

Un cambio de comportamiento: Innovaciones en capacidades financieras

Pablo Antón Díaz

Lead Specialist for Latin America
and the Caribbean

CENTER *for*
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION

Sobre el estudio

El Centro para la Inclusión Financiera (CFI) llevó a cabo una búsqueda durante un año de intervenciones que generaran capacidades financieras efectivas alrededor del mundo con atención especial a México y la India.

El CFI entrevistó a múltiples actores -- incluyendo economistas conductuales, proveedores de tecnología, start-ups, inversionistas, académicos, e instituciones financieras con programas de capacidades financieras novedosos -- seleccionadas con base en los contactos del CFI y otras recomendaciones.

Gracias por el generoso apoyo de JPMorgan Chase & Co.

Capacidad financiera:

la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona necesita tener para tomar decisiones financieras sensatas que apoyan su bienestar

¡Momentos enseñables!

Abordar a los clientes en el momento en que están tomando decisiones financieras

50%

de los pacientes que son diagnosticados no reciben tratamiento por falta de acceso a planes de pago.

KiWi

es la primera solución digital que permite aumentar el acceso a productos y servicios médicos a través de planes personalizados.

Cómo funciona



Diseña un plan

Escoge la frecuencia de pago, duración del plan y monto del adelanto.



Realiza pagos

Paga a través de más de 12,000 puntos de pago aliados



Monitorea el progreso

Visualiza el progreso a través de Kiwi. Recibe recordatorios de pago.

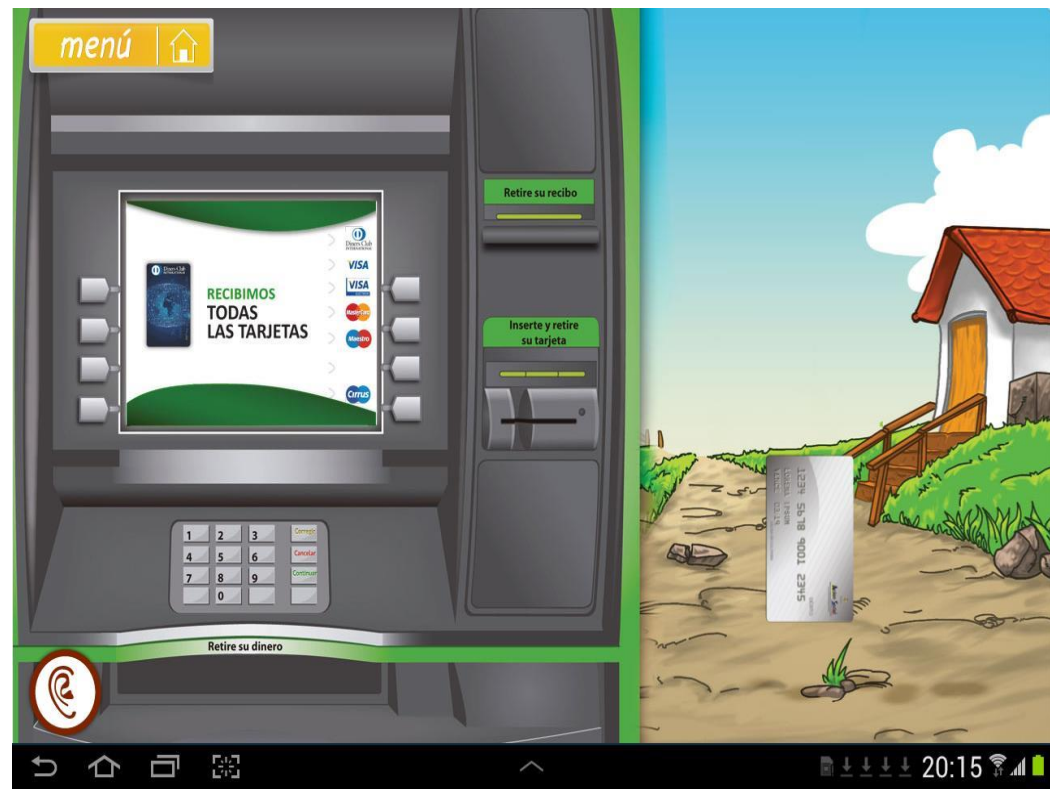


Recibe tu compra

Una vez que hayas terminado recibe tu producto o servicio.

¡Aprender haciendo!

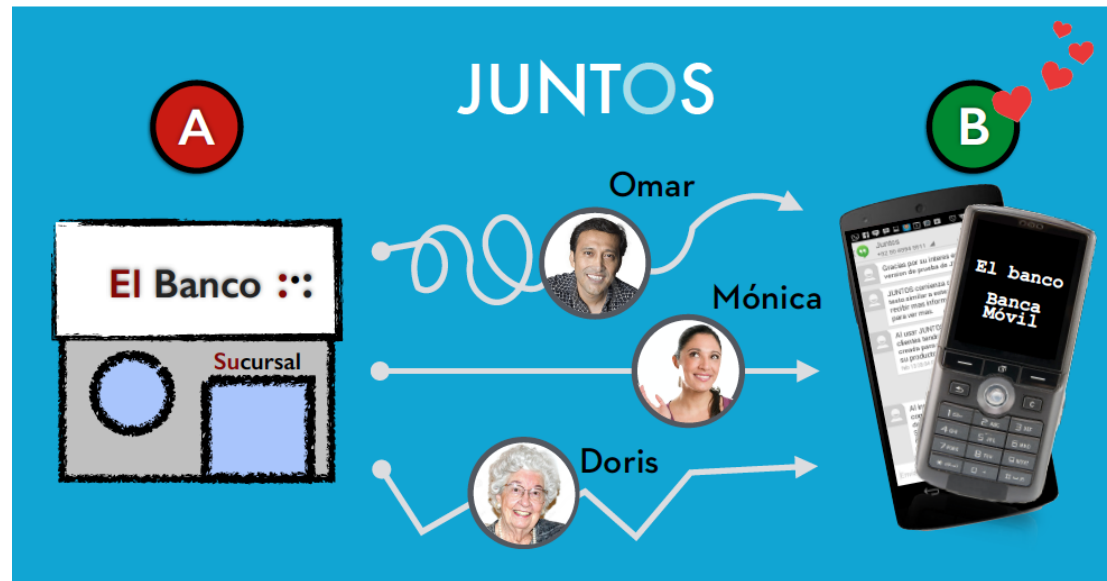
Practicar el uso del producto o servicio



¡Empujoncitos y recordatorios!

Recordatorios oportunos y opciones por defecto que favorecen buenos hábitos

*Generamos comportamientos
a través de **Conversaciones Personalizadas**
a la realidad de cada usuario.*



¡Reglas básicas (Heurística)!

Atajos mentales que ayudan a convertir el aprendizaje en un hábito.



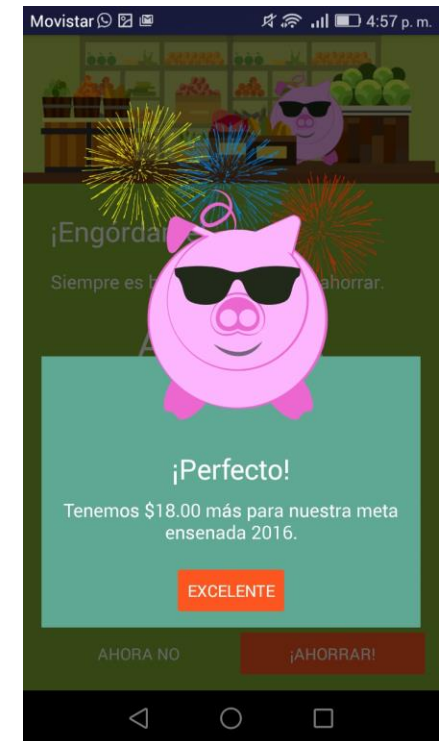
¡Hacerlo divertido!

Usar juegos y humor



¡Personalización!

Confeccionar los consejos a la situación de la persona



¡Socialización!

Apalancar influencias de compañeros y culturales.



Recomendaciones: Cinco Transiciones

- 1. Acercar los esfuerzos de capacidades financieras al uso de productos y servicios financieros permitiendo que los proveedores jueguen un papel más destacado.**
- 2. Cambiar la expectativa de que el gobierno es responsable de la generación de capacidades financieras a una expectativa compartida entre todos los participantes, incluyendo proveedores de servicios y otras instituciones.**
- 3. Incorporar elementos probados de cambio conductual en la iniciativas de educación financiera y de creación de capacidades financieras existentes.**
- 4. Involucrar a organizaciones que atienden a grupos de la BdP, desde agencias de seguridad social del gobierno, a empleadores y organizaciones sin fines de lucro.**
- 5. Fomentar las capacidades financieras desde el cliente.**

¡GRACIAS!

Pablo Antón
panton@accion.org