

UNSGSA

UNITED NATIONS SECRETARY-GENERAL'S
SPECIAL ADVOCATE FOR INCLUSIVE FINANCE FOR DEVELOPMENT



Salud Financiera: Una Introducción Para los Responsables de la Formulación de Políticas del Sector Financiero

Grupo de Trabajo de Salud Financiera de UNSGSA

Preámbulo de UNSGSA

La inclusión financiera es importante y la comunidad global ha logrado grandes avances en la incorporación de personas al sistema financiero formal durante la última década. Sin embargo, nuestro enfoque debe continuar ampliándose para ir más allá del acceso e incluir el uso, la diversificación y los productos y servicios de calidad. El acceso a la financiación debe abordar de manera eficaz las necesidades de las personas y generar resultados positivos que mejoren su salud financiera.

Pero, ¿a qué nos referimos exactamente por salud financiera? Esta se refiere al estado de las finanzas de una persona a lo largo del tiempo, desde las obligaciones financieras diarias a corto plazo y la resistencia frente a los choques, hasta la capacidad de alcanzar metas a largo plazo y sentirse segura y en control de sus finanzas.

Hemos sido testigos de los peligros que representa el acceso a los servicios financieros sin tener en cuenta cómo estos satisfacen las necesidades de los clientes y su bienestar, tanto en los mercados desarrollados como en los emergentes. Un ejemplo de esto es la burbuja de las hipotecas de alto riesgo en los Estados Unidos que condujo a la crisis financiera mundial de 2008.

Más recientemente, en muchos países, los préstamos digitales se han disparado. Si bien esto representa una gran ventaja para muchos clientes, para los prestatarios de bajos ingresos, entre muchos otros, estos productos no regulados han sacudido su precaria salud financiera, lo que ha provocado estrés causado por el endeudamiento.

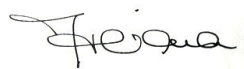
Como resultado, en algunos casos el mayor acceso a los servicios financieros ocasionó un deterioro de la salud financiera.

El COVID-19 evidenció que la salud financiera es un problema universal. Las personas, las familias y las pequeñas empresas, tanto en las economías desarrolladas como emergentes, se vieron afectadas y esto tuvo importantes consecuencias en los sectores público y financiero. La pandemia puso de manifiesto no solo las vulnerabilidades de los excluidos, en particular los grupos vulnerables como los pobres, las mujeres, los pequeños agricultores y las MIPYMES, sino también la necesidad de garantizar que los incluidos se beneficien realmente del uso de los servicios financieros.

Convoqué al Grupo de Trabajo de Salud Financiera de UNSGSA para trabajar estratégicamente hacia la salud financiera en el contexto de la inclusión financiera. Este grupo de líderes de los sectores financiero y de desarrollo colaboró para desarrollar una visión y una dirección compartidas para abogar para que los tomadores de decisiones clave examinen los resultados a través del lente de la salud financiera.

Esta nota de política, una de las primeras publicaciones desarrolladas por el grupo de trabajo, puede servir como un punto de partida útil para que los responsables de la formulación de políticas del sector financiero exploren más a fondo el concepto de la salud financiera e inicien nuevas investigaciones e intercambios de conocimientos. Una mejor comprensión de la salud financiera, sus implicaciones sobre las políticas y sus factores determinantes, pueden servir para informar acciones que conduzcan a reformas políticas efectivas.

De cara al futuro, el grupo de trabajo tiene como objetivo profundizar la discusión entre los sectores público, privado y de desarrollo, así como ampliar el grupo de partes interesadas que participa en el diálogo. Espero que se presenten oportunidades para colaborar en nuestro objetivo común de ayudar a las personas a mejorar su salud financiera y desarrollar su resiliencia.



S.M. La Reina Máxima de los Países Bajos

Asesora Especial del Secretario General de las Naciones Unidas sobre Inclusión Financiera para el Desarrollo

Acerca del Grupo de Trabajo de Salud Financiera de UNSGSA

El Grupo de Trabajo de Salud Financiera de UNSGSA (FWG) fue convocado en diciembre de 2020 por Su Majestad la Reina Máxima de los Países Bajos en su calidad de Asesora Especial del Secretario General de las Naciones Unidas sobre Inclusión Financiera para el Desarrollo. El grupo está compuesto por expertos en salud financiera de los sectores público, privado y sin ánimo de lucro, y se conformó para promover el enfoque en la salud financiera a nivel mundial. Los miembros son Hennie Bester, Centro de Regulación e Inclusión Financiera (CENFRI); Payal Dalal, Centro Mastercard para el Crecimiento Inclusivo; Ahmad Dermish, Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC); Eric Duflos, Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP); Paul Gubbins, experto técnico independiente; Mohammad Khalil, el Commonwealth Bank de África; Leora Klapper, Banco Mundial; Rob Levy, Red de Salud Financiera (FHN); Ben Mazzotta, BFA Global; Diana Mejía, Banco de Desarrollo de América Latina (CAF); Sarah Parker, FHN; Ida Rademacher, Instituto Aspen; Elisabeth Rhyne, experta técnica independiente; Jaspreet Singh, FNUDC; Evelyn Stark, Fundación MetLife; Pia Tayag, Oficina de la UNSGSA; Stefan van Woelderren (anteriormente Dagmar van der Plas), ING; y Nancy Widjaja, Oficina de la UNSGSA.

Agradecimientos

Este informe fue escrito por Elisabeth Rhyne con la asistencia de Paul Gubbins e incorpora aportes de todos los miembros del grupo. Queremos agradecer también a Peter McConaghy y Ruth Torres de la Oficina de UNSGSA por sus aportes y apoyo. Las opiniones expresadas en este informe no han sido adoptadas como política oficial por la UNSGSA ni por ninguna de las organizaciones asociadas al FWG.

Parte I. Por qué es importante la salud financiera para los responsables de la formulación de políticas

Introducción

La salud o el bienestar financiero es un concepto emergente que aborda los aspectos financieros de la capacidad de las personas y las familias para prosperar en la sociedad. Aunque el estudio diferenciado de la salud financiera es relativamente nuevo, las personas alrededor del mundo se han esforzado durante mucho tiempo por ser financieramente saludables, y la búsqueda de la salud financiera es una parte importante de la vida cotidiana de muchas personas. La buena salud financiera es una fuente de orgullo y bienestar, mientras que la mala salud financiera genera estrés, a menudo estrés grave.

- “La salud financiera es cuando tengo lo que necesito cada día”.
- “Cuando no tienes deudas, es cuando estás sano”.
- “La salud financiera es cuando puedes pagar las cuentas y te sobra dinero.”¹

La salud financiera se ha asociado con una mayor productividad laboral, una mejor salud física y otros beneficios.

Los formuladores de políticas y los proveedores de servicios financieros de todo el mundo utilizan cada vez más el concepto de salud financiera para centrar la atención en cómo los servicios financieros y relacionados pueden contribuir al bienestar de las personas y las sociedades, y están midiendo la salud financiera e incorporando sus hallazgos en políticas y programas. Si bien en muchos países este trabajo aún se encuentra en sus primeras etapas, quienes tienen experiencia en el uso del concepto de salud financiera han descubierto que medirlo proporciona nuevos conocimientos que van más allá de los indicadores socioeconómicos estándar. La salud financiera puede ser un lente para diseñar políticas financieras, así como políticas relacionadas con la protección social y el empleo, y en todas estas áreas también puede servir como una herramienta para evaluar los avances. El concepto puede ser útil para examinar la capacidad de una persona para alcanzar objetivos a largo plazo y la capacidad de una sociedad para lograr resultados como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

La pandemia del COVID-19 intensificó la necesidad de examinar el bienestar financiero al revelar la frágil salud financiera de gran parte de la población mundial y las interconexiones entre el bienestar individual y social.

El Grupo de Trabajo de Salud Financiera de UNSGSA (FHWG) considera que medir y comprender la salud financiera puede ayudar a los legisladores a mantener su trabajo enfocado en el bienestar de las personas y las familias. Esta nota está dirigida directamente a los reguladores, especialmente a los del sector financiero, y aborda por qué y cómo se debe considerar la salud financiera como un objetivo, una herramienta de medición y una fuente de conocimientos para la formulación de políticas.

El concepto de salud financiera como perspectiva de política ha madurado en varios países de

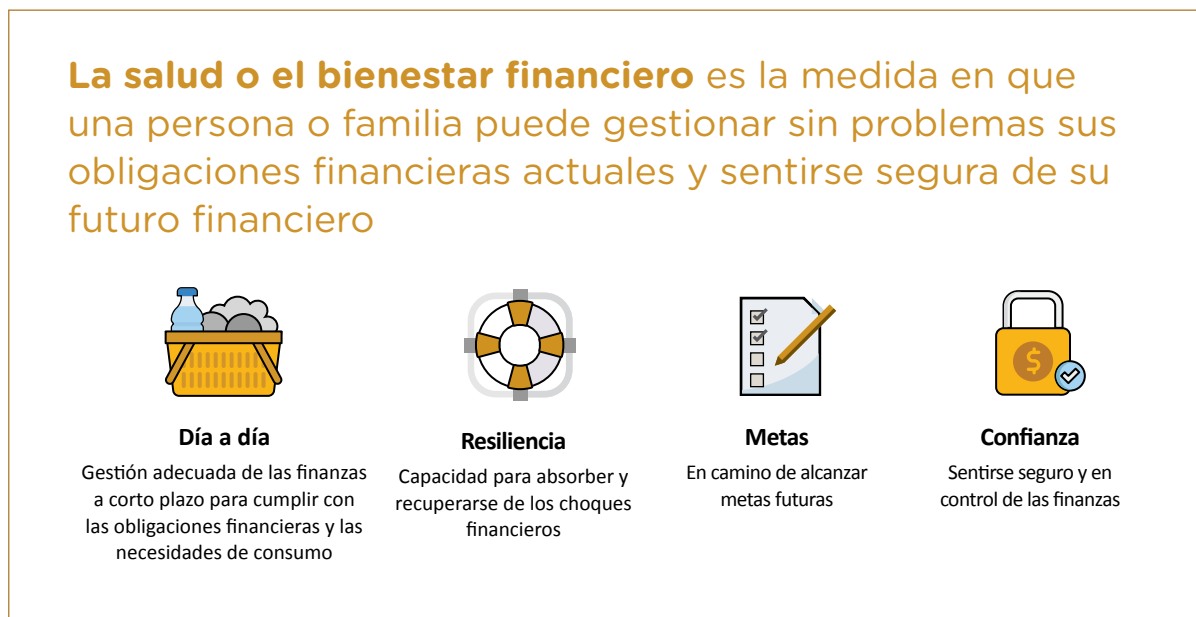
1. Con base en entrevistas realizadas en Kenia e India por Dalberg durante la investigación para el proyecto de Financial Health Network, Beyond Financial Inclusion: Financial Health as a Global Framework, 2017.

ingresos más altos. En los últimos años, también en los países de ingresos medios y bajos ha aumentado el interés por examinar cómo se aplica o puede adaptarse el concepto a sus contextos. Como sugieren las citas anteriores, la noción resuena de forma intuitiva con personas de todo el mundo. Sin embargo, este informe es parte de un esfuerzo para explorar cómo un enfoque más formal de la salud financiera puede apoyar al sector financiero y a otros responsables de la formulación de políticas en todo el mundo².

Definición de salud financiera

El FHWG ha adoptado una definición de salud financiera junto con cuatro elementos clave que abordan lo que significa ser financieramente saludable (ver Figura 1). Este enunciado combina definiciones y elementos de los principales investigadores y defensores de la salud financiera, y toma en consideración la aplicabilidad en contextos de ingresos altos y bajos³. Aunque cada proponente utiliza su propia redacción, todos expresan las mismas ideas centrales. El FHWG presenta su definición con la esperanza de lograr una alineación amplia, para dar a los formuladores de políticas la claridad suficiente para ir más allá de las definiciones y enfocarse en el trabajo en cuestión.

Figura 1. Definición de Salud Financiera



Observamos que algunos expertos prefieren el término bienestar financiero a salud financiera, generalmente para resaltar los sentimientos de confianza, o por el contrario, estrés, que acompañan los diferentes estados de la salud financiera. Sin embargo, los conceptos están tan estrechamente asociados que el FHWG usa ambos términos indistintamente.

² El FNUDC también ha examinado estas cuestiones, como se analiza en su documento publicado recientemente (Singh, et al. 2021).

³ Consulte la bibliografía para ver las referencias de varios autores de definiciones de salud y bienestar financieros: la Oficina de Protección Financiera del Consumidor de EE. UU. (CFPB), la Red de Salud Financiera (FHN) y el trabajo de Elaine Kempson y asociados en varios países de Europa y Canadá.

El concepto de salud financiera puede parecer intuitivo, pero es útil examinarlo de manera más detallada. Con el objetivo de brindar mayor claridad al mismo tiempo que se refleja el trabajo de los expertos, el FHWG determina que la salud financiera está compuesta por cuatro elementos. Tres de los elementos se refieren al estado de las finanzas de una persona a lo largo del tiempo, en términos de finanzas cotidianas sin problemas, capacidad para sobrellevar los choques y estar en condiciones de perseguir y alcanzar metas a más largo plazo. El Commonwealth Bank of Australia hace una caracterización útil de estos tres elementos y los denomina como “Todos los días, un día lluvioso, algún día”.

Nosotros agregamos un cuarto elemento, la confianza. La mayoría, pero no todos los investigadores, incluyen las percepciones y sentimientos acerca del estado de la salud financiera como un elemento esencial. Lo incluimos aquí porque se ha demostrado que preguntar a las personas sobre sus percepciones revela información importante sobre el estado de su salud financiera. Y aún más importante, este elemento destaca la importancia de estar libre de estrés financiero como parte del bienestar general de una persona y como uno de los objetivos de las políticas para respaldar la salud financiera.

Estos cuatro elementos se pueden utilizar como componentes básicos para explorar la salud financiera con mayor detalle y están claramente interconectados. Por ejemplo, la gestión adecuada de las finanzas en el corto plazo allana el camino para realizar inversiones para la preparación de emergencias y metas futuras. El FHWG considera útil considerar cada uno de estos elementos de manera distinta, ya que cada uno puede ser el foco de una política productiva y una agenda de investigación.

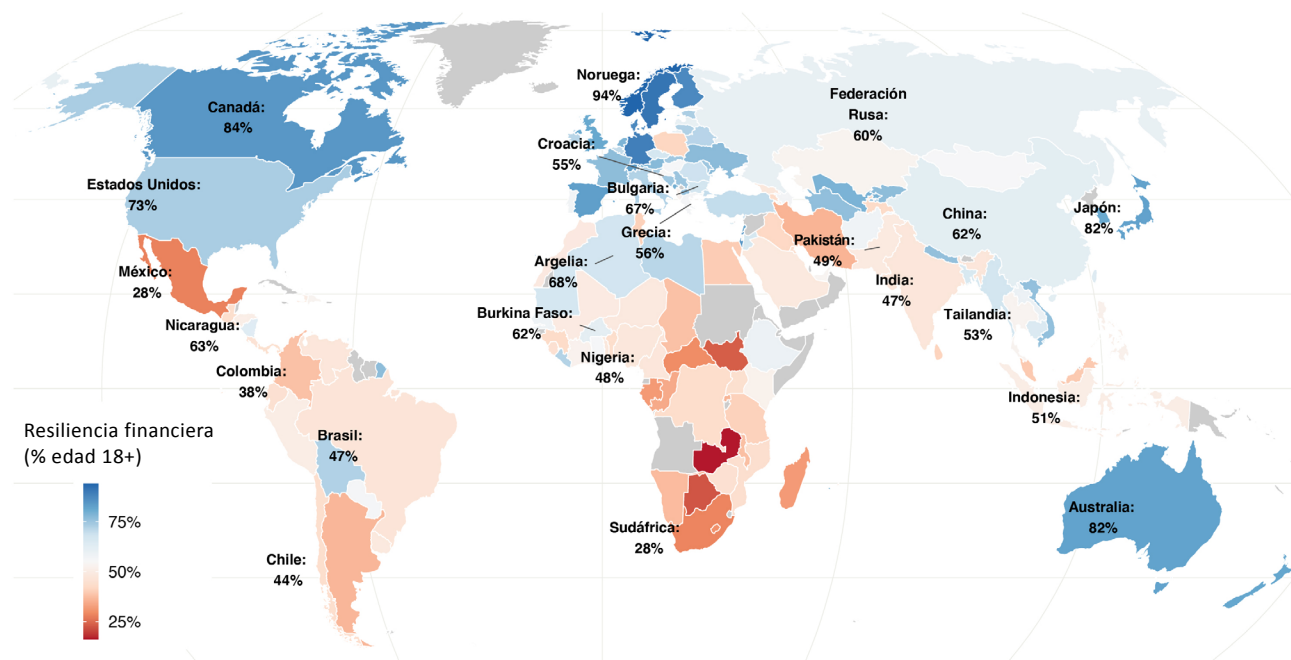
Brechas de salud financiera en todo el mundo

La mala salud financiera es un problema generalizado a nivel mundial. La medición de la salud financiera en todo el mundo revela que en la mayoría de los países hay grandes proporciones de la población que enfrentan dificultades financieras. En términos geográficos, la medición más completa de la salud financiera hasta la fecha proviene del Global Findex del Banco Mundial, que hizo preguntas sobre la resiliencia de la salud financiera en aproximadamente 150 países en 2014 y 2017 y lo hará nuevamente en 2021.

Cuando midió la resiliencia a través de la capacidad de recaudar una suma global (proporcional al ingreso nacional per cápita) para hacer frente a una emergencia, el Findex encontró amplias variaciones a nivel mundial. La mayor parte de la población de África, América Latina y el sur de Asia reporta no tener la capacidad para responder a un choque financiero, al igual que una parte significativa de la población en otras regiones (ver figura 2).

Figura 2. Resiliencia financiera a nivel mundial

Porcentaje de adultos (18+) que pueden reunir 1/20 del INB per cápita en 30 días, por país, 2017



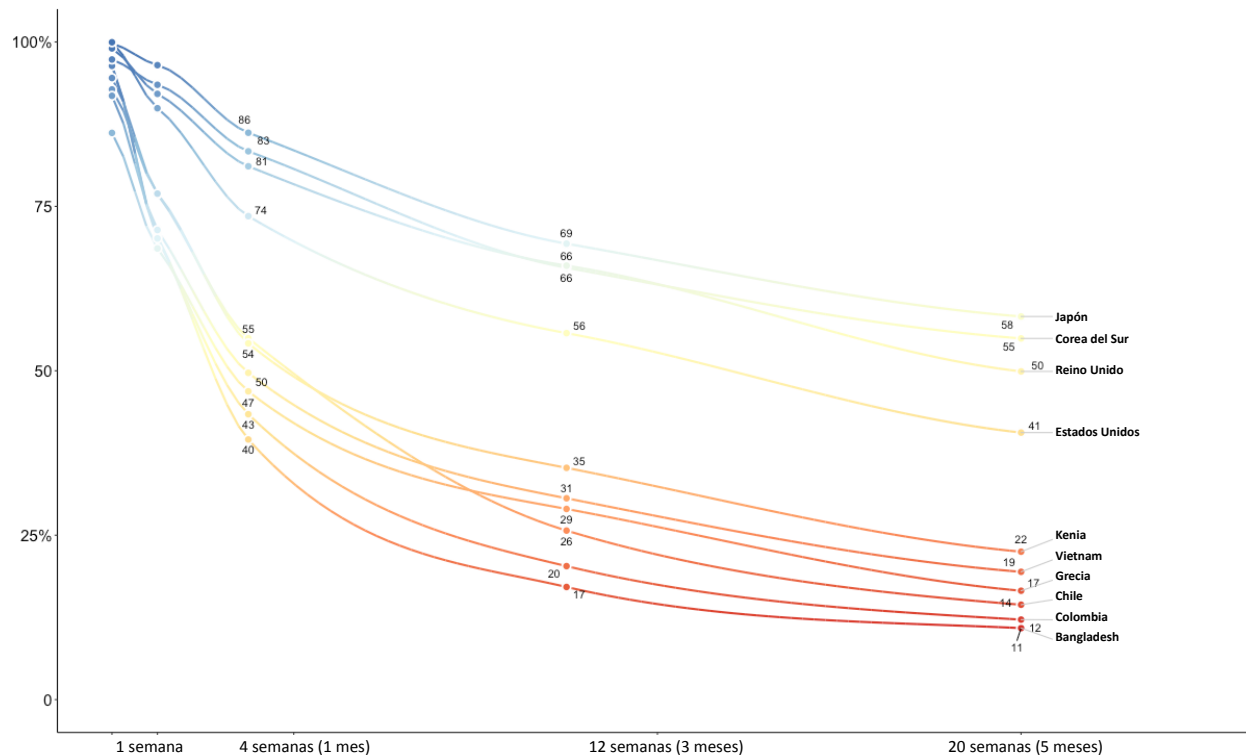
Fuente: Cálculos del autor basados en la Encuesta de Salud Financiera de Gallup.

Una medida relacionada con la resiliencia es una pregunta sobre el tiempo durante el cual una persona o familia podría continuar satisfaciendo sus necesidades básicas si se interrumpieran los ingresos. Un estudio de Gallup de diez países de ingresos altos y medios encontró que, después de solo cuatro semanas, más de la mitad de los encuestados en los seis países con ingresos más bajos no podrían satisfacer sus necesidades (ver Figura 3). Para estas mayorías, la salud financiera depende de los ingresos laborales hasta tal punto que cuando los choques interrumpen los flujos de ingresos, las familias enfrentan dificultades o pobreza. Tal escenario afectó a millones de familias en todo el mundo en 2020 como resultado de la pandemia del COVID-19, y se estima que 120 millones de personas cayeron en la pobreza extrema (Lakner et al.).

Figura 3. Capacidad de cubrir las necesidades básicas en caso de perder el ingreso

¿Durante cuánto tiempo podrían los adultos continuar satisfaciendo todas sus necesidades básicas utilizando los ahorros o la venta de activos en caso de perder sus ingresos?

Porcentaje de la población adulta (18+) que pueden cubrir las necesidades básicas a lo largo del tiempo



Fuente: Cálculos del autor basados en la Encuesta de Salud Financiera de Gallup. Notas: Las respuestas de la encuesta que hacen referencia a un rango de tiempo se han colocado en el tiempo continuo de supervivencia de la siguiente manera: Sin ahorros o cosas para vender = 0 semanas, 1 semana o menos = 1 semana, 1 a 4 semanas = 3 semanas, 1 a 3 meses = 10 semanas, 4 a 6 meses = 20 semanas. El valor en el eje Y representa la proporción acumulada de adultos que dicen que podrían cubrir los gastos en el momento t (en semanas) después de sufrir un choque en sus ingresos.

Una encuesta promovida a través de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE en 21 países (principalmente países del antiguo bloque del Este y de América del Sur) ayuda a confirmar la existencia de déficits generalizados de salud financiera. Los países utilizaron una escala de cinco preguntas desarrollada por la Oficina de Protección Financiera del Consumidor de EE. UU. (CFPB) para examinar el bienestar financiero. En un rango de puntuaciones entre 0 y 20, la media fue de 9,5, con la puntuación más baja (6,9) en Georgia y la más alta (11,4) en Austria. Según el informe, “Esto sugiere que, en promedio, las personas encuestadas no consideran que su situación financiera contribuya positivamente a su bienestar, sino que agrega estrés y preocupación”.

Los promedios nacionales ocultan la amplia variación en la salud financiera dentro de los países. Por ejemplo, CAF - banco de desarrollo de América Latina, aplicó las medidas del CFPB en siete países de América del Sur y descubrió que los puntajes variaban sustancialmente en todos los países⁴ (CAF, 2020). Si bien las respuestas oscilaron en torno a déficits moderados de salud financiera en todos los países, se observó que existen proporciones significativas de la población que tienen una salud financiera muy mala o muy buena.

Tal vez sea sorprendente que, aunque los grupos más ricos tendían a obtener una puntuación más alta, en promedio, la diferencia entre los segmentos de ingresos más altos y los de ingresos más

4 Los países estudiados fueron Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay y Perú

bajos no fue grande. En el ejemplo más llamativo, Paraguay, el puntaje promedio para el segmento de altos ingresos fue de 56,4 (sobre 100) y para el segmento de bajos ingresos fue de 55,7. Dichos resultados sugieren que si bien la salud financiera generalmente se correlaciona con los ingresos, esta no se relaciona únicamente o incluso principalmente con los ingresos. Hay una serie de factores interrelacionados que contribuyen al bienestar financiero general de una persona.

Parte II. Implicaciones de la salud financiera sobre las políticas

¿Cuáles son los factores que determinan la salud financiera?

Los indicadores principales discutidos en la sección anterior son un llamado a la importancia de la salud financiera y los graves déficits que existen en todo el mundo. Para alimentar la formulación de políticas, los responsables de la formulación de políticas deben comprender los factores que contribuyen a la salud financiera.

Muchos factores, tanto a nivel individual como contextual, interactúan a lo largo del tiempo para producir resultados de salud financiera. La salud financiera está influenciada por dotaciones y elecciones a largo plazo, y por circunstancias y eventos inmediatos. Es el resultado combinado de factores externos que apoyan o amenazan la condición financiera de una persona y las acciones que una persona toma en consecuencia. Si bien la exploración a fondo de los determinantes de la salud financiera es el objeto de las investigaciones en curso, podemos lograr una comprensión significativa a través de una breve revisión de varios elementos que contribuyen a la salud financiera y que son relevantes para las políticas.

1. *Los ingresos y los gastos.* Los ingresos adecuados son, por supuesto, un factor importante para la salud financiera, y las personas de ingresos más altos tienden a ser más saludables desde el punto de vista financiero. Lo que importa no es solo la cantidad de ingresos, sino también su regularidad. Las personas cuyos ingresos son bajos y estacionales o volátiles encuentran mucho más difícil mantener la salud financiera que aquellos con salarios estables. En la encuesta FinAccess de Kenia de 2019, por ejemplo, se encontró que el 47 por ciento de las personas empleadas eran financieramente saludables, en comparación con el 33 por ciento de los propietarios de pequeñas empresas, el 14 por ciento de los agricultores y solo el 8 por ciento de los trabajadores ocasionales. Esta consideración apunta a las políticas de empleo como factor esencial al examinar la salud financiera. Por ejemplo, en algunos países de ingresos medios, la confiabilidad de los ingresos es una preocupación particular relacionada con los trabajadores independientes o de plataformas digitales (gig workers) (FNUDC, 2020).

Las personas financieramente saludables equilibran sus gastos para igualar sus ingresos y utilizan los excedentes para invertir en resiliencia y objetivos a largo plazo. La evidencia de que los costos de elementos básicos como la vivienda y la educación prohíben este tipo de ahorro o inversión puede resaltar la necesidad de un enfoque político en esas áreas.

Si bien los ingresos y la salud financiera están fuertemente asociados, hay muchas personas financieramente saludables en todo el espectro de ingresos (excepto aquellas en pobreza severa) y, como se señaló anteriormente, también hay muchas personas con mala salud financiera en todos los niveles de ingresos. Estas diferencias pueden atribuirse al contexto general de riesgo, las herramientas financieras disponibles y el comportamiento de las personas.

2. *Exposición a choques.* Al interrumpir los ingresos o reducir las reservas, los choques reducen la salud financiera, al menos temporalmente, y si los choques son severos, la recuperación puede ser lenta. Las personas que sufren choques, como el desempleo, las crisis de salud, o se ven expuestas a la delincuencia o los accidentes, tienden a ser menos saludables desde el punto de vista financiero. La exposición a los choques a menudo está más allá del control de las personas y, cuando ocurren, las políticas e instituciones pueden mitigar (o no) su gravedad. La estabilidad macroeconómica, política y climática reduce la exposición a los choques, mientras que las redes de seguridad, tanto formales como informales, reducen su gravedad o sus consecuencias. La atención médica universal, por ejemplo, puede reducir tanto la incidencia como la gravedad financiera de las crisis de salud.

3. *Hábitos y decisiones individuales.* Las decisiones de una persona relacionadas con la forma en que se prepara y responde a las circunstancias de la vida también influyen en su salud financiera. Los hábitos financieramente saludables incluyen pequeños ahorros regulares, control de gastos, gestión de deudas, inversiones prudentes y búsqueda de asesoramiento sólido para protegerse contra las prácticas predatorias y el fraude. La educación financiera y los esfuerzos de desarrollo de capacidades intentan ayudar a las personas a crear hábitos más saludables y evitar errores costosos en la toma de decisiones.

Debido a que las decisiones individuales contribuyen directamente a la salud financiera de una persona, una gran parte del trabajo asociado con la salud financiera hasta la fecha se ha centrado en el comportamiento, la capacidad, la alfabetización y la educación financiera. De hecho, las primeras investigaciones sobre salud financiera llevadas a cabo por la CFPB de EE. UU. fueron motivadas por el deseo de evaluar la eficacia de los programas de educación financiera. Sin embargo, dada la importancia de los factores sistémicos que están fuera del control de los individuos, los comportamientos individuales no pueden ser el único foco de la política de salud financiera. La salud financiera es una responsabilidad tanto individual como social.

4. *Acceso y uso de servicios financieros.* Los servicios financieros entran en escena como herramientas para que las personas lleven a cabo sus estrategias financieras, como extender sus ingresos, prepararse para los choques o perseguir objetivos. Si estas herramientas son de alta calidad y asequibles, pueden contribuir de manera importante a la salud financiera. Esto apunta al valor de incorporar una perspectiva de salud financiera en las estrategias de inclusión digital y financiera y, de hecho, a reconocer la salud financiera como uno de los objetivos clave de la inclusión financiera. También apunta hacia la integración de un lente de salud financiera al establecer las prioridades de protección al consumidor.

¿Qué políticas apoyan la salud financiera?

Impulsar la salud financiera a nivel mundial requiere fortalecer la capacidad de las personas para generar, mantener y reponer ahorros y otros activos financieros seguros. También requiere mejorar la capacidad de la sociedad para proporcionar redes de seguridad fiables contra los choques, tanto individuales como sistémicos, incluso para los trabajadores informales. Estas preocupaciones se extienden ampliamente a través de áreas de políticas, incluidas las políticas financieras, sociales y de empleo. Este informe se centra en las principales vías a través de las cuales los responsables de la formulación de políticas en el sector financiero pueden incorporar una preocupación por la salud financiera, lo que incluye trascender los límites de las políticas en algunas áreas. Consideramos

cuatro campos de acción: inclusión financiera y protección del consumidor; capacidades y alfabetización financiera; políticas sociales y económicas, incluida la protección social, el empleo y la atención de la salud; y efectos macroeconómicos, incluida la estabilidad del sistema financiero. Si bien las conexiones entre la salud financiera y las políticas se han explorado ampliamente en algunos países de ingresos altos, la investigación aún es incipiente sobre tales conexiones en los países de ingresos medios y bajos, y este informe tiene como objetivo promover una mayor consideración sobre el tema.

Inclusión financiera y protección del consumidor

La atención a la salud financiera sirve como recordatorio de que el propósito de la inclusión financiera es mejorar la vida de las personas. Cuando la inclusión comenzó a aparecer como un objetivo del sector financiero nacional, los responsables de las políticas financieras de todo el mundo se centraron inicialmente en el acceso a los servicios. A medida que se lograban mayores avances, también ampliaron sus preocupaciones para incluir el uso y la calidad de los servicios. La salud financiera es el siguiente paso en esta evolución, desde la logística del acceso hacia el valor para los clientes. Los objetivos básicos relacionados con el bienestar financiero ya se han incorporado en muchas estrategias nacionales de inclusión financiera, aunque no siempre de forma explícita. Un reconocimiento más explícito de la salud financiera como un objetivo, acompañado de la medición de las brechas en la salud financiera de la población, especialmente de los recién incluidos, puede ayudar a los formuladores de políticas a establecer una agenda de inclusión financiera que se centre claramente en resultados positivos para las personas, los hogares y las pequeñas empresas.

Una agenda de inclusión financiera orientada a la salud financiera deberá contemplar una evaluación de cómo los servicios financieros inciden sobre los resultados generales de los clientes. Los formuladores de políticas pueden: i) decidir centrarse en grupos que están incluidos pero que no son financieramente saludables, como los trabajadores independientes o de plataformas digitales (*gig workers*) (ver FNUDC, 2020); ii) señalar desafíos particulares que revelan las investigaciones: ahorros de emergencia en un país o deuda de tarjetas de crédito en otro; y iii) pueden promover innovaciones que apoyen la salud financiera, como aplicaciones para manejar el presupuesto.

A medida que los reguladores incorporan una perspectiva de salud financiera en sus labores de supervisión, pueden investigar si los principales tipos de servicios financieros prestados en sus mercados respaldan la salud financiera y de qué manera.

- *Servicios de ahorro.* El ahorro es la piedra angular de al menos dos elementos de la salud financiera: la resiliencia y los objetivos a largo plazo, por lo que los productos de ahorro deben ser seguros, estar disponibles y ser fáciles de usar. Fomentar el ahorro es un elemento clave en cualquier conjunto de políticas orientadas a la salud financiera.
- *Pagos.* Los productos de pago económicos y efectivos son esenciales para la salud financiera cotidiana, especialmente para los programas gubernamentales de redes de seguridad que ayudan a suavizar y reforzar los ingresos de las personas de bajos ingresos. Se ha demostrado que los pagos digitales (dinero móvil) aumentan la capacidad de las personas para utilizar sus redes sociales para gestionar las crisis (Suri y Jack, 2016).
- El crédito puede respaldar la resiliencia y los objetivos a largo plazo, pero un exceso de deuda es

una de las causas de la mala salud financiera, lo que proporciona una justificación importante para las regulaciones de protección al consumidor. Algunos estudios han encontrado que el uso del crédito para las necesidades diarias es con frecuencia una señal de mala salud financiera (Kempson y Poppe).

- *Los seguros* reducen las consecuencias financieras de tipos específicos de choques, lo que contribuye a la resiliencia. Si bien el acceso a los seguros sigue siendo bajo en todo el mundo, la expansión de los seguros a través de ofertas del sector público y privado es particularmente importante para mejorar la salud financiera.
- *Las inversiones y las pensiones* son fundamentales para que las personas alcancen las metas a largo plazo y adquieran confianza en su futuro financiero.

Por supuesto, los formuladores de políticas ya están profundamente comprometidos con la supervisión en todas estas áreas. Agregar una perspectiva de salud financiera puede ayudar a priorizar las áreas que tienen un mayor impacto en la salud financiera. Las opciones de políticas detalladas solo pueden ocurrir en un contexto específico, ya que las autoridades responsables de la concesión de licencias y de la supervisión y conducta del mercado examinan las prácticas emergentes e identifican los déficits de salud financiera más importantes asociados con ellas. Por ejemplo, un desafío cada vez mayor proviene de los consumidores que después de pedir prestado a prestamistas digitales poco éticos, quedan atrapados por deudas que minan su salud financiera.

Un número cada vez mayor de reguladores de la protección del consumidor financiero están adoptando enfoques centrados en el cliente, como los marcos de resultados del cliente (Izagirre, 2020). Así mismo, cada vez más, los supervisores de protección del consumidor financiero están adoptando herramientas de seguimiento del mercado para analizar la naturaleza de los riesgos del consumidor que podrían afectar la salud financiera de los consumidores. La medición de la salud financiera podría convertirse en un complemento importante de las actuales herramientas de seguimiento del mercado, ofreciendo a los supervisores una imagen de la situación de los consumidores e identificando los posibles riesgos de los consumidores (próximamente se publicará el kit de herramientas de seguimiento del mercado del CGAP).

Apoyando los hábitos y las decisiones saludables: la educación financiera desde una perspectiva de salud financiera

Los déficits significativos en la salud financiera apuntan hacia la necesidad de que el sector público dirija recursos para desarrollar la capacidad del cliente. El principal desafío es encontrar formas eficaces de hacerlo.

La evidencia disponible, como los estudios de CAF citados anteriormente, muestra que niveles más altos de capacidad financiera están relacionados con un mayor bienestar financiero. Entre las capacidades que contribuyen a la salud financiera se encuentran las actitudes, conocimientos, habilidades y comportamientos como el ahorro regular, el control del gasto, la comparación de precios de los productos financieros, la participación en las decisiones financieras del hogar y otros.

El objetivo central de las estrategias nacionales de educación financiera que incorporen una perspectiva de salud financiera debería ser contar con clientes con capacidades financieras, que

tenham hábitos financieros saludables y tomen buenas decisiones financieras. Los programas tradicionales de educación financiera asumieron que la difusión de información sobre productos financieros a los consumidores financieros conduciría a mejores opciones. Sin embargo, la evidencia aportada por numerosas evaluaciones de impacto durante la última década sugiere que este supuesto es erróneo.

Un camino más prometedor es el uso de los hallazgos de la economía del comportamiento en el diseño de la educación financiera, haciendo un viraje en el objetivo y las tácticas de esta última, para pasar de centrarse en la transferencia de información y enfocarse en el desarrollo de capacidades, lo que a menudo significa integrar la educación financiera en el proceso de uso de los servicios financieros para promover el aprendizaje a partir de la práctica. Un creciente cuerpo de evidencia muestra que las intervenciones diseñadas utilizando principios de la economía del comportamiento que abordan la toma de decisiones, tienen más probabilidades de mejorar el comportamiento relacionado con el manejo del dinero. Las decisiones financieras son a menudo complejas, requieren compensaciones e incertidumbres e involucran tanto aspiraciones como temores. Como resultado, las personas a menudo toman decisiones que no reflejan sus mejores intereses. La ciencia del comportamiento busca comprender cómo y por qué los individuos se comportan de una manera específica, cómo procesan la información y cómo el contexto afecta su comportamiento. Las intervenciones basadas en el comportamiento incluyen la integración de instrucciones, valores predeterminados y consejos dentro del proceso de uso de los servicios financieros.

Teniendo en cuenta lo anterior, a medida que los legisladores asignan recursos para los programas de educación financiera, pueden cambiar su enfoque hacia los resultados de salud financiera, utilizando hallazgos de la economía del comportamiento para diseñar programas que funcionen.

Recuadro 1. Agencia Mexicana de Pensiones: Diseño conductual para promover el ahorro para el retiro

En México, donde una porción cada vez mayor de la población está llegando a la vejez, más de la mitad de todos los trabajadores son informales. La informalidad plantea un desafío para los legisladores preocupados por la salud financiera de las personas mayores porque no pueden usar su herramienta conductual más poderosa: la inscripción predeterminada a los ahorros automatizados. Las mujeres, que tienen muchas más probabilidades de tener un empleo informal, se ven especialmente afectadas. En 2015, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del gobierno mexicano encontró que mientras la mitad de todos los hombres ahorran para la jubilación, solo un tercio de las mujeres lo hacía.

La agencia de pensiones mexicana, CONSAR, trabajó con economistas del comportamiento de Ideas42 para diseñar formas para fomentar mayores ahorros de pensiones por parte de los trabajadores informales que no estaban automáticamente vinculados a los programas de pensiones. Desarrollaron mensajes y estrategias de comunicación para motivar los ahorros para la jubilación, así como enfatizar los beneficios tanto para las personas como para sus familias, y capacitaron al personal para transmitir mensajes. Combinaron la inscripción a los ahorros para la jubilación con otros procesos gubernamentales. En ensayos controlados, las estrategias resultaron exitosas para aumentar las inscripciones y las contribuciones a las pensiones, pero fueron insuficientes para cerrar la brecha con los empleados contratados formalmente.

Políticas de empleo, protección social y salud

Como se mencionó anteriormente, las fuerzas en el ámbito económico general de un país influyen sustancialmente en la salud financiera de una persona. Las políticas laborales y la red de seguridad social ayudan a determinar tanto el nivel como la volatilidad de los ingresos, y el sistema de financiamiento de la salud determina la vulnerabilidad financiera de los hogares ante las crisis de salud. Para los gobiernos que no pueden proporcionar redes de seguridad adecuadas, una mayor salud financiera podría ayudar a las personas a sobrellevar la situación sin la ayuda del gobierno.

Las políticas de empleo, protección social y salud están profundamente arraigadas como elementos principales en la estructura social y política de un país, y un cambio significativo requiere voluntad política. La información sobre la salud financiera puede ayudar a indicar el camino hacia la implementación de cambios significativos. Por ejemplo, como en muchos países, el programa de transferencias monetarias condicionadas en Filipinas se diseñó originalmente para disuadir a los beneficiarios de ahorrar los beneficios de dichas transferencias, ya que la intención era prestar apoyo para los gastos de subsistencia inmediatos. Los ahorros se vieron como una señal de que era posible que el beneficiario no necesitara asistencia, por lo que los beneficiarios solo podían acceder a sus fondos retirándolos. Sin embargo, el Banco Central defendió la importancia del ahorro para la resiliencia. Abogó a favor de ajustes que hicieran que las cuentas receptoras fueran completamente transaccionales y permitieran a los beneficiarios guardar el dinero no gastado en sus propias cuentas.

Para los responsables de la formulación de políticas del sector financiero, el reconocimiento de la relación entre la salud financiera y las políticas más amplias, como el empleo, la protección social y la atención de la salud, sugiere la necesidad de asegurar la colaboración al interior del gobierno. En una publicación reciente, el Instituto Aspen sostiene que la relación funciona en ambos sentidos y que las políticas del sector financiero están íntimamente conectadas con políticas sociales amplias, a través de su impacto en la salud financiera de los individuos (Rademacher y Wallace, 2021). Muchos comités o secretarías nacionales de estrategias de inclusión financiera ya incluyen representantes de múltiples agencias. Una perspectiva de salud financiera destaca aún más el valor de un enfoque de “todo el gobierno”. Una forma en que los responsables de la formulación de políticas financieras pueden contribuir es a través de la medición de la salud financiera y la difusión de los resultados. Estos resultados pueden arrojar luz sobre el efecto de las tendencias económicas generales, como se analiza en la siguiente sección.

Recuadro 2. Políticas de salud financiera de amplia aplicación

Aunque el desarrollo de políticas específicas para apoyar la salud financiera exige tener un contexto y un diagnóstico, muchas orientaciones de política son ampliamente aplicables, tales como:

- Diseñar programas de protección social teniendo en cuenta la resiliencia. Por ejemplo: Permitir a los beneficiarios ahorrar excedentes no gastados.
- Asegurar que las opciones predeterminadas para los programas gubernamentales fomenten la salud financiera. Por ejemplo: inscripción automática al ahorro de pensiones.
- Promover el ahorro de emergencia en todos los hogares. Por ejemplo: campañas públicas para que las familias creen reservas de ahorro equivalentes a tres meses de gastos; incentivos fiscales para tales ahorros, cuando los recursos fiscales lo permitan.
- Proteger a los consumidores de los productos crediticios que fomentan el sobreendeudamiento. Por ejemplo: limitar los productos crediticios que ofrecen préstamos repetitivos a corto plazo.

Macroeconomía: la estabilidad del sector financiero y la política fiscal

La información sobre la salud financiera (la capacidad de la población para satisfacer las necesidades a corto plazo, hacer frente a una emergencia y perseguir objetivos a largo plazo) es directamente relevante para la formulación de políticas macroeconómicas. Si bien no se han estudiado bien los vínculos entre la salud financiera y la estabilidad macroeconómica, los desafíos generalizados de la salud financiera pueden afectar tanto la política fiscal como la estabilidad del sector financiero.

Los vínculos potenciales fueron reconocidos desde el principio por la Reserva Federal de los EE.UU., que desde 2013 ha consultado a los hogares estadounidenses acerca de su salud financiera, en particular preguntando en una encuesta anual de economía familiar sobre su capacidad para acceder a \$400 para hacer frente a una emergencia. Durante la pandemia de COVID-19, [la encuesta de la Reserva Federal](#) mostró a los formuladores de políticas financieras que la mayoría de los estadounidenses no estaban agotando sus reservas financieras por debajo de los niveles previos a la pandemia, debido a los pagos de estímulo fiscal del gobierno, así como al menor gasto personal generado por los cierres. La medición regular de la salud financiera puede generar alertas tempranas relacionadas con la necesidad de protección social o la acumulación de deuda entre los hogares, entre otros, y, como en el ejemplo, pueden confirmar los resultados de las decisiones políticas. Dichas medidas ofrecen una perspectiva distinta de los indicadores habituales basados en volúmenes monetarios, enfatizando en cambio el impacto de las políticas en las personas, los hogares y las pequeñas empresas (ver recuadro 3).

Recuadro 3. La salud financiera durante la pandemia del COVID-19: el impacto en los gobiernos y el sector financiero

La experiencia de la pandemia demuestra la importancia de la salud financiera para las personas, las familias y las pequeñas empresas, con consecuencias en los sectores público y financiero. La evidencia anterior a la pandemia, como la del Global Findex, indicó que en la mayoría de los países, los principales segmentos de la población no podían recaudar ni siquiera una suma modesta para hacer frente a una emergencia. Cuando se produjo la emergencia del COVID-19, las familias que no tenían acceso a los programas de ayuda agotaron rápidamente sus reservas y muchas familias redujeron su consumo. En el peor de los casos, muchos cayeron en la inseguridad alimentaria.

El costo humano de esta crisis afectó directamente a los sectores financiero y gubernamental. A medida que disminuyeron los reembolsos de préstamos, las instituciones financieras inmediatamente experimentaron estrés, lo que exigió que las autoridades financieras mantuvieran la liquidez y solvencia de las instituciones financieras, relajando los requisitos de reserva, permitiendo el uso de moratorias sin provisiones y otras medidas de emergencia. Los sistemas financieros generalmente han resistido esta tormenta, pero a un alto costo.

Los presupuestos gubernamentales también se utilizaron para apoyar el consumo durante la pandemia, incluso mediante pagos de protección social en aquellos países donde los gobiernos podían permitírselo. Un estudio encontró que los pagos de protección social relacionados con la pandemia sumaron USD 800 mil millones (Gentilini, Almenfi y Dale, 2020). El análisis del Centro de Regulación e Inclusión Financiera (CENFRI) mostró una correlación significativa entre la salud financiera de la población y el gasto público para apoyar a las personas durante la pandemia (nota inédita preparada para FHWG). En EE.UU. y Australia, los programas de ayuda extraordinaria ayudaron a mantener la salud financiera (CBA, Reserva Federal), pero dicha ayuda no estuvo disponible en los países de bajos ingresos.

La pandemia demuestra que para construir un mundo más inclusivo y resiliente, tanto los gobiernos como los actores del sector financiero tienen un gran interés en apoyar a las familias y las pequeñas empresas para que sean más resilientes financieramente. Se necesitará tiempo para que la salud financiera se recupere, pero los reguladores y formuladores de política deben ayudar a las familias a reconstruir su base de ahorros y resiliencia y estar mejor preparadas para el futuro.

Parte III. Trabajar con la salud financiera

El interés por la salud financiera está creciendo rápidamente a nivel mundial, y los formuladores de políticas le han comunicado al FHWG su interés por aprender más y profundizar su práctica al respecto. Esta sección proporciona sugerencias y recursos que los responsables de la formulación de políticas pueden utilizar. Comienza con la medición de la salud financiera, luego aborda formas más profundas de participación, como la integración de la salud financiera en el trabajo de los reguladores y supervisores, la construcción de un “ecosistema” de salud financiera con organizaciones comprometidas, el fomento de una agenda de investigación, la conexión con la comunidad de salud financiera global emergente y, finalmente, ofrece observaciones para los financiadores.

La medición

La medición es la entrada para centrarse en la salud financiera, y muchos formuladores de política querrán comenzar por evaluar la salud financiera de sus poblaciones. La mayoría de los esfuerzos de salud financiera se basan en un breve módulo de preguntas clave que, cuando se combinan, revelan la “temperatura” de la salud financiera de una persona o grupo. Estos breves módulos permiten una evaluación rápida en muchas situaciones. Una vez que el módulo está bien probado, los investigadores pueden incluirlo en encuestas existentes para evaluar la salud financiera en el contexto de otras áreas de interés. Por ejemplo, la encuesta de educación financiera de la OCDE/INFE incluye las preguntas de salud financiera del CFPB para examinar cómo se interconectan la educación y la salud financieras. Un módulo breve también es muy útil para permitir que las organizaciones sin experiencia o recursos estadísticos profundos, incluidas las instituciones financieras, midan la salud financiera de sus clientes o grupos de interés.

El FHWG recomienda que los formuladores de políticas desarrollen, prueben y promuevan un módulo breve de salud financiera que sea relevante en sus países. Este esfuerzo podría ubicarse en una secretaría de inclusión financiera, en el área de protección al consumidor o en un departamento de estadística e investigación. Para empezar, se puede adoptar un módulo de otro país, pero dado que la mayoría de los módulos existentes se desarrollaron en países de ingresos altos, es aconsejable trabajar rápidamente para desarrollar un módulo apropiado para el contexto específico de cada país. Puede ser útil conectarse con los formuladores de políticas de otros países, como Brasil, Colombia, Kenia o México, que ya hayan comenzado a medir la salud financiera. Si bien los módulos cortos son herramientas esenciales en la salud financiera, solo brindan una imagen de alto nivel y deben complementarse con un análisis más profundo para proporcionar los conocimientos específicos necesarios para la formulación de políticas.

Los responsables de la formulación de políticas han solicitado repetidamente indicadores reconocidos a nivel mundial que puedan respaldar las comparaciones y la evaluación comparativa entre países. Las preguntas sobre resiliencia del Global Findex y las preguntas del CFPB que incorpora la encuesta OCDE/INFE podrían ser los pilares iniciales para un módulo de salud financiera global. Dicho módulo no reemplazaría la medición adaptada localmente, pero permitiría amplias comparaciones internacionales. El FHWG recomienda un proceso para desarrollar un módulo de salud financiera probado a nivel mundial como un próximo paso importante en la agenda de salud financiera.

Para ayudar a los formuladores de políticas que desean comenzar a medir la salud financiera en sus países, el FHWG ha preparado una nota técnica sobre medición que acompaña a este informe, *Measuring Financial Health: Concepts and Considerations* (Midiendo la salud financiera: conceptos y consideraciones) (Gubbins et al., 2021).

Recuadro 4. Hacerle seguimiento al mercado utilizando escalas de salud financiera

Para saber cómo les está yendo a los consumidores financieros, las autoridades que vigilan el comportamiento del mercado y la protección del consumidor podrían aplicar una herramienta de monitoreo de la salud financiera para identificar problemas emergentes o resultados positivos de los clientes, promoviendo un enfoque centrado en el cliente para hacer seguimiento al comportamiento del mercado.

Las oficinas nacionales de estadística suelen realizar encuestas detalladas anualmente o cada pocos años. Si bien pueden contener preguntas sobre la salud financiera, son demasiado infrecuentes y resultan complicadas para hacer seguimiento al mercado. Se puede implementar una escala corta de salud financiera, acompañada de un método de puntuación y basada en tecnologías de encuestas automatizadas para obtener resultados oportunos que permitan observar las señales relevantes del mercado.

Las escalas de salud financiera utilizan frases simples y un lenguaje sencillo, lo que permite a los consumidores aplicarlas por su cuenta. Las preguntas pueden incluso provocar una autorreflexión, creando un momento de aprendizaje para guiar a los consumidores hacia fuentes de asesoría o acompañamiento financiero. De esta manera, una herramienta de seguimiento del mercado también podría tener un propósito de educación financiera.

Dependiendo de las preguntas, una herramienta de monitoreo de la salud financiera podría proporcionar información importante como:

- Alerta temprana del aumento de la carga de la deuda, posiblemente antes de que se deteriore la calidad de la cartera.
- Preparación para hacer frente a las crisis financieras y asegurar la suficiencia de los ahorros de emergencia.
- Brechas en el manejo del dinero a corto plazo que pueden generar problemas mayores.
- Identificación del estado financiero por segmento: género, ingresos, ubicación, uso de servicios financieros, etc.
- Cambios en la percepción frente al bienestar financiero.

La creación de una herramienta de seguimiento de la salud financiera del mercado requiere una inversión inicial para determinar cómo administrarla, probar las preguntas, validar la puntuación y analizar los resultados. Para un comienzo rápido, las autoridades simplemente podrían aplicar una escala existente. Sin embargo, para garantizar la relevancia local, necesitarían probar y validar la escala. Las escalas de salud financiera se analizan en profundidad en la nota técnica *Measuring Financial Health: Concepts and Considerations* (Midiendo la salud financiera: conceptos y consideraciones) (Gubbins et al., 2021).

El desarrollo de un “ecosistema” de salud financiera

Con algunas excepciones, la mejora de la salud financiera a gran escala no es el resultado de una decisión política generalizada, sino de muchas acciones de organizaciones públicas y privadas. En países que durante una década o más han estado sensibilizados frente a la salud financiera, se ha desarrollado un “ecosistema” que involucra a reguladores, proveedores de servicios financieros, académicos, organizaciones sin ánimo de lucro y otros. En un ecosistema de este tipo, solo unas pocas organizaciones se centran exclusivamente en la salud financiera, pero muchas organizaciones del sector financiero integran la salud financiera en su mentalidad y sus operaciones. A medida que la salud financiera se convierte en un lente omnipresente, los formuladores de políticas del sector financiero fomentan productos y servicios innovadores que mejoran la salud financiera y dirigen los recursos públicos hacia la educación y el asesoramiento financieros. Los académicos examinan los determinantes de la salud financiera, especialmente en grupos especiales de la población, y existe un animado diálogo público sobre cómo las políticas de salud, empleo y protección social afectan la salud financiera. Estas actividades están respaldadas por la medición periódica del estado de salud financiera de los grupos relevantes. Con el tiempo, el conocimiento y el compromiso con la salud financiera se profundiza y se difunde entre las instituciones clave, y así es como pueden ocurrir cambios a largo plazo.

Los formuladores de políticas están bien posicionados para impulsar el desarrollo de dicho ecosistema. Una forma de señalar este compromiso y alinear a muchos actores es incorporar la salud financiera en las estrategias nacionales de inclusión financiera y/o educación financiera. Impulsar un ecosistema no tiene por qué ser costoso si los responsables de la formulación de políticas utilizan su autoridad e influencia para impulsar las acciones de otros. Por ejemplo, se podrían fomentar innovaciones que apoyen la salud financiera o usar su poder de convocatoria para desarrollar una agenda de investigación. El Servicio de Dinero y Pensiones del Reino Unido tiene el mandato de cultivar un ecosistema de salud financiera maduro en muchos sectores del gobierno y la economía (ver recuadro 5).

Recuadro 5. El Servicio de Dinero y Pensiones del Reino Unido (UK Money and Pensions Service): apoyo al ecosistema de bienestar financiero

Cuando las investigaciones realizadas en el Reino Unido revelaron serios déficits de bienestar financiero en toda la población, los defensores de la salud financiera lideraron la creación del Servicio de Dinero y Pensiones (MaPS por sus siglas en inglés), que fue lanzado en 2019. MaPS es una agencia gubernamental, financiada por impuestos a instituciones financieras y proveedores de pensiones, con el único objetivo de promover el bienestar financiero. Brinda asesoramiento financiero directamente al público y alienta a otras organizaciones a implementar actividades de bienestar financiero. Muchas actividades de MaPS abordan el desarrollo de la capacidad financiera, pero MaPS también busca influir en la regulación, las instituciones financieras, los mercados y la cultura en general.

Después de identificar los problemas de bienestar financiero más graves del país, MaPS desarrolló la Estrategia del Reino Unido para el Bienestar Financiero, centrándose en cinco prioridades.

1. Educación financiera para niños y niñas y sus padres
2. Aumento de los hábitos de ahorro
3. Menos préstamos para los gastos esenciales cotidianos
4. Asesoramiento sobre deudas para todos los que lo necesiten
5. Planificación de pensiones y vejez

Aunque estos objetivos implican cambios de comportamiento a nivel del hogar, muchas organizaciones deben actuar para lograrlos: escuelas, bancos, empresas de tecnología financiera (fintechs), asesores de deudas, planes de pensiones, empleadores, medios de comunicación y otros. MaPS trabaja para movilizar a estas organizaciones. Puede proporcionar algunos recursos, pero gran parte de su impacto se produce a través de la convocatoria, la investigación y la promoción. MaPS también colabora con la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido en temas de protección al consumidor; por ejemplo, cómo mejorar el acceso a la reestructuración de la deuda para contribuir al cuarto objetivo anterior.

Trabajar con el sector privado

Los formuladores de políticas del sector financiero pueden fomentar el desarrollo de un movimiento de salud financiera en sus sectores privados. Muchas empresas de servicios financieros, especialmente en países de ingresos más altos, han comenzado a rastrear la salud financiera de sus clientes y a diseñar productos y servicios para respaldar la salud financiera. Este interés se está extendiendo a un número creciente de bancos, empresas de tecnología financiera (fintechs), y otras empresas en países de ingresos medios y bajos. Las empresas privadas actúan cuando ven a la salud financiera como una oportunidad de negocios. Las empresas han encontrado una amplia gama de beneficios, desde la lealtad y la rentabilidad de los clientes hasta la atracción de nuevos clientes y la mejora de la moral y la productividad de los empleados.

Entre los esfuerzos del sector privado para fomentar la salud financiera se encuentran los siguientes:

- *Medición.* Muchas instituciones financieras desean hacerle seguimiento a la salud financiera de sus clientes, para poder diseñar y orientar mejor sus servicios y probar su eficacia. Si se dispone de una escala nacional de salud financiera, como se mencionó anteriormente, las empresas pueden hacerlo de manera fácil y económica, y pueden comparar a sus clientes con los puntos de referencia nacionales. En EE.UU., la Financial Health Network convoca a un grupo de proveedores de servicios financieros que utilizan su puntaje FinHealth como herramienta de medición. Las instituciones financieras se encuentran en una posición única para utilizar los datos de transacciones y cuentas de los clientes para evaluar la salud financiera, como se ve en esfuerzos como la escala de Salud Financiera Observada desarrollada por el *Commonwealth Bank of Australia*.
- *Diseño de productos basado en el comportamiento.* Para desarrollar productos y servicios que respalden la salud financiera, muchas instituciones financieras están trabajando con expertos en diseño basado en el comportamiento. Están elaborando productos enfocados específicamente en la salud financiera, por ejemplo, herramientas para la elaboración de presupuestos. También están ajustando las características de los productos existentes, por ejemplo, reduciendo el uso de cargos por sobregiros. La tecnología digital es un elemento central de muchas de estas innovaciones.
- *Salud financiera de los empleados.* Muchos proveedores de servicios financieros han descubierto que sus propios empleados son el mejor lugar para comenzar a trabajar en la salud financiera. Cuando los empleados gozan de buena salud financiera, faltan al trabajo con menos frecuencia y pueden ser más productivos en el trabajo. Las empresas han tomado medidas que incluyen la automatización de los ahorros de nómina, el asesoramiento financiero y la garantía de que todos los salarios de los empleados sean suficientes para respaldar la salud financiera. Estos esfuerzos son relevantes para todos los grandes empleadores, no solo los del sector financiero.

Los formuladores de políticas pueden promover estos esfuerzos enfatizando la responsabilidad de los proveedores de servicios financieros hacia sus clientes. También pueden movilizar subvenciones para investigación, pruebas piloto, premios y reconocimientos y pueden alentar la creación de empresas que contribuyan a la salud financiera.

Recuadro 6. Estrategia de salud financiera de ING

El Banco ING promueve la salud financiera como parte de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. El banco realiza y comparte investigaciones sobre por qué las personas toman decisiones financieras y organiza sus acciones en tres categorías: información, innovación y participación.

Información. La información correcta (en el momento adecuado) puede ayudar a las personas a tomar mejores decisiones financieras.

- **Planificación.** En los Países Bajos, la herramienta de previsión "Kijk vooruit" ("Mirar hacia adelante") ofrece a los clientes una descripción general de sus transacciones planificadas y previstas.
- **Apoyo y acompañamiento.** La iniciativa "Digitaal vooruit" ("Digital forward") de los Países Bajos coloca asesores en tiendas efímeras (pop-up stores).
- **Talleres.** EmpowerCamp en Austria y Rumania ayuda a los clientes a comprender su perfil financiero y a mejorar sus finanzas.
- **Videos.** Los videos de YouTube brindan a las personas información financiera. En Polonia, por ejemplo, este tipo de videos han tenido más de 100 millones de visitas.

Innovación. Las herramientas de salud financiera diferencian las ofertas de productos de ING.

- **Ahorros automatizados.** En Australia, Everyday Roundup permite a los clientes redondear las compras con tarjeta al dólar más cercano y luego mover la diferencia a su cuenta de ahorros o hipoteca. Hasta ahora, esto ha supuesto un ahorro de 46,6 millones de euros en 300.000 cuentas de clientes de ING.
- **Asesores de inversiones digitales.** My Money Coach en España y Coach Epargne en Francia.
- **Gestión de suscripciones.** ING se asoció en el desarrollo de Minna, una aplicación que ayuda a los clientes a evitar pagar por suscripciones que ya no usan.
- **Incentivos conductuales.** Una función en la aplicación bancaria de ING invita a los clientes con pocos ahorros a que ahorren más. ING prueba la efectividad de tales incentivos y los ajusta continuamente.

Participación. Las conexiones comunitarias y globales amplían el alcance de los esfuerzos de la salud financiera.

- **Programas para jóvenes y mujeres.** El Fondo de Perspectiva Juvenil de los Países Bajos ofrece un enfoque innovador para ayudar a las personas de entre 18 y 27 años a gestionar sus deudas, con asesores que trabajan con los jóvenes para planificar y organizar sus finanzas. A través de un proyecto social, Social Builder en Francia ofrece tres meses de capacitación en habilidades digitales a mujeres que se han visto particularmente afectadas económicamente por la crisis del coronavirus. El objetivo es que generen ingresos y alcancen la independencia financiera rápidamente.
- **Participación del personal.** Cientos de colegas de ING participan en la Semana Mundial del Dinero cada año, como voluntarios en aulas de toda Europa y otras regiones.
- **Asesoramiento financiero.** ING es socio fundador de Nederlandse Schuldhulproute, una colaboración público-privada para prevenir y resolver deudas problemáticas. En Rumania, el programa Banometru ofrece asesoramiento y ayuda a los adultos con dificultades financieras con la planificación financiera.

Participar en la comunidad global de salud financiera

A medida que se extiende el interés por la salud y el bienestar financieros, los responsables de la formulación de políticas y los proveedores de servicios financieros expresan su entusiasmo por aprender de la experiencia de los demás. Las organizaciones internacionales están involucradas y ya se observa el inicio de esfuerzos regionales. A continuación se enumeran algunas iniciativas multinacionales.

- El programa de Instituciones Financieras del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) está desarrollando una guía sobre inclusión y salud financiera para las diversas instituciones financieras participantes.
- FHN trabaja con decenas de empresas privadas para incorporar la salud financiera en sus operaciones.
- El FNUDC está estableciendo un Centro de Salud Financiera como una plataforma para una amplia gama de actividades (ver Recuadro 7).
- CAF apoya la medición de la salud financiera y su incorporación en las estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en múltiples países de América Latina.

Un desafío importante consiste en adaptar el concepto de salud financiera al entorno de un país de bajos ingresos, donde los ingresos son tan bajos y precarios que es probable que solo una pequeña proporción de la población logre una salud financiera segura. En estos entornos, la inclusión financiera suele ser baja y la vida financiera es principalmente informal, lo que dificulta la medición de la salud financiera. Si bien es difícil lograr una salud financiera sólida con un ingreso muy bajo y precario, las personas en esos segmentos de población encuentran formas de aprovechar al máximo su situación. Aprender más sobre estas estrategias y diseñar intervenciones para apoyarlas podría ser una forma importante de fomentar una mayor salud financiera en países con recursos limitados. Un país de ingresos medianos bajos que ha comenzado a explorar la salud financiera es Kenia, a partir de sus estudios de FinAccess. Es probable que otros países sigan este camino.

Recuadro 7. Presentación del Centro de Salud Financiera del FNUDC

El Centro de Salud Financiera del FNUDC, con sede en Singapur, ayudará a los agentes de los sectores público y privado a desarrollar una comprensión compartida de la salud financiera y promoverá iniciativas centradas en la salud financiera. Incorporará el concepto entre las partes interesadas clave como una evolución importante de la agenda global de inclusión financiera, con marcos y herramientas de medición prácticas.

Posterior a su lanzamiento, el Centro implementará tres programas principales: comunidades de práctica; investigación y medición; y una iniciativa especial conocida como Laboratorios Vivos (Living Labs). Con el fin de respaldar el diseño y la ejecución de intervenciones que puedan demostrar un impacto sustancial en el cliente, el Centro también busca desarrollar un fondo de impacto, con incentivos para que los actores del mercado inviertan en soluciones de salud financiera.

Comunidades de práctica. El Centro proporcionará herramientas y asesoría para crear un entorno de colaboración e intercambio de evidencia sobre las mejores prácticas y modelos para el sector financiero. Esto incluirá debates y diálogos (a nivel mundial, regional y nacional), así como la difusión de herramientas, resultados de investigación y conocimientos. El Centro convocará organizaciones, con el objetivo de establecer coaliciones a nivel regional y nacional con los sectores público y privado.

Investigación y medición. La agenda de investigación y aprendizaje abarca cuestiones que van desde cómo los clientes priorizan los resultados de la salud financiera hasta iniciativas financieras que pueden inhibir o impulsar la salud financiera. Un amplio conjunto de preguntas de investigación explorará los determinantes y resultados en torno a la salud financiera. Otro conjunto permitirá avanzar en el entendimiento de cómo medir la salud financiera. El Centro también explorará cómo obtener y manejar datos sobre salud financiera para que se conviertan en recursos continuos para los actores del sector financiero. Hará que esta evidencia sea accesible y relevante para las partes interesadas, desde los proveedores de servicios financieros y las empresas de tecnología financiera (fintech) hasta los legisladores y reguladores, de modo que los productos y las políticas se diseñen e implementen a través de un lente de salud financiera.

Laboratorios Vivos. Estos centros locales (los primeros se desarrollaron en China, India y Malasia) desarrollarán, probarán y llevarán a escala diferentes soluciones de salud financiera para segmentos prioritarios específicos. El enfoque centrado en el segmento ayudará en el desarrollo de iniciativas específicas para grupos de clientes. Los segmentos de enfoque incluyen las áreas rurales y agrícolas, microempresas y pequeñas empresas, trabajadores de economías basadas en plataformas digitales (gig economies) y el envejecimiento de la población.

La agenda de investigación en salud financiera

La salud financiera es un área de estudio incipiente y es necesario investigar varios aspectos importantes. La investigación continua ayudará a esclarecer las políticas y los servicios que más pueden contribuir a mejorar la salud financiera de la población. Los responsables de la formulación de políticas del sector financiero pueden realizar sus propias investigaciones y pueden influir en otras organizaciones de investigación para que incluyan las cuestiones más importantes en sus propias agendas de investigación. El siguiente es un breve resumen de las prioridades de investigación en salud financiera.

1. *Comprender los elementos de la salud financiera.* Los cuatro elementos de la salud financiera (día a día, resiliencia, metas y confianza) proporcionan un terreno fértil para la investigación. ¿De qué forma el éxito financiero del día a día allana el camino para una mayor resiliencia y el logro de las metas? ¿Cómo mantienen las personas el consumo diario con ingresos estacionales o volátiles? ¿Qué choques experimenta la gente y con qué frecuencia? ¿Cómo se preparan, responden y se recuperan las personas ante los choques? ¿Qué tanto éxito están teniendo las personas con respecto a objetivos esenciales como la vivienda, la educación, el inicio de un negocio y la jubilación? Estas preguntas exigen una investigación profunda y cualitativa del lado de la demanda.

2. *Los impulsores de la salud financiera y las consecuentes implicaciones para la acción.* En la Parte II, notamos que el estado de salud financiera de una persona es el resultado de sus decisiones, que tienen lugar en un contexto determinado por sus ingresos, su capacidad financiera, su exposición al riesgo y las herramientas disponibles para administrar sus finanzas. Aprender más sobre estos factores puede conducir a una mejor identificación de las formas de respaldar una buena salud financiera.

3. *La agenda de la medición*

- Los segmentos especiales. La salud financiera de varios subgrupos es un área importante en donde se pueden llevar a cabo mediciones. El estado de salud financiera de las mujeres necesita especial atención, ya que se ha demostrado que, en promedio, las mujeres son menos saludables financieramente que los hombres. Las personas muy pobres son otro grupo importante para estudiar, al igual que los pequeños agricultores con ingresos fuertemente estacionales.
- Indicadores relevantes a nivel mundial. Para comenzar a desarrollar la evaluación comparativa internacional, será importante desarrollar un conjunto de indicadores de salud financiera que hayan sido validados en varios países. Esto requerirá un esfuerzo de investigación concertado en los distintos países.
- Uso de datos fidedignos (transacciones, cuentas, etc.) para medir la salud financiera. Algunos investigadores, como los que trabajan con CBA y FHN, han desarrollado escalas de salud financiera utilizando datos concretos. Este trabajo se ha venido acelerando.

4. *Salud financiera y uso de servicios financieros.* Para poder sacar conclusiones acerca del uso de los servicios financieros que serán útiles para la supervisión de las instituciones financieras, es necesario investigar las formas en que el uso de los servicios de ahorro, crédito y pagos están contribuyendo a la salud financiera o, debilitándola, cuando son usados incorrectamente.

5. *Evaluación de políticas, programas y productos de salud financiera.* A medida que los formuladores de políticas y los proveedores trabajan para promover la salud financiera, sus esfuerzos

deben evaluarse para que los más exitosos puedan ser ampliados. Para el sector privado, las preguntas sobre la justificación comercial de la salud financiera son fundamentales para la difusión de las prácticas favorables a la salud financiera. Esta investigación incluye evaluaciones de impacto y estudios de casos.

6. *Intersecciones*. Las relaciones entre la salud y la inclusión financieras, los ODS, la estabilidad del sector financiero y las políticas de redes de seguridad social requieren una revisión más detallada.

Prioridades para los financiadores

Si los financiadores se toman en serio la salud financiera, la considerarán tanto como un área programática para la financiación directa, como un lente para orientar los programas de financiación en diversos ámbitos. Los financiadores que apoyan la inclusión financiera están prestando cada vez más atención a los resultados de los clientes. El progreso que ha logrado el movimiento de inclusión financiera en la ampliación del acceso y el mayor impulso para expandir el acceso al sector privado, permite a los financiadores con visión de futuro centrarse en garantizar que los servicios financieros que utilizan los clientes recientemente incluidos, contribuyan a crear vidas financieras más saludables. Los financiadores centrados en la salud, la educación y el empoderamiento económico también pueden beneficiarse de un lente de salud financiera, porque la salud financiera es un factor clave para el éxito en estas áreas. Pueden trabajar para mejorar la financiación de la salud y la educación, reconociendo que las brechas de salud financiera a menudo crean brechas en la atención médica o la educación.

Debido a que la salud financiera es un área emergente, existen muchas oportunidades. Estas pueden alinearse con la función predilecta de un financiador, ya sea que el financiador apoye la implementación, las políticas o la investigación, y su apoyo se destine a gobiernos, organizaciones sin ánimo de lucro o al sector privado. Algunas áreas prioritarias incluyen:

- *Permitir que los encargados de formular políticas y los proveedores de servicios financieros incorporen la salud financiera*. En la mayoría de los países del mundo, la salud financiera apenas comienza a ser reconocida como una perspectiva importante. El capital inicial puede ayudar a superar la incertidumbre inicial, lo que permite inversiones iniciales que las organizaciones pueden llevar a cabo posteriormente. En esta etapa, muchas de estas inversiones se centrarán en la medición y posteriormente, el diseño del programa y del producto.
- *Promoción del movimiento mundial de salud financiera*. La salud financiera no tiene una sede en una organización en la comunidad de desarrollo internacional, y eso puede ser positivo. La salud financiera debería incorporarse al trabajo de muchas organizaciones internacionales de desarrollo. Aún así, existen necesidades de centros de excelencia y desarrollo de conocimiento sobre salud financiera, ya que los legisladores y los proveedores de servicios financieros expresan su entusiasmo por aprender más, especialmente a partir de sus pares.
- *Investigación y experimentación*. Como se describió anteriormente, la agenda de investigación para la salud financiera contiene muchas áreas prometedoras por explorar. Tanto los legisladores como los proveedores están pidiendo evidencia que les permitan tomar decisiones sobre los recursos con confianza, y esto hace que la evaluación rigurosa del programa sea una necesidad.

Algunos donantes ya utilizan la salud financiera como una consideración estratégica primordial (ver el ejemplo de MetLife, a continuación).

El giro de la Fundación MetLife hacia la salud financiera

Por Evelyn Stark, Fundación MetLife

En 2013, la Fundación MetLife comprometió USD \$200 millones durante cinco años para apoyar la inclusión financiera a nivel mundial. Sin embargo, se encontró que no siempre hay una buena comprensión de la “inclusión financiera”. Mientras que los que estaban profundamente inmersos en el tema entienden que la inclusión financiera hace referencia al acceso y uso de servicios financieros de calidad a buen precio, otros simplemente se centraron en si se tiene acceso a una cuenta bancaria o dinero móvil. Esto fue reforzado por el uso generalizado de la métrica de Findex en los titulares, “515 millones de nuevas cuentas.” Quisimos cambiar el enfoque, haciendo énfasis en la calidad y utilidad de los servicios prestados a los recién incluidos.

Mientras tanto, en EE.UU. - un país con inclusión financiera casi total- nos llamó la atención cada vez más por los informes de que una gran parte de la población claramente no era muy saludable desde el punto de vista financiero. La Encuesta de la Economía de los Hogares de la Reserva Federal demostró que el 40% de los estadounidenses no tenía dinero en efectivo disponible para una emergencia de USD\$400. La tasa de ahorro era regularmente por debajo del 7%, mientras que la deuda de tarjetas de crédito fue muy superior. Los registros financieros de los Estados Unidos en 2017 evidenciaron un panorama de estadounidenses “incluidos” desde el punto de vista financiero, que recibían ingresos irregulares, que utilizaban herramientas financieras informales y tenían deudas con altas tasas de interés (tarjetas de crédito, préstamos del día de pago, sobregiros bancarios) para gestionar su vida diaria.

El primer paso de la Fundación MetLife hacia una práctica de la salud financiera fue patrocinar los esfuerzos de FHN para medir la salud financiera de Estados Unidos. A medida que esto cobró impulso, la Fundación, en colaboración con los Asesores de Filantropía de Rockefeller y Gallup, realizó un breve estudio sobre la seguridad financiera (definida como la capacidad de cubrir las necesidades básicas durante más de seis meses y tener deuda manejable) y el control financiero (referida a la percepción de que uno puede influir en su situación financiera). Resultó claro que la percepción acerca del control no coincidía con la seguridad financiera. En diversos grados, la mayoría de las personas creen que tienen control de sus vidas financieras, pero no creen que tengan su seguridad financiera garantizada. Peor aún, no era clara la relación entre la inclusión y la seguridad financiera. Por ejemplo, en Kenia, donde hay alta inclusión, sólo el 9% gozaba de seguridad financiera.

Nos complace que nuestro trabajo haya contribuido a un cambio en la conversación, pasando de una noción excesivamente simplista de la inclusión, a una medición más matizada de la salud y el bienestar financiero. A partir de lo que hemos aprendido, hemos centrado nuestra financiación en programas que pueden ayudar a los servicios financieros a contribuir a los esfuerzos de las personas de bajos ingresos para cumplir con sus objetivos de vida: un lugar seguro para vivir, gozar de buena salud y la capacidad de criar y educar sus hijos, y disfrutar de una vejez saludable.

Resumen de recomendaciones

A lo largo de este documento, el FHWG ha hecho recomendaciones para los responsables de la formulación de políticas, instándoles a participar en la salud financiera y señalando formas de hacerlo.

Hacer de la salud financiera un objetivo fundamental de la política del sector financiero. Reconocer de forma explícita la salud financiera como un objetivo en sí mismo en el marco de las estrategias nacionales de inclusión financiera sirve como recordatorio de que el propósito de la inclusión es mejorar las vidas de las personas. La agenda de inclusión financiera puede centrarse en resultados positivos para las personas, los hogares y las pequeñas empresas, de modo que los recién incluidos puedan administrar mejor sus vidas financieras. El reconocimiento de la relación entre la salud financiera y las políticas como el empleo, la protección social y la atención de la salud, sugiere la necesidad de asegurar la colaboración al interior del gobierno.

Utilizar la salud financiera como lente para la vigilancia del sector financiero, especialmente para la protección del consumidor y la educación financiera. En sus políticas de inclusión financiera y protección del consumidor, las autoridades financieras pueden garantizar que los servicios financieros que usan las personas conduzcan a una buena salud financiera y, a través de una educación financiera informada sobre el comportamiento, pueden respaldar hábitos y decisiones financieramente saludables.

Medir la salud financiera. El FHWG recomienda que los formuladores de políticas desarrollen un módulo breve de salud financiera que sea relevante a nivel local, lo utilicen con frecuencia para hacer seguimiento a los cambios en el mercado y aseguren que sea ampliamente disponible para ser utilizado por muchas organizaciones. El FHWG también recomienda un proceso para desarrollar un módulo de salud financiera probado a nivel mundial para la evaluación comparativa entre países⁵.

Fomentar un ecosistema de salud financiera con la participación del sector privado y otros. Mejorar la salud financiera a escala requiere acciones por parte de muchas organizaciones, y los formuladores de políticas pueden usar su influencia para impulsar el desarrollo de un ecosistema de salud financiera en los sectores público y privado.

Incorporar la salud financiera en las estrategias nacionales de educación financiera, apoyando programas que ayuden a los consumidores a desarrollar hábitos saludables y tomar decisiones. Utilizar enfoques basados en información sobre el comportamiento y garantizar los recursos adecuados para dicha programación.

Seguir una agenda de investigación de salud financiera. La salud financiera es un área de estudio incipiente y se necesitan investigaciones para alimentar las políticas y los servicios que pueden contribuir a mejorarla. Un desafío importante es examinar la salud financiera en entornos de bajos ingresos, donde es probable que solo una pequeña proporción de la población logre una salud financiera sólida.

⁵ Para mayor información sobre la medición, ver la nota técnica de FHWG: Measuring Financial Health: Concepts and Considerations (Midiendo la salud financiera: conceptos y consideraciones) (Gubbins et al., 2021).

Aprovechar la creciente comunidad mundial de salud financiera a través de iniciativas como el Centro de Salud Financiera del FNUDC en Singapur, el apoyo de CAF para la medición de la salud financiera y su incorporación en las estrategias nacionales de inclusión y educación financieras en América Latina, la guía del PNUMA para instituciones financieras sobre la inclusión y la salud financiera, y el trabajo de FHN con decenas de empresas privadas para incorporar la salud financiera en sus operaciones.

La salud financiera es importante para las personas, las familias y las pequeñas empresas de todo el mundo. Los formuladores de políticas que entienden cuán financieramente saludables son sus poblaciones, pueden hacer contribuciones importantes para mejorar el bienestar de estas últimas.

Bibliografía

1. Principales desarrolladores de conceptos y medidas de salud financiera

Commonwealth Bank of Australia. April 2019. Improving the Financial Wellbeing of Australians. https://www.commbank.com.au/content/dam/commbank-assets/banking/guidance/2018-06/using-survey-banking-data-to-measure-financial-wellbeing.pdf?ei=what_UniMelbPDF

Consumer Financial Protection Bureau. 2017. Financial Well-Being in America. Washington: Consumer Financial Protection Bureau. <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being-america/>

Financial Health Network. 2020. U.S. Financial Health Pulse: 2020 Trends Report. <https://finhealthnetwork.org/research/u-s-financial-health-pulse-2020-trends-report/>

Kempson, E., Finney, A., and Poppe, C. 2017. Financial Well-Being: A Conceptual Model and Preliminary Analysis. Oslo: Consumption Research Norway – SIFO. Project Note No. 3-2017.

2. Encuestas de varios países con componentes de salud financiera

CAF Banco de Desarrollo de América Latina. 2020. *Determinantes del Bienestar Financiero: Evidencia para América Latina*. https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1617/Determinantes_del_bienestar_financiero_evidencia_para_Ame%cc%81rica_Latina.pdf?sequence=8&isAllowed=y

The Global Findex Database. World Bank. <https://globalfindex.worldbank.org/>

Gallup Global Financial Health Study. 2018. <https://news.gallup.com/reports/233399/gallup-global-financial-health-study-2018.aspx>

OECD International Network on Financial Education, OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy <https://www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm>

3. Otros recursos y referencias

Board of Governors of the Federal Reserve System, Update on the Economic Well-Being of U.S. Households: July 2020 Results. <https://www.federalreserve.gov/publications/2020-update-economic-well-being-of-us-households-overall-financial-security.htm>

Central Bank of Kenya, Kenya National Bureau of Statistics, and FSD Kenya, 2019 FinAccess Household Survey.

Financial Health Network, 2017. Beyond Financial Inclusion: Financial Health as a Global Framework <https://finhealthnetwork.org/research/global-financial-health-framework/>. September 2017.

Gubbins, P. "The prevalence and drivers of financial resilience among adults: Evidence from the Global Findex." Nairobi, Kenya: FSD Kenya.

Gubbins, P., Mazzotta, B., and Rhyne, E. 2021. "Measuring Financial Health: Concepts and Considerations" Office of the UN Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development (UNSGSA).

Izaguirre, J. 2020. "Making Consumer Protection Regulation More Customer-Centric." CGAP Blog, June 2020.

Lakner, C., Yonzan, N., Mahler, D, Castaneda Agujilar, R., and Wu, H. January 11, 2021. "Updated estimates of the impact of COVID-19 on global poverty: Looking back at 2020 and the outlook for 2021."

Rademacher, I. and Wallace, M. 2021. "Building and Inclusive Financial System: A Global Economic and Social Imperative for this Decade." Aspen Institute Financial Security Program. July 2021.

Singh, J., Dermish, A., Duijnhouwer, A., and Misquith, A. 2021. "Delivering Financial Health Globally: A Collection of Approaches, Insights and Recommendations." White Paper. UNCDF Centre for Financial Health and MetLife Foundation.

Suri, T, and Jack, W. 2016. The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, Vol. 354, Issue 6317, pp. 1288-1292.

UK Money and Pensions Service. UK Strategy for Financial Wellbeing.

<https://moneyandpensionsservice.org.uk/wp-content/uploads/2020/01/UK-Strategy-for-Financial-Wellbeing-2020-2030-Money-and-Pensions-Service.pdf>

UNCDF. 2020. The Gig Economy and Financial Health: A Snapshot of Malaysia and China, UNCDF and MetLife Foundation. file:///C:/Users/rhyne/AppData/Local/Temp/22-12-2020_Gig%20economy%20main%20report-1.pdf



UNSGSA

UNITED NATIONS SECRETARY-GENERAL'S SPECIAL ADVOCATE FOR INCLUSIVE FINANCE FOR DEVELOPMENT

One UN Plaza, 23rd Floor

New York, NY USA 10017

Tel: +1 (212) 906-5316

info@unsgsa.org

www.unsgsa.org

[@UNSGSA](https://twitter.com/UNSGSA)

[in linkedin.com/company/unsgsa](https://www.linkedin.com/company/unsgsa)

[youtube.com/c/unsgsa](https://www.youtube.com/c/unsgsa)