

## **FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA ERA DIGITAL**

Uno de los aspectos fundamentales para la democratización y acceso a los servicios financieros, es la educación financiera, entendida como el mecanismo que permite implementar una serie de estrategias para que la población pueda tomar decisiones informadas en lo que corresponde a su relacionamiento con las entidades financieras. Esto se recoge explícitamente en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, al establecer la obligación de que las entidades financieras diseñen, organicen y ejecuten programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como parte de sus tareas ejecuta proyectos en materia de educación financiera y protección de sus derechos. Entre las iniciativas más relevantes están la implementación de la defensoría móvil que permitió un acercamiento de ASFI con poblaciones de distintos puntos geográficos del país, la implementación del aplicativo ASFI móvil que permite una interacción directa entre los consumidores financieros y el ente regulador a través de dispositivos móviles, el desarrollo de jornadas de educación financiera realizadas en diferentes departamentos del país (entre 2013 y 2018) con más de 350.000 personas capacitadas y campañas por medios audiovisuales sobre diferentes temáticas.

En los últimos años, el avance tecnológico experimentado impulsó, sin duda, al sector financiero a afrontar nuevos retos. Los teléfonos o relojes inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y el uso de Internet en ellos, forman parte del día a día de los clientes, lo que derivó a que las entidades financieras desarrollen mecanismos para la prestación de sus servicios a través de estos medios. Si bien las estrategias adoptadas en gestiones anteriores tuvieron efectos favorables en cuanto a educación financiera se refiere, es relevante que a la par del desarrollo tecnológico se implementen nuevas formas de acercamiento a los consumidores financieros.

En el citado marco, junto con otras entidades del Estado y del sector privado, incluidas las distintas entidades del mercado de intermediación financiera, empresas de servicios financieros complementarios, participantes del mercado de valores y entidades del mercado de seguros, en la presente gestión ASFI implementó la iniciativa denominada “Ciudad Digital Financiera”, que tiene la finalidad de propiciar el impulso a los emprendimientos y las actividades productivas mediante el acceso al crédito, el fomento al ahorro y el uso de las innovaciones tecnológicas de las entidades que facilitan la realización de transacciones financieras.

La primera versión de “Ciudad Digital Financiera” se realizó en la ciudad de La Paz del 3 al 5 de mayo de 2019 con gran éxito, pues las personas no solo se informaron sobre los avances tecnológicos en los servicios ofrecidos por las entidades financieras y los beneficios asociados al uso de instrumentos electrónicos de pago, como el ahorro de tiempo, la facilidad y seguridad, sino también sobre el manejo de sus finanzas personales o familiares. Adicionalmente, el público asistente pudo acceder a alternativas de financiamiento ventajosas, tasas fijas por ciertos periodos de tiempo, pago de

costos notariales, pago del seguro de desgravamen, comisiones más bajas, etc. La experiencia se replicó en las ciudades de Cochabamba, Tarija, Sucre y Santa Cruz con importante afluencia del público ávido de información sobre tecnología orientada al sistema financiero y educación financiera.

Familiarizar a los consumidores financieros y usuarios con conceptos, productos y riesgos financieros es fundamental para asegurar la toma de decisiones informadas, incidiendo positivamente en el bienestar de la sociedad. En este sentido, ASFI continúa promoviendo la profundización del uso de las nuevas tecnologías para facilitar la atención de las necesidades en materia financiera de la población y fortalecerá los espacios y mecanismos para su difusión.