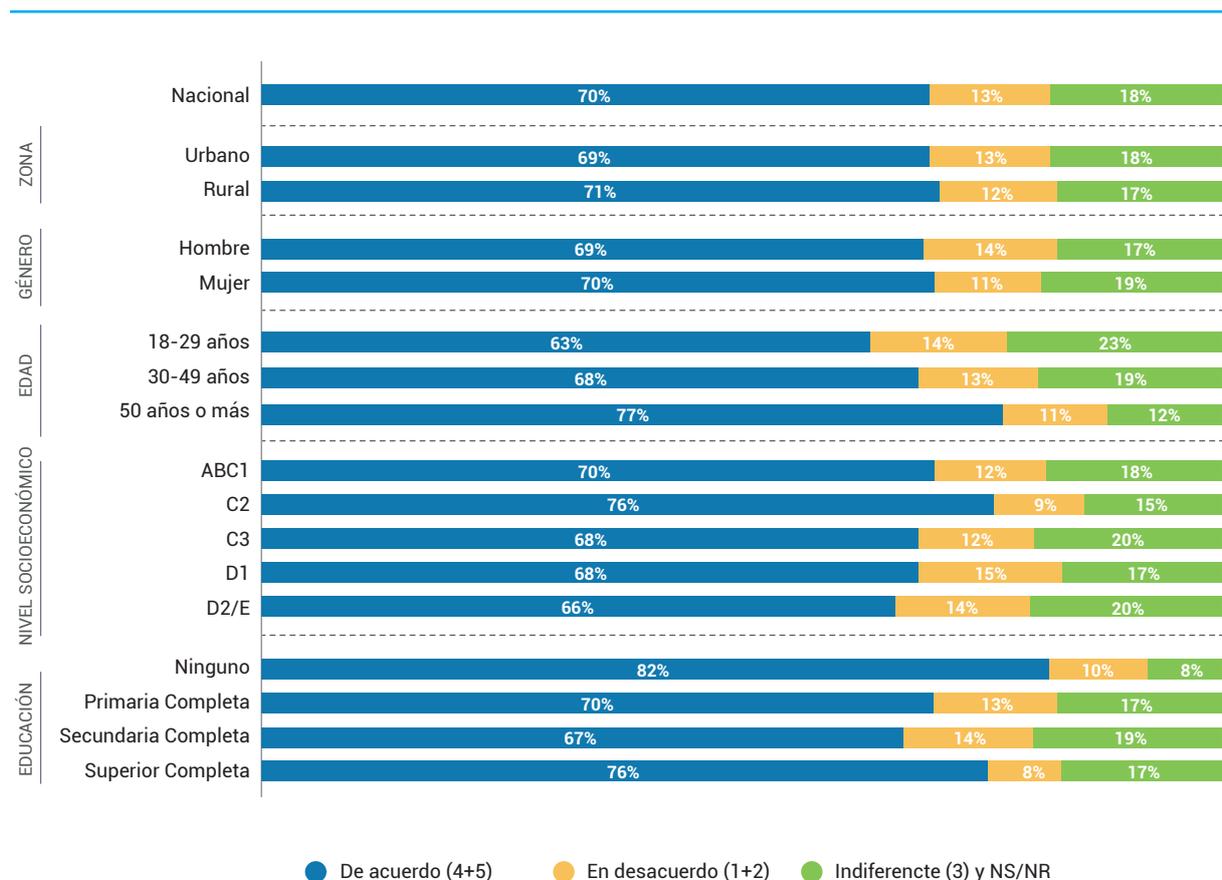
Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Nota | Para cada una de las afirmaciones, encuestados eligen en escala de 1 a 5 cuán de acuerdo están con esa frase. El porcentaje surge de los encuestados que eligieron 1 y 2 en la escala (están completamente de acuerdo y están de acuerdo).

Al observar el desagregado por grupos específicos los que están más en desacuerdo con la afirmación “pago mis cuentas a tiempo” son: los hombres (14%), los jó-

venes entre 18 y 29 años (14%), los niveles socioeconómicos más bajos D2/E (14%) y D1 (15%), y aquellos que tienen la secundaria completa (14%) (Gráfico 12).

**Gráfico 12 | Comportamiento financiero: “pago mis cuentas a tiempo”.**  
Datos a 2017.



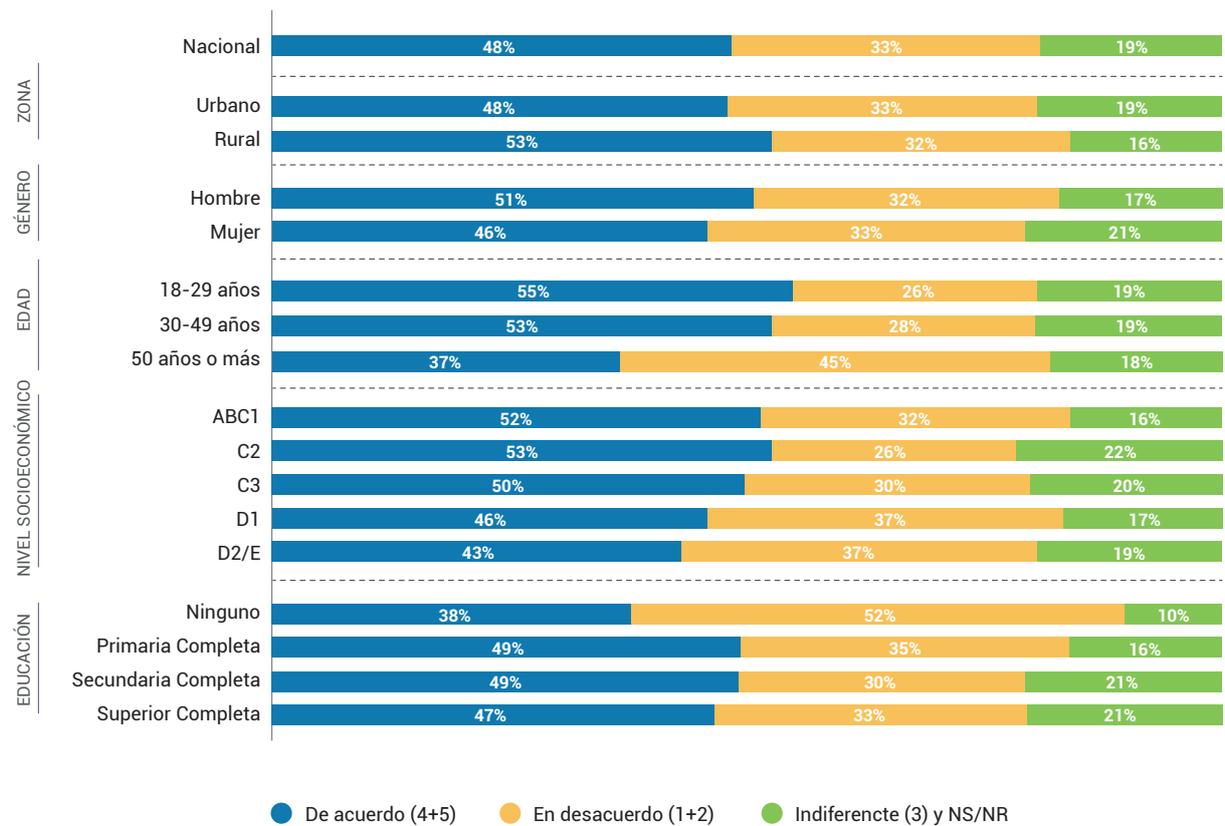
Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

En el caso de los encuestados que estuvieron más en desacuerdo con la afirmación “me pongo objetivos de ahorro a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas”, se

destacan los adultos mayores a 50 años (45%) (Gráfico 13).

**Gráfico 13 | Comportamiento financiero: “me pongo objetivos de ahorro a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas”.**

*Datos a 2017.*

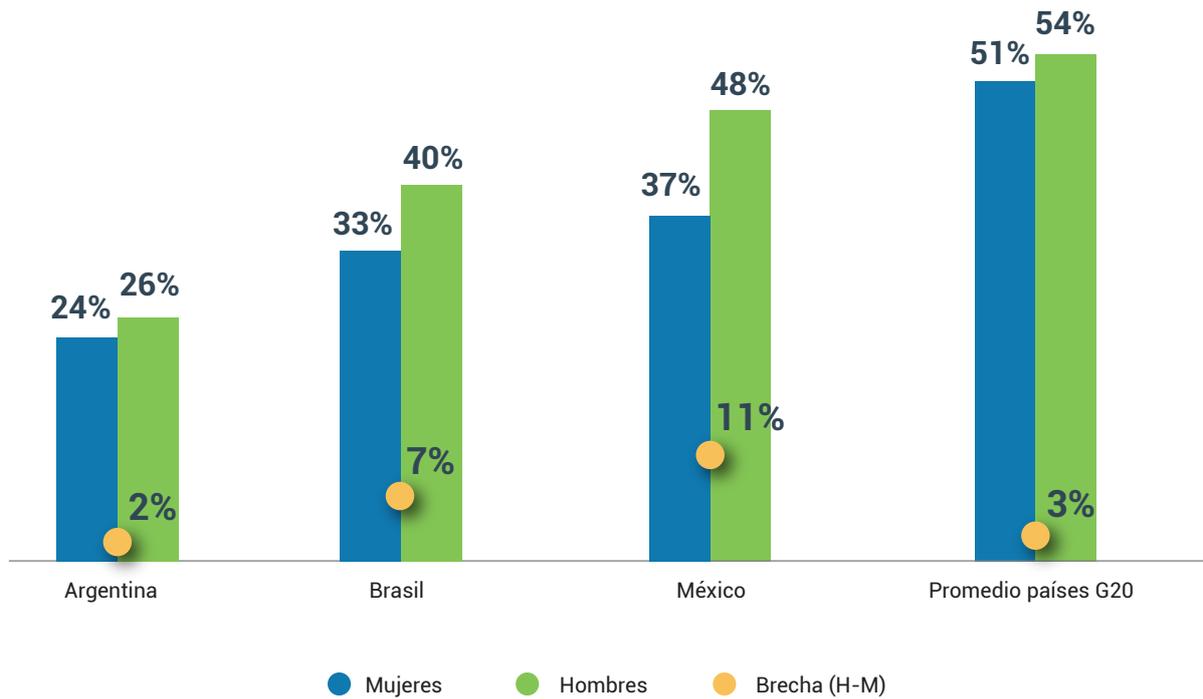


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

En relación con las diferencias de género en comportamiento financiero, Argentina tiene una brecha de apenas el 2%, porcentaje

considerablemente menor que los otros países de la región y levemente menor que el promedio de los países del G20 (Gráfico 14).

**Gráfico 14 | Comportamiento financiero por género. Comparación internacional.**  
*Datos a 2017.*



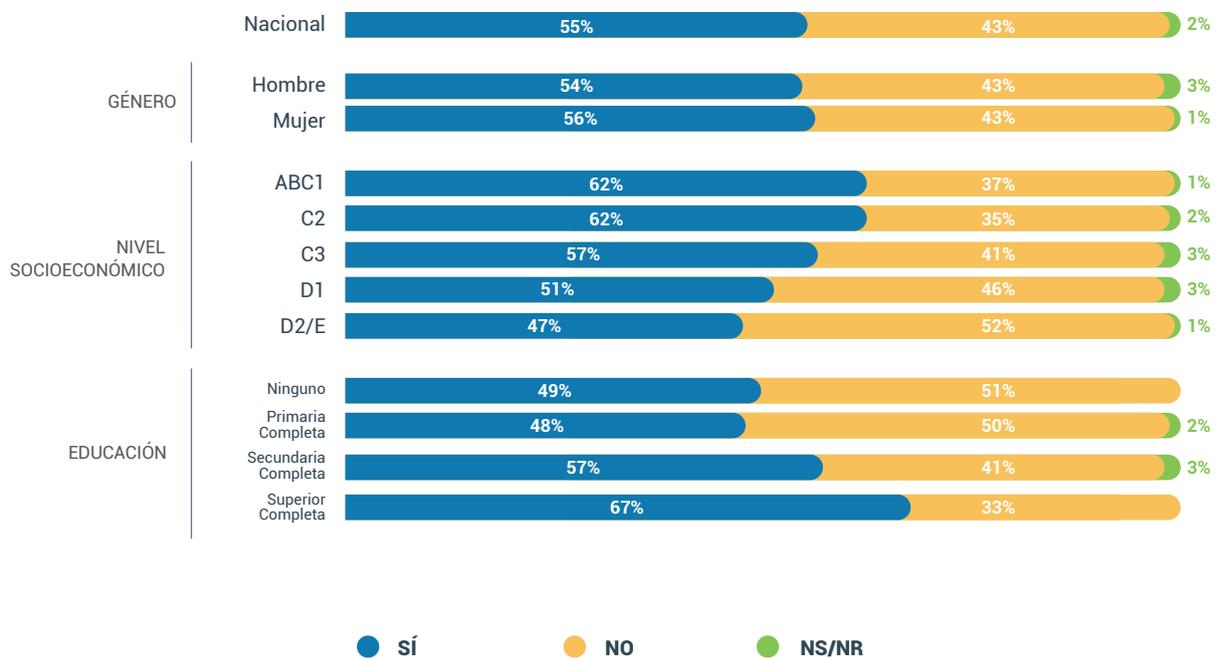
Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Respecto de la planificación financiera de los hogares, apenas un 55% de la población tiene un presupuesto (Gráfico 15), y de estos, apenas el 19% realizan un cál-

culo exacto del presupuesto y el 78% tienen apenas un plan muy general del mismo.

**Gráfico 15 | Capacidades financieras: planificación de los hogares.**  
Datos a 2017.

*Su familia realiza habitualmente un cálculo anticipado de ingresos y gastos futuros para organizar las compras y ahorros del hogar?*

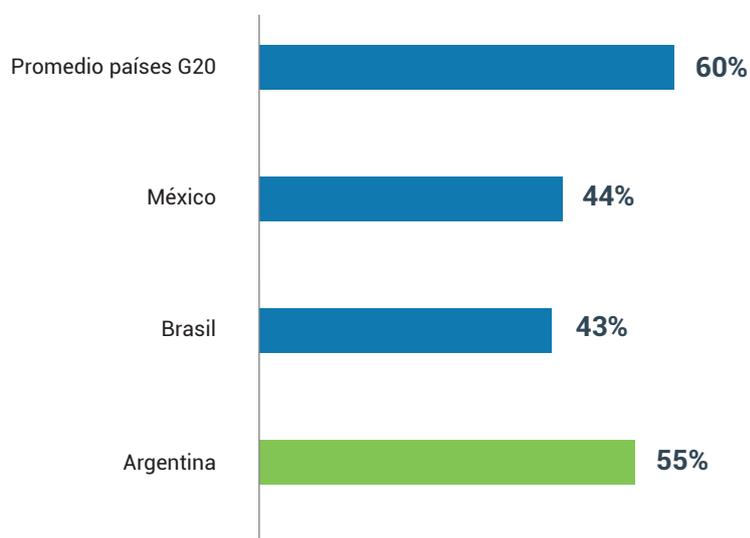


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Con respecto al comparativo internacional, al analizar la planificación de los hogares (tenencia de un presupuesto), Argentina se encuentra por debajo del promedio de los países del G20: apenas 55% de los hogares argentinos cuentan con un presupuesto,

contra 60% de los hogares promedio de los países participantes del G20. Por otro lado, Argentina obtiene resultados por encima de países de la región, como Brasil y México (Gráfico 16).

**Gráfico 16 | Planificación financiera de los hogares. Comparación internacional.**  
*Datos a 2017.*

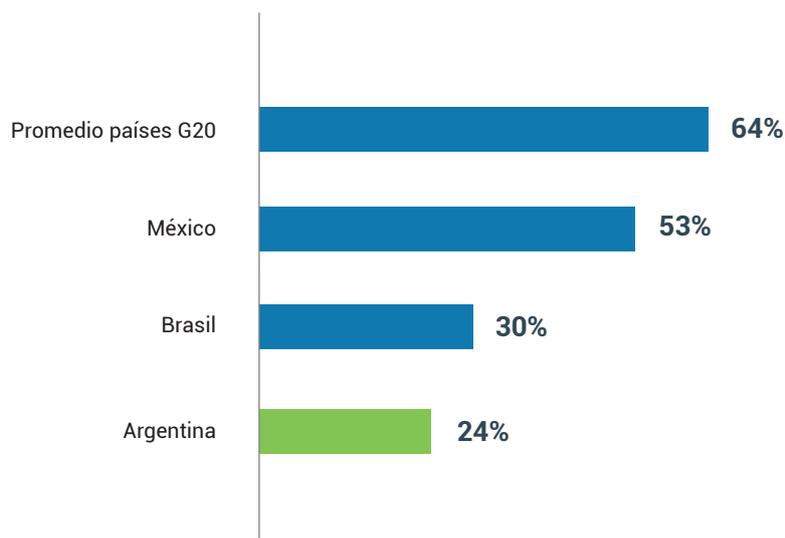


Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Por otro lado, el comportamiento de ahorro de los argentinos según esta encuesta es considerablemente menor a los países de la región y al promedio de los países del G20: 24% argentinos encuestados respon-

dieron haber ahorrado en los últimos 12 meses contra 64% del promedio de los países G20, esto es considerando todos los mecanismos de ahorro, formales e informales (Gráfico 17).

**Gráfico 17 | Comportamiento financiero: ahorro. Comparación internacional.**  
*Datos a 2017.*

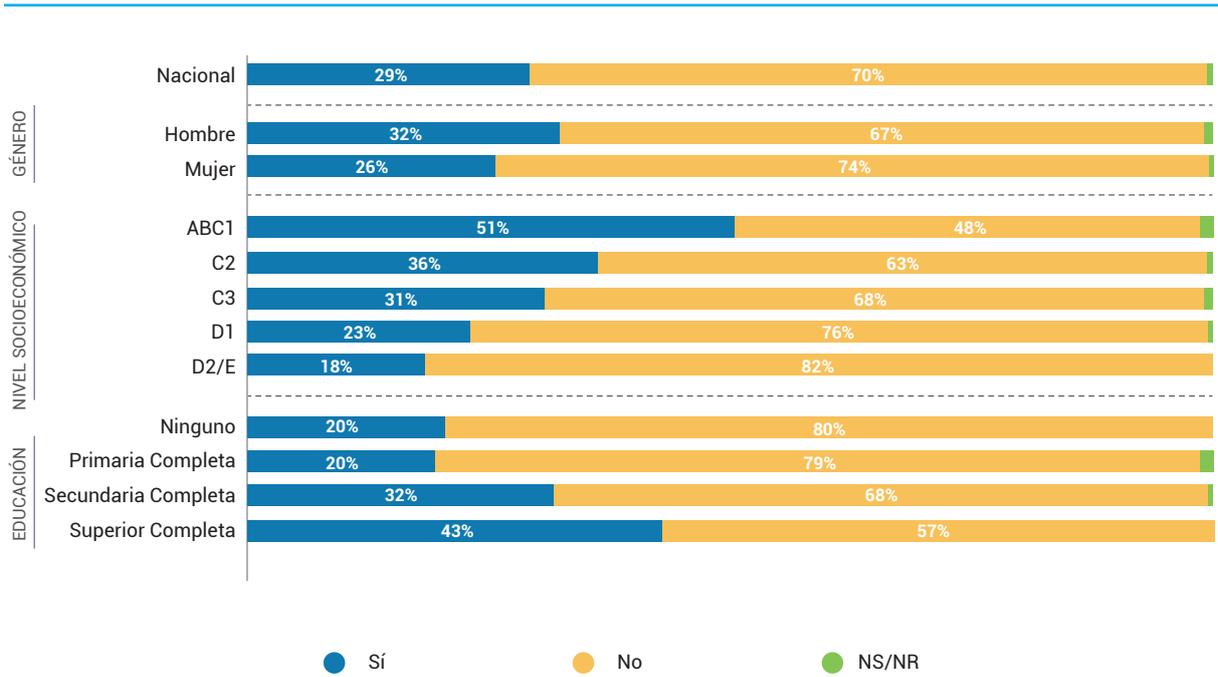


Fuente | OCDE (2017), G20/OCDE INFE report on adult financial literacy in G20 countries.

Según encuesta de la CAF y del BCRA el 29% de los argentinos encuestados declara haber ahorrado en los últimos 12 meses (Gráfico 18). De estos, el 58% declara ahorrar en el hogar, dejando el efectivo en alcancía

o debajo del colchón, por ejemplo (Gráfico 19). Esto demuestra la prevalencia en el uso de mecanismos y herramientas de ahorro informal.

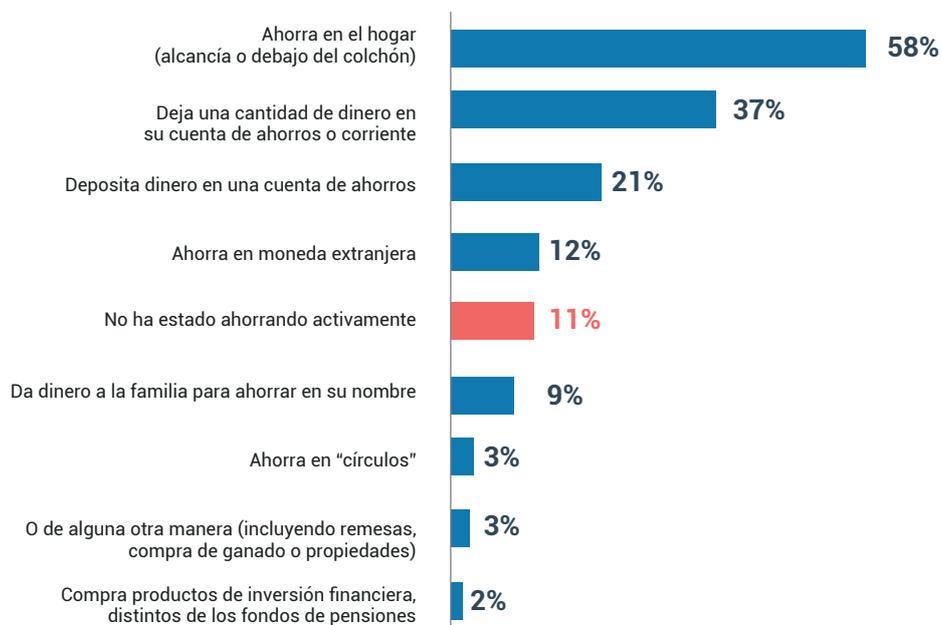
**Gráfico 18 | Ahorro en los últimos 12 meses.**  
Datos a 2017.



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

### Gráfico 19 | Formas de ahorro utilizadas en los últimos 12 meses de aquellos que declaran haber ahorrado

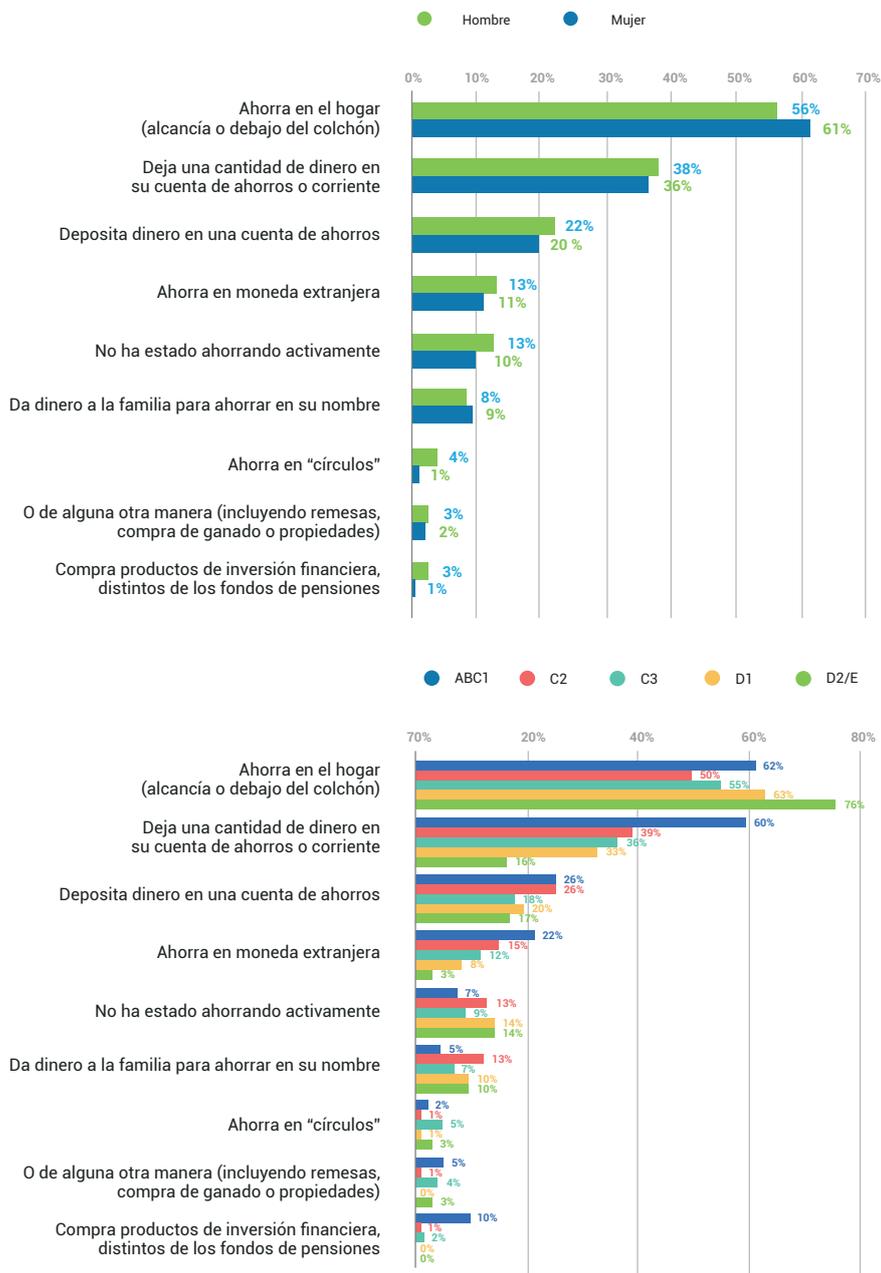
Datos a 2017.



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

### Gráfico 20 | Formas de ahorro utilizadas en los últimos 12 meses de aquellos que declaran haber ahorrado según género y niveles socioeconómicos

Datos a 2017.

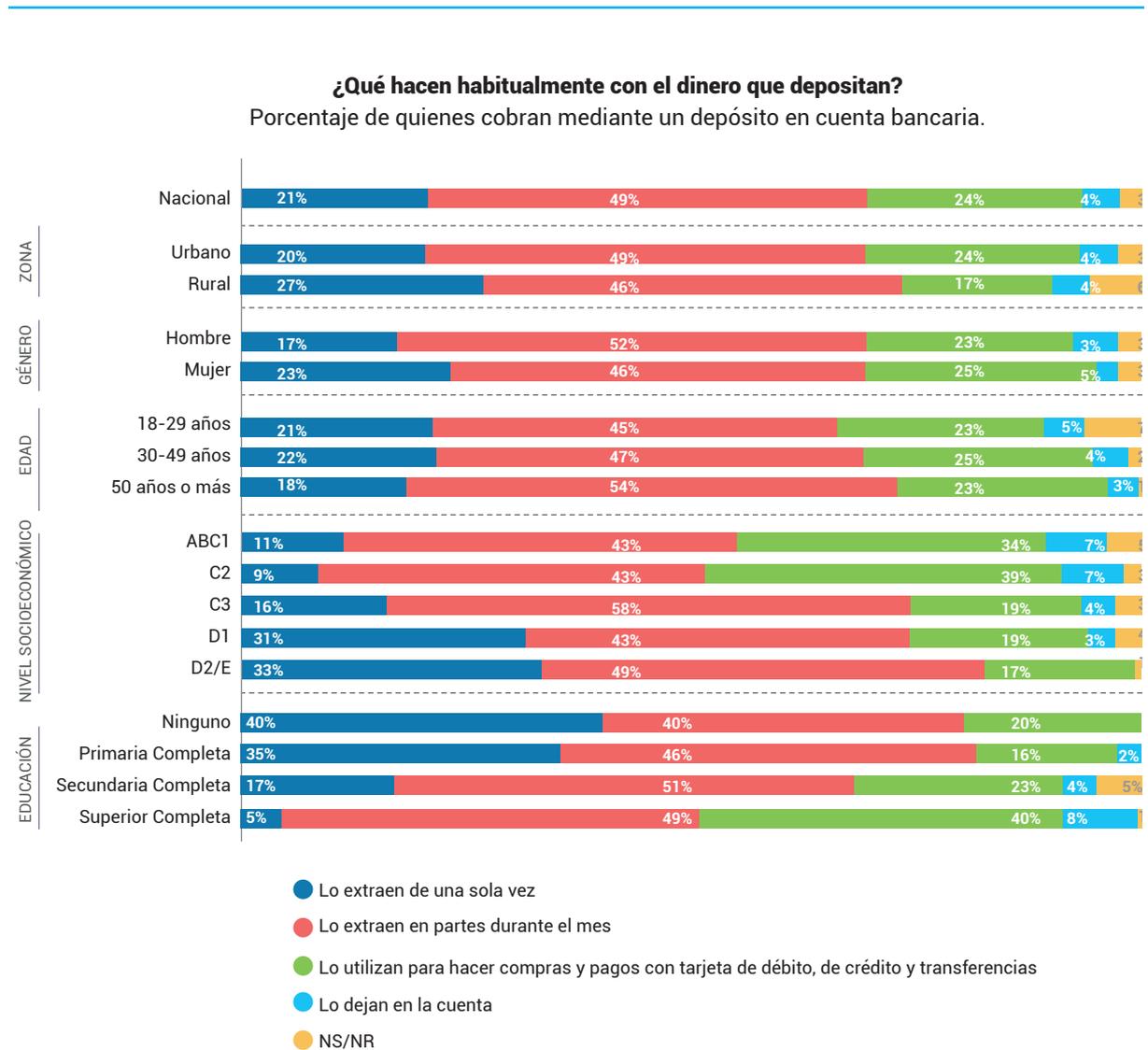


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

Por otro lado, con respecto al uso de pagos electrónicos, cuando se le pregunta a los encuestados que hacen habitualmente con el dinero que se les deposita en cuenta bancaria referente a su cobro de ingresos, el 21% de los encuestados lo extraen de

una sola vez, el 49% lo extraen en partes durante el mes y el 24% lo utilizan para hacer compras y pagos con tarjeta de débito, de crédito y transferencias (Gráfico 21).

**Gráfico 21 | Formas de uso de dinero en cuenta.**  
Datos a 2017.

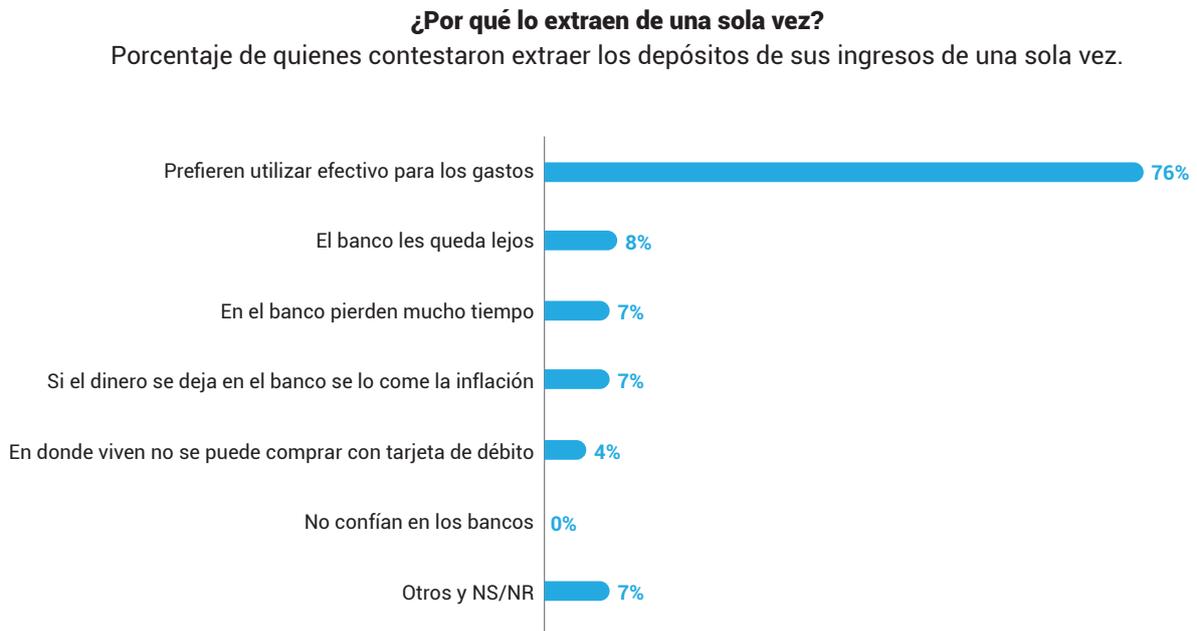


Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

A aquellos encuestados que respondieron que retiran el efectivo de una vez cuando lo cobran, se les inquirió con más detalles en motivo por lo cual actúan de esa manera. Los resultados muestran que el 76% prefie-

re utilizar el efectivo para los gastos (Gráfico 22). Es importante destacar que no se registraron respuestas que refieran a la desconfianza en los bancos como factores para la extracción de efectivo.

**Gráfico 22 | Motivo para extracción de efectivo una única vez al mes.**  
 Datos a 2017.



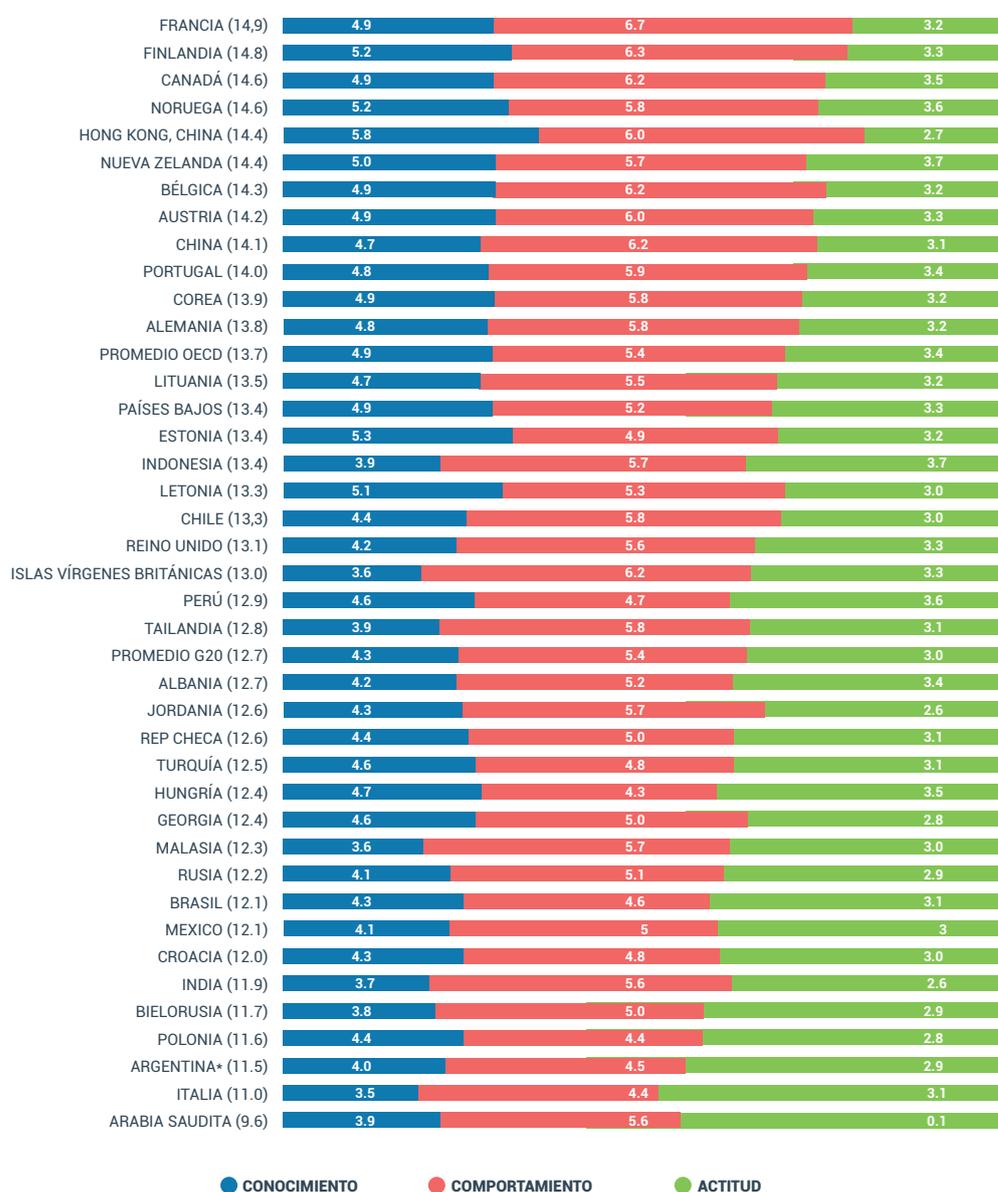
Fuente | Encuesta de medición de capacidades financieras en la Argentina – Año 2017 – CAF y BCRA.

## 4. Comparativo internacional del índice de educación financiera

Por último, en el comparativo internacional del índice de educación financiera desarrollado por CAF y BCRA en base a OCDE/INFE, que considera los puntajes promedio obtenidos por el país en conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, Argentina se

sitúa con 11,5 puntos en el puesto 37 de 39 países (Gráfico 23). Esto muestra la relevancia de contar con programas de educación financiera que generen impacto y mejoren las capacidades financieras tanto de individuos como empresas.

**Gráfico 23 | Puntajes de educación financiera. Comparativo internacional.**  
Datos a 2017.



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

## Avances en materia de educación financiera

---

Luego de analizar la situación actual de la Argentina en términos de educación financiera, vemos esfuerzos del sector público como privado para avanzar en la mejora de capacidad y aptitudes financieras.

Esto se debe en gran parte a diversas acciones implementadas en los últimos años. A continuación, se describen algunas de estas iniciativas.

### INICIATIVAS PARA AVANZAR EN LA EDUCACIÓN FINANCIERA

#### 2016

1. Disposición que permite a las entidades financieras enviar comunicaciones a sus clientes por medios electrónicos. Comunicación BCRA "A" 5886.
2. Mayor transparencia en comisiones y obligación de divulgar comisiones de la competencia. Comunicación BCRA "A" 5928.
3. Actividades de promoción de la digitalización, como hackatones y concursos de innovación financiera.
4. Desarrollo de capacitaciones a grupos específicos por parte de distintos organismos, programa "Aprendiendo a ahorrar". ME-BCRA.
5. Implementación de talleres de "Habilidades Financieras para la vida" destinados a jubilados y pensionados, realizados en Centros de Jubilados y Pensionados, bancos públicos y privados de todo el país. ANSES.

#### 2017

6. Obligación de indicar el costo total financiero en las compras en cuotas. Resolución E 51/2017 del MPyT de la Secretaría de Comercio.
7. Creación de una nueva vía de contacto con los usuarios de servicios financieros. Ampliación de los medios de comunicación con el área de Protección al Usuario del Banco Central, incluyendo redes sociales. Simplificación del trámite de reclamos, a través de un formulario online.
8. Desarrollo de capacitaciones a grupos específicos por parte de distintos organismos. Programa "Habilidades Financieras para la Vida" ME-BCRA.
9. Iniciativa del "cliente misterioso", para recopilar información sobre la oferta de productos por parte de las entidades financieras. Comunicado de Prensa BCRA "P" 50883.
10. Desarrollo de talleres de "Habilidades Financieras para la vida" destinados a jubilados y pensionados, implementados en Centros de Jubilados y Pensionados, bancos públicos y privados de todo el país. ANSES.

## 2018

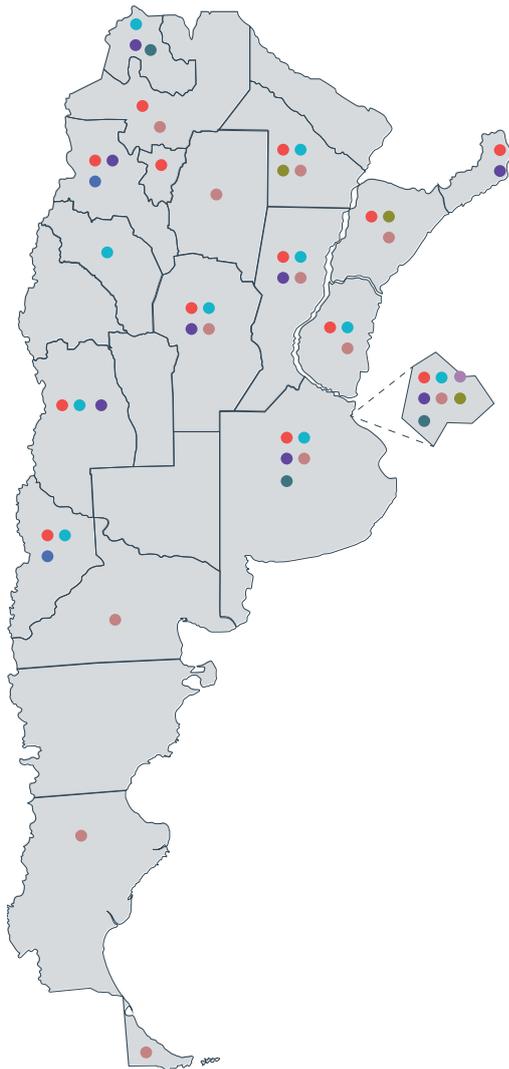
11. Obligación para las entidades financieras de permitir la solicitud de baja de productos financieros por internet y otros canales. Comunicación BCRA "A" 6448.
12. Desarrollo de capacitaciones a titulares del programa de ingreso social "Hacemos Futuro", ligadas a las temáticas de economía social, empleabilidad, emprendedurismo y educación financiera. CONAMI-MSyDS. Programa "Hacemos Futuro". Resolución MSyDS 96-2018.
13. Alianza del MSyDS con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para implementar en Argentina su programa global de Educación Financiera, denominado localmente "Economía Familiar: Herramientas para decidir mejor", a través de la CONAMI. Se capacitan bajo los lineamientos de la OIT, con adaptación de materiales a contexto local, formadores locales en educación financiera para que puedan replicar la capacitación a nivel local orientada a actores de la economía social y personas en estado de vulnerabilidad social. Resolución MSyDS 478/2018.
14. Desarrollo de 65 talleres de "Habilidades Financieras para la vida" destinados a jubilados y pensionados, implementados en Centros de Jubilados y Pensionados, bancos públicos y privados de todo el país. ANSES.
15. Somos Nosotras – CNV, BCRA y INJUVE.

## 2019

16. Comunicación sobre nueva regulación y productos financieros a través de los mecanismos de divulgación del BCRA. Creación de página web "Saber Es Central".
17. Creación de sitio web sobre inclusión financiera en el cual se informan condiciones y costos de productos financieros en relación con créditos, cuentas bancarias, pagos y seguros. Resolución SF N 17/2019 del Ministerio de Hacienda, Secretaria de Finanzas.
18. Realización de los tres primeros talleres de formación de formadores en educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS: 76 formadores aptos para replicar la capacitación a sectores vulnerables en el territorio.
19. Desarrollo de 52 talleres de "Habilidades Financieras para la vida" destinados a jubilados y pensionados, implementados en Centros de Jubilados y Pensionados, bancos Públicos y privados de todo el país. ANSES.
20. Se generó una estrategia para fomentar el acceso y uso responsable de los servicios financieros por parte de los beneficiarios de ANSES centrada en: a) promocionar el programa "Beneficios ANSES" que fomenta el uso de la tarjeta de débito de la Seguridad Social a través de descuentos en comercios; b) producir materiales gráficos sobre educación financiera para distribuir en oficinas de ANSES, centros de jubilados y pensionados, bancos; c) dictar capacitaciones internas y externas sobre inclusión financiera con entrega de material informativa; d) realizar encuestas para lograr un mejor entendimiento sobre el nivel de conocimiento de los beneficiarios de ANSES respecto a los servicios financieros; e) creación de un micrositio web de educación financiera dentro del sitio web de ANSES.
21. Creación del "Plan de Inclusión y Responsabilidad Financiera de las Fuerzas Federales", que cubre diferentes aspectos a fin de incrementar el bienestar de los agentes y sus familias, brindando herramientas que permitan mejorar sus niveles de inclusión financiera y una mayor responsabilidad en su manejo. Resolución MS 710/2019.

En el mapa, a continuación, se reflejan todos los programas de educación financiera que, desde 2017 al presente, vienen impartiendo distintos organismos del

sector público nacional, enmarcados en el ámbito de las competencias de cada uno.



**171.852**  
**CAPACITADOS**  
A NIVEL FEDERAL

### SEGMENTOS

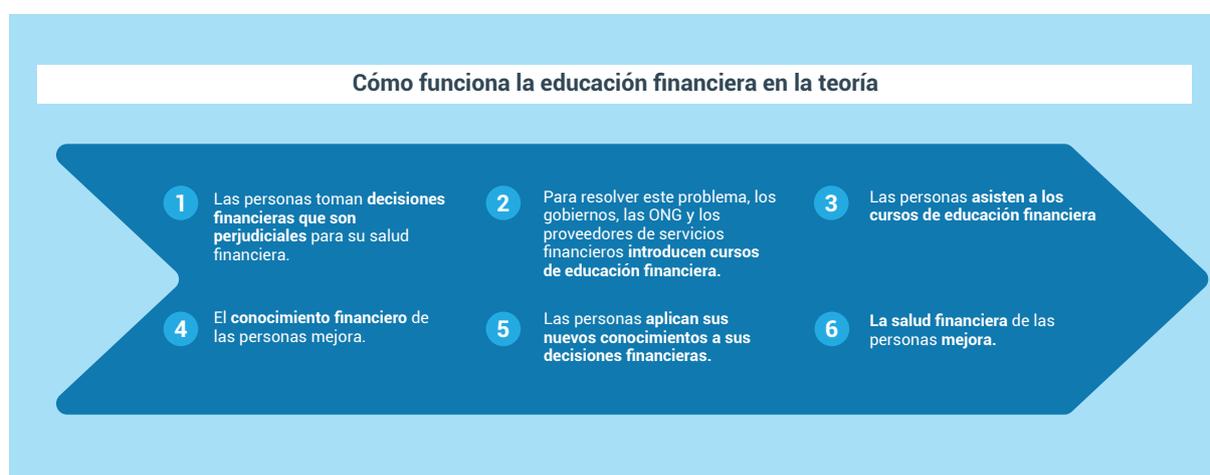
- Jóvenes
- Titulares de planes sociales
- Formadores OIT
- MIPYME
- Mujeres
- Adultos mayores y jubilados
- Operadores integrales UDAl/ANSES
- Comunidades de baja densidad poblacional
- Prestadores - PAS
- Emprendedores

ORGANISMOS	PROGRAMA	CAPACITADOS
ME / BCRA / BNA	Aprendiendo a ahorrar	17.539
ME / BCRA / BNA	Habilidades Financieras para la vida	3.538
MSyDS / ANSES	Redes Hacemos Futuro	2.290
MSyDS / FONCAP	Formador de Formadores OIT	75
CNV	ON Simple	NS/NC
CNV	Educación financiera en escuelas CABA	12.500
ANSES / MSyDS	Beneficios ANSES	762
ANSES / MSyDS	Créditos ANSES	582
ANSES / MSyDS	El Estado en tu Barrio	709
INJUVE / BCRA / CNV	Somos Nosotras	580
SM/ BCRA/ BNA	Inclusión Financiera	981
BNA / INJUVE / MP	Feria Futuro	1.710
BNA / INJUVE / ASOCIACIÓN CIVIL DE TRASPORTE	Tu Compromiso transforma	253
BNA / SM	Mujeres + TICS	109
BNA / SM	BNA Conecta	298
ANSES	Atención al Público en UDAI	190
ANSES	Talleres en Centros de Jubilados	867

# Acciones estratégicas para impulsar la educación financiera

## Enfoque

Evidencia reciente muestra que la educación financiera tradicional no tiene un impacto significativo dado que el conocimiento que promueve no es duradero en el tiempo y no modifica el comportamiento de la población.<sup>6</sup>



Fuente | Innovations for Poverty Action (2017), Más Allá del Aula. Washington D.C.

Siguiendo esa línea, la educación financiera tradicional supone:

- Que las malas decisiones financieras provienen de la falta de conocimiento.
- Que una vez que el conocimiento mejora se toman mejores decisiones.
- Que mejores decisiones financieras conducen a una mejor salud financiera.

Investigación reciente sugiere que ciertas formas de diseño y orientación financiera de los programas de educación puede promover la mejora de la salud financiera de los individuos de bajos recursos de los países en desarrollo. Estas soluciones incluyen implementar una educación simple y accionable; personalizada en función de necesidades y situaciones de los individuos; que la educación coincida con los momentos en que tengan que tomar decisiones; de fácil acceso y entretenida; que invite a participar y/o se encuentre dirigida a aquellos que están más abiertos a aprender, como jóvenes y jóvenes adultos<sup>7</sup>.

6 Innovations for Poverty Action (2017), Más Allá del Aula. Washington D.C.

7 *Ibidem*.



Fuente | Innovations for Poverty Action (2017), Más Allá del Aula. Washington D.C.

En cuanto a educación simple (práctica y sencilla), existe evidencia que sugiere que es mejor enseñar reglas financieras simples y concretas para tomar decisiones en la realidad de cada uno, que reglas financieras generales<sup>8</sup>. Por ejemplo, prácticas que separen las cuentas personales de las laborales.

En relación con el contenido personalizado, varios estudios han demostrado que en lugar de hacer programas que abarquen una amplitud de temas y audiencia, es preferible ser más puntual en cuanto a temas y orientarse a un público determinado. La personalización de la educación, confeccionando los programas en función de necesidades particulares o situaciones financieras de los individuos, hace que sea más probable que afecte su comportamiento. La evidencia muestra que la teoría que se puede aplicar en lo inmediato es más recordada. La personalización sugiere también, hacer un *coaching* o asesoramiento uno a uno de los asistentes.<sup>9</sup>

En cuanto a la oportunidad, la evidencia sugiere que, para que lo que se enseña tenga mejor impacto y se internalice, los participantes deben vivenciar lo que aprenden. Estudios revelan que los conocimientos adquiridos en programas intensivos, desaparecen luego de los 18 meses. Se evidenció que si los programas coinciden o son próximos con el momento de la toma de decisiones financieras, los conocimientos perduran<sup>10</sup>.

La evidencia muestra que los programas generan más impacto cuando son de fácil acceso y entretenidos<sup>11</sup>. Las innovaciones tecnológicas, como las aplicaciones para teléfonos móviles y las interfaces de mensajería, son prometedoras, pero necesitan más trabajo y mayores pruebas. Los dispositivos móviles e Internet pueden permitir que la educación financiera sea personalizada en un nivel individual. Las aplicaciones para móviles o *tablets* pueden ajustarse al ritmo de cada persona, a un contexto específico o coincidir con las decisiones, todo ello sin un alto precio por beneficiario.

8 *Ibidem*.

9 *Ibidem*. El estudio brinda como ejemplo a Chile, donde en el ámbito de la superintendencia de pensiones, se aplicó tecnología digital para personalizar información conforme los perfiles de los asistentes. Para ello, instalaron computadoras /kioscos en muchas oficinas que ofrecían servicios sociales, para proveer una experiencia genérica y una personalizada, para el caso que así se quisiera.

10 *Ibidem*. Un programa ofrecía un curso corto de educación financiera sobre el interés compuesto (que parecía estar impulsando bajos niveles de inversión en los fondos de pensiones) a los hogares en China. A los participantes se les pidió tomar una decisión sobre cuánto deseaban aportar al fondo de pensiones inmediatamente después del fin del curso. Los aportes a los fondos de pensiones aumentaron en un 15-40 por ciento entre los participantes que recibieron la capacitación (dependiendo del contenido de la capacitación que se proporcionó, los aportes aumentaron en mayor o en menor medida). Se hizo una encuesta que detectó que las contribuciones de pensiones se incrementaron de un 15% a 40%, cuando ésta se realizó luego de un curso.

11 *Ibidem*. Un estudio en México, donde la demanda de educación financiera es baja, constató que, aun ofreciendo incentivos monetarios, la tasa de asistencia es baja cuando el curso no resulta atractivo. La situación mejora cuando las personas pueden tomar los cursos cuando lo desean (virtual) y cuando los medios para proporcionarlos son entretenidos. En Colombia, la Fundación Capital implementó la aplicación "Lista", para usar en celulares y tabletas, que utiliza módulos de videos, simulaciones y juegos para diseñar habilidades financieras.

El PNEF enfatiza el papel de la digitalización porque es un mecanismo muy efectivo para difundir campañas de educación financiera. La digitalización debe ser considerada a la hora de canalizar programas de educación financiera. Esto está en línea con la visión establecida por la Argentina para el GPF, el grupo de inclusión financiera del G-20, de apalancarse en la digitalización para potenciar la educación financiera y, por lo tanto, la inclusión financiera<sup>12</sup>.

Como principio general para lograr mayor impacto, el PNEF incorpora las variables en el diseño de los programas vigentes para hacer a la educación simple y accionable; personalizada en función de necesidades y situaciones de los individuos; que la educación coincida con los momentos en que tengan que tomar decisiones; de fácil acceso y entretenida; que invite a participar y/o se encuentre dirigida a aquellos que están más abiertos a aprender, como jóvenes y jóvenes adultos.

## PROYECTOS PILOTOS

La ENIF definió a la educación financiera como un pilar para promover la inclusión financiera.

El objetivo inicial de esta iniciativa era mapear los programas de educación financiera que se encontraban vigentes en el ámbito de la Administración Pública Nacional y que impartían, dentro del marco de sus competencias respectivas, contenidos específicos de educación financiera en distintas localidades del país.

Para ello se convocó a los siguientes organismos: Ministerio de Educación, Banco Central de la República Argentina, Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Secretaría de Modernización, Comisión Nacional de Valores, Banco Nación Argentina, Instituto de la Juventud, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, Superintendencia de Seguros de la Nación, Administración Nacional de la Seguridad Social, Centro de Desarrollo Económico de la Mujer en el Ministerio de Producción y Trabajo y al Fondo de Capital Social, para que compartan el detalle de los distintos programas de educación financiera que venían implementando.

El mapeo mencionado nos sirvió para:

- Identificar que existe espacio para mejorar la oferta actual de los programas de educación financiera vigentes.
- Diseñar propuestas de mejora de los programas existentes conforme a nueva evidencia.
- Identificar que existen ineficiencias por duplicación de contenidos.
- Identificar posibles sinergias entre los distintos organismos.
- Identificar necesidades específicas de demanda insatisfecha de educación financiera en diversos sectores del país.

Se diseñaron dos proyectos pilotos para incorporar variables y ajustes en los programas conforme a la nueva evidencia reciente. El objetivo principal de incorporar la nueva evidencia en el diseño de los programas es lograr que los asistentes internalicen eficazmente el conocimiento impartido y que el conocimiento adquirido les represente un valor agregado a la hora de tomar decisiones.

Los proyectos piloto se realizaron en los programas:

- "Economía Familiar" (educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS y "Redes - Hacemos Futuro" y "Formador de Formadores") del Ministerio de Salud y Desarrollo Social; y
- "Aprendiendo a Ahorrar" y "Habilidades para la Vida" del Banco Central de la República Argentina y el Ministerio de Educación.

12 OCDE/INFE (2018) Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy, Paris.

Teniendo en cuenta este enfoque, el PNEF plantea las siguientes acciones estratégicas:

- 1- Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias.
- 2- Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.
- 3- Incentivar la planificación financiera y el ahorro.
- 4- Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.
- 5- Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.
- 6- Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.
- 7- Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.
- 8- Embeber la educación financiera en la protección al consumidor.

ACCIONES	RESPONSABLES
<b>Acción estratégica 1:</b> Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias.	ME.
<b>Acción estratégica 2:</b> Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.	ANSES y MSyDS.
<b>Acción estratégica 3:</b> Incentivar la planificación financiera y el ahorro.	ANSES, BCRA, CNV, INJUVE, MPyT y SSN.
<b>Acción estratégica 4:</b> Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.	ANSES, BCRA, ME, MSyDS y SM.
<b>Acción estratégica 5:</b> Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.	CNV, FONCAP, INAES, INJUVE, MSyDS y MS.
<b>Acción estratégica 6:</b> Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.	BCRA, BNA, CNV y MSyDS.
<b>Acción estratégica 7:</b> Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.	ANSES, BCRA, MH y SM.
<b>Acción estratégica 8:</b> Embeber la educación financiera en la protección al consumidor.	BCRA, CNV y SSN.

## Acción estratégica 1: Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias.

La ley 27.440 de Financiamiento Productivo dispuso que la redacción y formulación de la ENIF contemple indefectiblemente la incorporación de programas de educación financiera mandatorios en las escuelas secundarias.

Evidencia sugiere que a los jóvenes les resulta más fácil aprender<sup>13</sup>. El canal más adecuado para educarlos financieramente es a través de las escuelas. En este sentido, se busca incorporar contenidos de educación financiera en la currícula de las escuelas secundarias considerando los siguientes pasos:

- Desarrollar contenido de educación tributaria y financiera con orientaciones didácticas y sugerencias de evaluación que permitan a los docentes ofrecer dichas herramientas con el fin de mejorar las capacidades financieras de jóvenes que estén en la etapa de enseñanza superior.
- Capacitar a los docentes en la materia de educación financiera.
- Diseñar sistemas de incentivos para los docentes.
- Coordinar esfuerzos a nivel federal con las dependencias de gobiernos provinciales a través de espacios como el Consejo Federal de Educación para lograr capilaridad en cuanto al dictado del material y alcance de impacto a nivel geográfico.
- Identificar oportunidades de enlace con el sector privado para contribuir y/o complementar la formación, estructuración y dictado de los contenidos de educación financiera.
- Participar en las pruebas estandarizadas comparativas a nivel internacional en materia de educación financiera (por ejemplo, las pruebas PISA).

### COMPETENCIA A CARGO DEL ME

En el marco del programa Argentina 2030 y bajo el lema de "Habilidades para la Vida", el Ministerio de Educación, en conjunto con el BCRA y la AFIP, generó contenidos que permiten explorar y simular contextos vitales, para incluirlos en la currícula de las escuelas del país.

Dichos contenidos se agruparon bajo tres abordajes:

- Desempeño cívico: incluye participación ciudadana; derechos y obligaciones; conocimiento del sistema legal; y responsabilidad tributaria.
- Proyecto de vida: incluye laboral, de formación continua y empleabilidad; familiar; económico y financiero; previsional; y recreación.
- Cuidado de sí, de los otros y del entorno: incluye consumo responsable; cuidado de la salud y hábitos saludables; uso racional de recursos; y protección del ambiente.

Los contenidos referidos a inclusión financiera se encuentran dentro de la categoría "Proyecto de vida".

En términos de próximos pasos, se está trabajando para aprobar los contenidos mediante resolución ministerial. Dicho contenido estará disponible en el portal Educ.ar. Se avanzará con formación virtual disponible en el portal del Instituto Nacional de Formación Docente (INFOD) y acciones de comunicación dirigidas a las comunidades escolares.

13 IPA 2017, op. cit.

## Acción estratégica 2: Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.

Como surge del diagnóstico, el 58% de los individuos que ahorran lo hacen a través de mecanismos informales. Estos pueden ser “abajo del colchón” o mediante prácticas como el círculo de ahorro<sup>14</sup>.

La educación financiera puede ser una herramienta para transmitir los beneficios del uso de sistemas financieros formales y generar buenos hábitos e inducir comportamientos. En este sentido, se establecen las siguientes acciones:

- Comunicar y explicar los beneficios del acceso y uso de servicios financieros formales.

- Incentivar el ahorro mediante mecanismos formales, como el plazo fijo, el acceso al mercado de capitales y la adquisición de productos de seguros de ahorro voluntario.

- Generar alianzas con el sector privado, tanto con actores del sector bancario y financiera como de seguros e inversiones, para que complementen los esfuerzos de la administración pública a través de talleres, grupos focales, u otro mecanismo.

### COMPETENCIA A CARGO DEL ANSES Y MSYDS.

#### ANSES

En el marco del programa antes mencionado se potenció la inclusión financiera de este segmento a través de las siguientes medidas:

- Reducción de beneficiarios que cobran prestaciones de la seguridad social por correo postal y bancarización: entre 2017 y 2019, se bancarizaron 849.000 beneficiarios que cobraban hasta entonces por Correo Argentino en efectivo.
- Habilitación de sucursales en conjunto entre ANSES y banca privada (por ejemplo, Banco Santander – La Juanita (La Matanza); Castelar Sur (Morón); Cdad. Sta. Maria (San Miguel)). Sucursales sin líneas de caja, solo ATM y azafatas.
- Migración a proveedores como Rapipago y Plus Pago en zonas sin bancos.
- A partir de la Resolución D.E. Anses 39/2019 se implementó a una nueva modalidad de pago de prestaciones a través de Billeteras Digitales. El primer convenio se realizó con Mercado Pago, la billetera digital de Mercado Libre, para beneficiarios de AUH, PROGRESAR y HOGAR de CABA, Provincia de Buenos Aires y San Luís. Asimismo, se firmó un convenio adicional con Plus Pago que permitió incorporar la billetera digital con operaciones en las provincias de Santa Fe, San Juan y Entre Ríos.
- Realización de encuestas telefónicas y por correo electrónico a los beneficiarios de la seguridad social para identificar las barreras de entrada al uso de medios electrónicos de pago.

14 Mecanismo de ahorro informal que consiste en formar un grupo de personas, usualmente amigos o compañeros de trabajo, que determinan el periodo de tiempo, la cantidad, y la forma en que cada una de estas personas puede recibir el dinero. Por ejemplo: Diez personas pueden empezar esta sociedad de ahorro y se pueden comprometer a ahorrar \$100 pesos cada mes por 10 meses (la cantidad de personas en la sociedad); de esta manera cada persona recibirá \$1000 cuando el turno de dicha persona recibir el dinero llegue.

## MSYDS

A través del programa “Economía Familiar” (educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS y “Redes - Hacemos Futuro”) implementado por CONAMI, el MSyDS educa y concientiza respecto al acceso y uso de los servicios financieros de forma consciente y bien informada para la correcta toma de decisiones, y cómo utilizar las instituciones financieras con confianza a aquellas personas beneficiarias de prestaciones de la seguridad social.

## Acción estratégica 3: Incentivar la planificación financiera y el ahorro.

---

Conforme surge del diagnóstico, en Argentina existe un bajo nivel de conocimiento de productos financieros sofisticados de ahorro y la población no cuenta con las actitudes y comportamientos financieros adecuados en relación a la planificación para el retiro en un entorno en el cual la proporción de la población mayor se incrementará gradualmente de manera importante en los próximos 30 o 40 años.

El PNEF enfatiza la importancia de mejorar los conocimientos, actitudes y comportamientos en cuanto al funcionamiento de los fondos y esquemas de ahorro a largo plazo y previsional voluntario formales. En este sentido, se busca incentivar el hábito del ahorro, ahorro pensional y la protección a la vejez.

Desde la política pública, es relevante crear mecanismos para desarrollar buenos hábitos y comportamientos con respecto a la administración y planificación financiera. Bajo esta acción se busca:

- Potenciar y profundizar los esfuerzos actuales para la divulgación de los programas de ahorro en una temprana edad, como Aprendiendo a Ahorrar del BCRA y el ME.
- Difundir los beneficios de esquemas de ahorro a largo plazo. Por ejemplo, beneficios fiscales en el caso de adquirir seguro de retiro voluntario.
- Desarrollar contenido enfocado sobre los beneficios del acceso al mercado de capitales a través de fondos de inversión y esquemas para el retiro.
- Potenciar el ahorro a través del uso de la tecnología y canales innovadores.
- Identificar aliados y socios del sector privado para complementar los esfuerzos de la administración pública.

## COMPETENCIA A CARGO DE ANSES, BCRA, CNV, MPYT, INJUVE Y SSN

### ANSES

A fin de incentivar el comportamiento en la planificación financiera de adultos mayores y potenciar las habilidades de ahorro para el retiro, ANSES implementó talleres destinados a jubilados y pensionados de todo el país, dictados conjuntamente entre ANSES y la banca pública y privada sobre "Habilidades financieras para la vida".

### BCRA

Con el objeto de facilitar sus operaciones económicas cotidianas, estimular la educación financiera de los jóvenes y fomentar la bancarización a través del uso de los medios electrónicos de pago, el BCRA autorizó la creación de cajas de ahorro para menores de edad.

En ese sentido, en el marco del programa "Aprendiendo a Ahorrar" y con la colaboración de bancos públicos y privados de distintos puntos del país, el BCRA incluyó dentro del programa, contenidos específicos respecto de la apertura, funcionamiento y beneficios de este nuevo producto.

### CNV Y MPYT

La CNV lanzó el instrumento de la Obligación Negociable Simple (ON Simple) con el objetivo de lograr un mayor acceso a nuevas fuentes de financiamiento a las pequeñas y medianas empresas a través del mercado de capitales de forma sencilla y completamente digital. En ese sentido, desde la CNV y el MPYT, se generó contenido específico en la materia que es impartido al sector de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME).

### INJUVE

INJUVE cuenta con el programa Somos Nosotras que tiene un enfoque en mecanismos de ahorro para mujeres emprendedoras.

### SSN

El seguro de ahorro voluntario configura una vía que posibilita el ahorro a mediano y largo plazo de las personas a través de instituciones especializadas en el manejo de las inversiones.

En ese sentido, con miras a fomentar su uso y dar a conocer los beneficios que implica, la SSN se encuentra elaborando contenido para difundir y comunicar adecuadamente este producto que cuenta con beneficios impositivos.

## Acción estratégica 4: Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.

Conforme a la ENIF, sin perjuicio que en los últimos años existió un avance considerable en el acceso al sistema financiero formal por parte de individuos y empresas, el desafío más grande de la agenda de inclusión financiera en Argentina es fomentar el uso de servicios financieros.

En Argentina existe un elevado número de medios de pago electrónicos, como tarjetas de débito, prepagas y crédito. Sin embargo, sigue siendo aún elevada la participación del efectivo en la disponibilidad monetaria y en el PIB.

La educación financiera puede contribuir a acelerar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo. En este sentido, se establecen las siguientes acciones:

- Difundir los beneficios de realizar pagos digitales y aceptar cobros en lugar de efectivo en relación a los costos directos e indirectos en términos de seguridad, tiempo y creación de un historial crediticia.
- Comunicar los diferentes instrumentos de pagos existentes en el mercado en la actualidad, como tarjetas de débito, prepagas y crédito, transferencias electrónicas y pagos a través de QR.
- Coordinar acciones con proveedores de servicios de pago a los efectos de capacitar a segmentos específicos desde la perspectiva de la oferta y demanda y lograr un incremento en el uso por parte de consumidores y la aceptación por parte de comerciantes.

### COMPETENCIA A CARGO DE ANSES, BCRA, ME, MSYDS Y SM

#### ANSES

En el marco del desarrollo de esta iniciativa y con motivo de los programas Beneficios ANSES y Créditos ANSES, el organismo realiza una fuerte campaña de prensa y comunicación con miras a concientizar sobre los beneficios del uso de la tarjeta de débito y los pagos digitales, en desmedro de la extracción total del saldo para su uso en efectivo.

Tal comunicación se realiza través de folletos, afiches y material audiovisual a través de ANSESTV, ANSESGOB en YouTube y un micro sitio sobre Economía Familiar.

En las sucursales bancarias distribuye cartillas informativas con información vinculada al pago de beneficios de ANSES y material de educación financiera.

En relación a los programas de educación, se realizan talleres de inclusión financiera para los distintos segmentos:

- **Beneficiarios de planes sociales:** "Programa Redes Hacemos Futuro"; "Programa Créditos ANSES"; "Programa el Estado en tu barrio" y la charla "Aprende a usar el cajero y home banking"
- **Adultos Mayores:** en centros de jubilados y pensionados: "Programa Habilidades Financieras para la Vida" y "Programa Créditos ANSES".

## BCRA Y ME

A través de los programas “Aprendiendo a Ahorrar” y “Habilidades Financieras para la Vida”, el BCRA junto con el ME buscan fomentar el uso de medios de pagos electrónicos resaltando los beneficios que trae aparejado en la era digital.

## MSYDS

A través del programa “Economía Familiar” (educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS y “Redes - Hacemos Futuro”), el MSyDS imparte contenidos que incluyen educar y concientizar respecto de los beneficios del uso de medios de pago electrónico en los diferentes comercios. En ese sentido, en particular se busca generar incentivos para que los titulares y beneficiarios de la seguridad social no extraigan todo el efectivo al momento del depósito.

Esta iniciativa es sumamente importante, porque la concientización y el uso de medios de pago electrónicos por parte de este segmento y del resto de la población en condiciones de vulnerabilidad social, los ayuda a formalizarse y generar a futuro, un historial crediticio positivo respecto de su comportamiento.

## SM

A través de la Subsecretaría de Inclusión Digital y en el marco del Plan Nacional de Inclusión Digital, la Secretaría brinda a los sectores menos familiarizados con las tecnologías digitales, las habilidades, la motivación y la confianza necesarias para usar herramientas digitales en beneficio de su desarrollo personal y profesional.

En ese sentido, ofrece a municipios, provincias y/u otros organismos públicos, la posibilidad de implementar actividades de capacitación en diversos formatos, bajo tres líneas de acción:

- Alfabetización digital;
- Habilidades digitales; e
- Inclusión.

Respecto del último punto, brinda contenidos didácticos y alfabetizadores digitales a través de charlas y talleres de inclusión financiera con el objetivo de incentivar y capacitar en el acceso a productos y servicios bancarios a través de canales digitales.

## Acción estratégica 5: Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.

---

Uno de los pilares de la visión de la inclusión financiera establecida en la ENIF es que la oferta de servicios financieros debe ser responsable. Es decir, que los usuarios financieros comprenden los términos y condiciones al momento de acceso o uso de productos financieros.

El ofrecimiento responsable en cuanto al crédito es particularmente relevante para minimizar el sobreendeudamiento de individuos y empresas que afecta el financiamiento futuro. Se establecen las siguientes acciones:

- Incrementar el porcentaje de individuos y empresas que obtienen financiamiento en base a su capacidad económica.
- Aumentar el porcentaje de individuos y empresas que comprende las implicancias del sobreendeudamiento y los beneficios de contar con una historia crediticia positiva.
- Mejorar las capacidades financieras con respecto al cálculo de los componentes del costo del financiamiento como la tasa de interés.
- Mejorar las habilidades de las fuerzas de ventas de proveedores crediticios en términos de comunicación de términos y condiciones del financiamiento.

### COMPETENCIA A CARGO DE CNV, FONCAP, INAES, INJUVE, MSYDS Y MS.

#### CNV

La CNV participa de la Semana Mundial del Inversor organizada por G20- IFIE- Info Network y el BID. Esa campaña mundial es promovida por IOSCO a través de su Comité N° 8, y tiene como mandato principal la educación financiera, y como mandato secundario, la protección de los inversores minoristas.

Asimismo, realiza junto con el Ministerio de Educación de CABA, actividades formativas de educación e inclusión financiera en escuelas de la CABA, con el fin de brindar a los estudiantes del último año, las herramientas y el conocimiento mínimos necesarios sobre el mercado de capitales.

## FONCAP

En el marco de la educación para la oferta de crédito responsable por parte de las instituciones microfinancieras, FONCAP organiza y ofrece a sus clientes diferentes alternativas de capacitación:

- Encuentros regionales;
- Clínicas virtuales a través de su canal de YouTube;
- Asistencia técnica.

## INAES

En su carácter de regulador de mutuales y cooperativas, INAES se encuentra explorando herramientas para fomentar el acceso al crédito de consumo y productivo por parte de asociados y socias de mutuales y cooperativas.

## INJUVE

INJUVE cuenta con el programa Somos Nosotras que tiene un enfoque en financiamiento productivo para mujeres emprendedoras.

## MSYDS

A través de las 200 organizaciones de la sociedad civil que reciben fondos por parte de CONAMI para otorgar micro y mesocréditos, y mediante el programa "Economía Familiar" (educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS y "Redes - Hacemos Futuro") implementado por CONAMI, el MSyDS concientiza a cerca de la responsabilidad que conlleva el financiamiento con terceros, la importancia de conocer el costo real de un crédito, y los riesgos del sobreendeudamiento.

## MS

El Ministerio de Seguridad ante los problemas financieros que se observaban en el personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales, primero realizó un diagnóstico y luego desarrolló un "Plan de Inclusión y Responsabilidad Financiera" con componentes destinados a atacar diferentes causas de los problemas financieros. Dicho plan contempla entre otros, un "Programa de Promoción y Educación de la Responsabilidad Financiera" para promover una cultura y comportamiento de responsabilidad financiera. Resolución MS 710/19

## Acción estratégica 6: Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.

---

La educación financiera es una herramienta e instrumento para mejorar las capacidades financieras de los individuos y empresas.

Específicamente, a través de la educación financiera se busca desarrollar actitudes para que los consumidores minimicen su exposición a prácticas abusivas y fraudulentas que tienden a ser comunes en sectores que no tienen acceso al sistema financiero formal. Específicamente, se identifican las siguientes iniciativas:

- Crear advertencias sobre riesgos de phishing, fraude y robo de identidad.
- Generar alertas sobre los riesgos del sobreendeudamiento y sus consecuencias.
- Desaliento a conductas poco transparentes y abusivas por parte de proveedores de servicios financieros.
- Imposición de sanciones adecuadas en casos de violación de normas de transparencia y protección al usuario.

### COMPETENCIA A CARGO DE BCRA, BNA, CNV Y MSYDS.

#### BCRA

El BCRA se encuentra desarrollando acciones para lograr un mejor entendimiento de las implicancias de ciertas conductas por parte de consumidores y empresas, por ejemplo, en resúmenes de tarjetas de crédito.

#### BNA

En el marco de las iniciativas llevadas a cabo en materia de inclusión financiera, el BNA diseña e implementa programas de educación financiera a nivel nacional destinados a diferentes grupos específicos tales como niños, jóvenes, emprendedores/as y adultos mayores.

Desde 2016, el BNA participa del programa “Aprendiendo a Ahorrar” que impulsa el BCRA para fomentar la importancia del ahorro en estudiantes de nivel secundario. Asimismo, utiliza sus medios de comunicación externa como recurso de sensibilización en el uso de canales electrónicos a través de tutoriales abiertos a la comunidad.

#### CNV

La CNV se encuentra trabajando para lograr una mayor transparencia en el acceso y uso de servicios financieros a través de plataformas tecnológicas, como por ejemplo, con respecto a inversiones y el acceso al mercado de capitales.

En términos generales para todas las autoridades, imposición de sanciones adecuadas en casos de violación de normas de transparencia y protección al usuario.

## MSYDS

A través del programa "Economía Familiar" (educación financiera en el marco del convenio OIT-MSyDS y "Redes - Hacemos Futuro") implementado por CONAMI, el MSyDS capacita a cerca del uso consciente de medios de pago tales como tarjetas, sus riesgos y cómo protegerse, y concientiza respecto a los derechos de usuarios de servicios financieros, los principios de protección al cliente, y dónde recurrir.

## Acción estratégica 7: Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.

---

Desde una perspectiva regulatoria y legislativa, se avanzó recientemente en instrumentos financieros innovadores. Un ejemplo es la ON Simple enfocada para MIPYME.

Resulta importante difundir en los espacios adecuados para la demanda potencial estos instrumentos. La difusión puede ser por canales tradicionales como talleres o cursos o por medio de la digitalización. En este sentido, se identifican las siguientes acciones:

- Difundir y mantener actualizado el sitio [argentina.gov.ar/inclusión-financiera](http://argentina.gov.ar/inclusión-financiera) con información sobre productos ofrecidos por el mercado, costos y términos y condiciones y programas de educación financiera.
- Desarrollar campañas a nivel federal para comunicar los esfuerzos de educación financiera.
- Utilizar la tecnología y los nuevos canales de comunicación digital para lograr mayor capilaridad de los programas de educación financiera.
- Coordinar esfuerzos con el sector privado, tanto con actores tradicionales como el ecosistema fintech, para promocionar innovaciones en el diseño y ofrecimiento de productos financieros.
- Desarrollar contenido y campañas sobre uso de la tecnología e inclusión digital.

## COMPETENCIA A CARGO DE ANSES, BCRA, MH Y SM.

### ANSES

Cómo mencionamos anteriormente, ANSES realiza una comunicación activa de los productos y servicios financieros que ofrece a través de folletos y cartillas en bancos, afiches y material audiovisual a través de ANSESTV, ANSESGOB en YouTube y un micro sitio sobre Economía Familiar. Asimismo, la ANSES lanzó una campaña de publicidad para el programa Beneficios ANSES en vía pública, radios nacionales y en medios digitales de todo el país.

En su sitio [www.anses.gob.ar/economia-familiar](http://www.anses.gob.ar/economia-familiar) propone ideas sobre cómo administrar el dinero y ahorrar más. En ese sentido aborda sobre los usos y beneficios de la tarjeta de débito y los mitos entorno a su uso; la utilidad de la caja de ahorro de la seguridad social; el uso del cajero automático y el home banking; medios de pago electrónico y billeteras digitales; Precios cuidados y; economía sustentable en el hogar.

## BCRA

En el marco de continuar con su misión educadora en materia de inclusión financiera, el BCRA lanzó el sitio [www.bcra.gob.ar/Saber\\_es\\_central/index.html](http://www.bcra.gob.ar/Saber_es_central/index.html). Saber es Central es una plataforma que busca ayudar a los ciudadanos en la toma de decisiones de su vida cotidiana. En ese sentido aborda diversos temas que incluyen: los derechos como cliente de un banco; finanzas personales; administración de presupuesto personal; y sobre el funcionamiento de los principales productos, haciendo especial énfasis en los orientados al segmento de menores/ jóvenes: apertura de caja de ahorro.

## MH

En el marco del lanzamiento de la ENIF, la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Hacienda lanzó el sitio web [www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera](http://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera) con el objetivo de dar a conocer a toda la población, el alcance de los productos y servicios financieros que ofrece el mercado para las personas y para los emprendedores, comercios y PYME.

Para las personas se abordan contenidos de medios de pago electrónico, ahorro, crédito y seguros. Para los emprendedores, comercios y PYME temas referidos a opciones de financiamiento, cobros digitales y seguros.

## SM

A través de [www.argentina.gob.ar/modernizacion/paisdigital](http://www.argentina.gob.ar/modernizacion/paisdigital), la Secretaría Impulsa la inclusión digital de todos los argentinos a través de la generación de contenidos y productos específicos según las necesidades de cada administración, ya sea ésta nacional, provincial o municipal, con miras a agilizar y brindar mejores servicios a los ciudadanos.

En el marco del Plan Nacional de Inclusión Digital, la Secretaría busca difundir el acceso a productos y servicios bancarios a través de canales digitales. En ese sentido, colabora con los distintos organismos en generar y mejorar contenidos, referidos al acceso a productos y servicios bancarios a través de canales digitales, para una adecuada difusión de los mismos.

## Acción estratégica 8: Embeber la educación financiera en la protección al consumidor.

---

La evidencia reciente muestra la importancia entre la interacción entre la educación financiera y la protección del consumidor. El enfoque se centra en embeber la educación financiera en la experiencia del consumidor financiero. En ese sentido, esta acción pretende:

- Desarrollar acciones para lograr un mejor entendimiento de las implicancias de ciertas conductas por parte de consumidores y empresas.
- Impulsar la innovación por parte del sector privado en base a avances legislativos o regulatorios a través de la práctica del cliente misterioso.
- Dinamizar el proceso para realizar un reclamo por parte de un consumidor financiero para minimizar la necesidad de realizar denuncias en dependencias nacionales y provinciales de defensa del consumidor.
- Producir un resumen ejecutivo con los requisitos principales de los productos financieros para lograr una mayor comprensión de los términos y condiciones de los productos.
- Generar más transparencia en el acceso y uso de servicios financieros a través de plataformas tecnológicas, como por ejemplo, con respecto a inversiones y el acceso al mercado de capitales.

### COMPETENCIA DE BCRA, CNV Y SSN.

#### BCRA

A los fines de verificar el efectivo cumplimiento de las distintas regulaciones, el BCRA empezó a realizar estudios de campo a través de la modalidad "cliente incógnito".

Los relevamientos se realizan con la intervención de personal del BCRA, mediante la asistencia a dependencias de las entidades financieras o haciendo uso de los canales electrónicos empleados por éstas para incorporar clientes, prestar sus servicios, o comunicarse con su clientela o el público en general.

#### CNV

Generar más transparencia en el acceso y uso de servicios financieros a través de plataformas tecnológicas, como por ejemplo, con respecto a inversiones y el acceso al mercado de capitales.

#### SSN

La SSN se encuentra explorando (a) la posibilidad de incluir un resumen ejecutivo de los términos y condiciones principales del producto de seguro adquirido en la póliza de seguros; y (b) la mejor manera de dinamizar el proceso de realizar un reclamo.

## Segmentar y enfocar contenido por grupos específicos

---

Uno de los pilares del enfoque adoptado en el PNEF es la personalización del contenido de educación financiera. Para lograr más impacto, se busca segmentar y enfocar los esfuerzos de educación financiera por grupos específicos. En este sentido, se establecen las siguientes acciones:

- Desarrollar comunicación efectiva sobre la apertura de cuentas de menores.
- Generar contenido enfocado a la perspectiva de género a los efectos de reducir la brecha actual.
- Crear módulos de educación financiera enfocado al acceso al mercado de capitales con instrumentos como la emisión de obligación simple, acceso al financiamiento a través de mutuales, cooperativas y microfinancieras por parte de microempresas y pequeñas y medianas empresas.
- Desarrollar contenidos específicos sobre el acceso y uso de productos de seguros.
- Generar programas para incentivar el ahorro a largo plazo a fines de retiro.
- Difusión de las herramientas de pago digitales por parte de adultos mayores.
- Crear contenido específico sobre el uso de servicios financieros formales y talleres prácticos sobre el manejo de los canales digitales de atención ATMs, *home banking*, *mobile banking* para beneficiarios de programas de asistencia social, jubilaciones, pensiones y trabajadores.
- Desarrollo de contenido enfocado a la población rural.
- Coordinar dichos esfuerzos para minimizar el riesgo de superposición entre autoridades y sector privado.
- Generar contenido sobre el uso responsable de información desde la perspectiva de la protección de datos personales.

## EDUCACIÓN FINANCIERA- SEGMENTOS Y PRODUCTOS COMPARTIDOS POR ORGANISMOS

PRODUCTOS	ORGANIS- MOS													
	SEGMENTOS	ME	MSYDS	BCRA	BNA	CNV	ANSES	SSN	FON- CAP	INJUVE	INAEs	SM	MS	
Caja de ahorro	Jóvenes (13 a 18)	X		X	X					X				
Cuenta corriente		X		X	X					X				
Tarjetas de crédito		X		X	X					X				
Crédito		X		X	X					X				
Seguros		X				X			X					
Inversiones		X		X	X	X				X				
Caja de ahorro	Mujeres			X	X					X				
Cuenta corriente				X	X					X				
Tarjetas de crédito				X	X					X				
Crédito				X	X	X			X	X	X			
Seguros						X			X	X	X			
Inversiones				X	X	X				X				
Caja de ahorro	Beneficiarios planes sociales		X	X	X		X							
Cuenta corriente			X	X	X		X							
Tarjetas de crédito			X	X	X		X							
Crédito			X	X	X		X							
Seguros						X			X	X				
Inversiones			X	X	X		X							
Caja de ahorro	Micro empresas		X	X	X		X							
Cuenta corriente			X	X	X		X							
Tarjetas de crédito			X	X	X		X							
Crédito			X	X	X	X			X		X			
Seguros						X			X	X		X		
Inversiones			X	X	X	X								
Caja de ahorro	PYME			X	X									
Cuenta corriente				X	X									
Tarjetas de crédito				X	X									
Crédito				X	X				X		X			
Seguros					X				X	X		X		
Inversiones				X	X	X								
Caja de ahorro	Adultos mayores			X	X		X							
Cuenta corriente				X	X		X							
Tarjetas de crédito				X	X		X							
Crédito				X	X		X							
Seguros					X		X		X					
Inversiones				X	X	X	X							
Caja de ahorro	Fuerzas Federales													
Cuenta corriente														
Tarjetas de crédito													X	
Crédito													X	
Seguros													X	
Inversiones														

X: Debería tener contenido de EF. ■ Programas de EF vigentes ■ Sin programas de EF

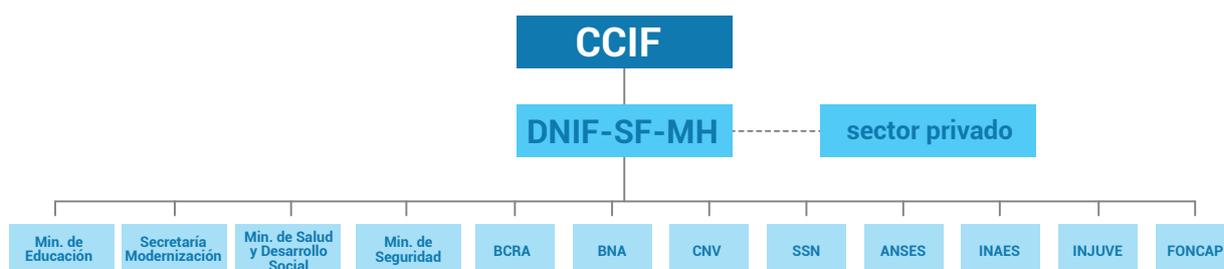
## Coordinación

Para implementar las medidas necesarias para impulsar la educación financiera es necesaria una buena coordinación entre los distintos organismos del Estado Nacional. El CCIF<sup>15</sup>, en el ámbito del Ministerio de Hacienda (MH), provee el espacio para esta coordinación.

El CCIF trabaja conjuntamente con otras ramas del sector público, con el sector privado y con la sociedad

civil para mantener un diagnóstico actualizado sobre los desafíos más importantes para la inclusión financiera y para identificar posibles soluciones.

El CCIF establece iniciativas prioritarias y grupos de trabajo para cada una de las iniciativas. Educación financiera es una de las iniciativas en la cual existe un grupo de trabajo compuesto por:



Además, existen esfuerzos para crear un espacio de diálogo y colaboración a nivel federal con las provincias y con universidades públicas y privadas en materia de educación financiera.

<sup>15</sup> El CCIF fue creado a través de la Resolución 121/2017 del ex Ministerio de Finanzas. El CCIF está presidido por la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Hacienda e integrado por un representante de cada una de los siguientes organismos: BCRA, MSyDS, MPyT, MIOP&V, ME, AFIP y la ANSES. Además, como miembros permanentes invitados están el BNA, la CNV, la SSN y la SM.

## Marco de monitoreo y evaluación

Se establece un marco de monitoreo y evaluación con indicadores de rendimiento para medir periódicamente el progreso e impacto del PNEF. Además, se establece un mecanismo para recopilar sistemáticamente las perspectivas de los usuarios sobre aspectos relevantes de implementación.

Se busca medir las capacidades financieras de la población y la protección al usuario para el uso de servicios financieros. En este sentido, esta acción busca tener información disponible para evaluar y medir el impacto en el conocimiento, aptitudes y comportamiento de los beneficiarios de los programas de educación financiera en dos niveles:

- Monitorear la implementación de las acciones estratégicas para impulsar la educación financiera.
- Medir el impacto de las acciones estratégicas y programas para impulsar la educación financiera.

Específicamente, los esfuerzos estarán concentrados en:

- Establecer criterios para crear información oficial de la Administración Pública Nacional.
- Realizar encuestas para medir y evaluar el progreso en la educación financiera.
- Generar datos para entender resultados de los programas en vigencia.
- Coordinar la evaluación con el sector privado y la academia.
- Considerar mejores prácticas a nivel internacional establecidas por el G20 y/u organizaciones internacionales para la medición y evaluación de programas de educación financiera.

### COMPETENCIA A CARGO DE TODOS LOS ORGANISMOS.

Todos los organismos tienen la competencia de monitorear el impacto de los programas de educación financiera que realizan. Por ejemplo:

#### ANSES

ANSES realiza encuestas para lograr un mejor entendimiento sobre el nivel de conocimiento de sus beneficiarios respecto a los servicios financieros.

#### BCRA

El BCRA realizará mediante encuestas el monitoreo de los programas específicos liderados bajo su competencia, especialmente en cuanto al progreso de conocimientos, actitudes y comportamientos de jóvenes.

#### ME

A los fines de evaluar el impacto de los programas de educación a jóvenes, el ME incluirá en las encuestas a beneficiarios de contenido de educación financiera a través de escuelas secundarias preguntas sobre la valoración del aprendizaje.

#### MSYDS

El MSyDS evaluará el impacto de sus programas mediante encuestas a sus beneficiarios.

## Métricas

ACCIONES	MÉTRICAS
<b>Acción estratégica 1:</b> Incorporar contenido de educación financiera en la currícula de escuelas secundarias.	Medición de las capacidades financieras de los jóvenes (a través de pruebas como PISA). Número de docentes que participan a talleres de capacitación / cantidad de docentes que descargan materiales. Cantidad de guías, materiales pedagógicos desarrollados.
<b>Acción estratégica 2:</b> Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.	Número de individuos que cuentan con un programa de asistencia social que utilizan servicios financieros. Aumento de plazos fijos y apertura de cuentas comitentes.
<b>Acción estratégica 3:</b> Incentivar la planificación financiera y el ahorro.	Hogares que indican realizar un presupuesto. Cantidad de usuarios de un seguro de retiro voluntario. Creación de nuevas cajas de ahorro para menores / nuevos usuarios. Número de talleres destinados a jubilados y pensionados.
<b>Acción estratégica 4:</b> Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.	Aumento del uso de medios de pago electrónicos. Número de talleres para distintos segmentos efectuados. Número de usuarios que acceden a sitios educativos sobre pagos digitales. Número de municipios y provincias que implementan actividades de capacitación.
<b>Acción estratégica 5:</b> Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.	Número de talleres/cursos sobre la oferta de crédito responsable a individuos y MIPYME.
<b>Acción estratégica 6:</b> Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.	Reclamos de protección al consumidor a nivel nacional vinculados a prácticas abusivas.
<b>Acción estratégica 7:</b> Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.	Número de individuos que recibieron campañas efectuadas. Número de actores involucrados. Número de usuarios que acceden a las páginas web, aplicaciones, entre otros. Satisfacción de los clientes con los productos financieros que reciben.
<b>Acción estratégica 8:</b> Embeber la educación financiera en la protección al consumidor.	Incremento de valoraciones positivas de los bancos según iniciativa de cliente misterioso.



Ministerio de Hacienda  
Presidencia de la Nación