



Chile 2014  
Encuentro Regional:  
**INCLUSIÓN Y  
EDUCACIÓN FINANCIERA EN  
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:**

**Lecciones aprendidas  
y desafíos**

---

Claudio Prim / Ivonne Villada / Johanna Yancari  
(editores)



Serie Miscelánea, 36



# Encuentro Regional:

## INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

Lecciones aprendidas  
y desafíos

---





Encuentro Regional:

INCLUSIÓN Y  
EDUCACIÓN FINANCIERA EN  
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

Lecciones aprendidas  
y desafíos

---

Claudio Prim / Ivonne Villada / Johanna Yancari  
(editores)

La presente publicación resume las principales conclusiones y desafíos presentados en el Encuentro Regional, en el que los diversos actores pusieron en evidencia su compromiso actual y las acciones futuras para lograr transformaciones económicas y sociales profundas, que permitan superar las condiciones de exclusión y vulnerabilidad de la población en general y la población pobre en particular.

Un agradecimiento especial a la señora Adriana Lagos, ex funcionaria de FOSIS, por su colaboración en la realización del Encuentro Regional, y por sus años de labor profesional para la superación de la pobreza en Chile.

Este documento ha sido elaborado en el marco del Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera (Santiago de Chile; Octubre, 2014), co-organizado por el Gobierno de Chile, a través del Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS; la Agencia de Cooperación Internacional de Chile - AGCI; la Agencia de Cooperación Internacional del Japón - JICA; y por el Proyecto Capital financiado por la Fundación Ford (Donación N° 0140-0321) y por International Development Research Centre - IDRC (Donación N° 106712-003).

La co-edición de este documento ha sido posible gracias al apoyo del Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS y del Instituto de Estudios Peruanos - IEP, en el marco de las actividades del Proyecto Capital, financiado por la Fundación Ford (Donación N° 0150-0279) y por International Development Research Centre - IDRC (Donación N° 106712-003).

Para mayor información sobre el Proyecto Capital ver <[www.proyectocapital.org](http://www.proyectocapital.org)>.

© IEP Instituto de Estudios Peruanos  
Horacio Urteaga 694 Lima 11  
Teléfono: (51-4) 332-6194  
Libreria@iep.org.pe [www.iep.org.pe](http://www.iep.org.pe)

ISBN formato digital: 978-9972-51-517-0

Serie Miscelánea, 36

ISSN 1817-3187

Imagen de carátula: María Mercedes Ferrer, FOSIS

Fotografías del Encuentro Regional: Christian Caro Maison

Edición, diseño y diagramación: Mónica Ávila Paulette

Reservados todos los derechos a los editores, bajo el protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos de Autor. Sin embargo, por la presente, se concede permiso para reproducir este material total o parcialmente para propósitos educativos, científicos o en desarrollo, con mención de la fuente.

Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe: Lecciones aprendidas y desafíos / Claudio Prim, Ivonne Villada, Johanna Yancari, editores. Lima, IEP, 2015. (Serie Miscelánea, 36).

1. INCLUSIÓN FINANCIERA; 2. EDUCACIÓN FINANCIERA; 3. TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS; 4. SISTEMA FINANCIERO; 5. GOBIERNO; 6. INCLUSIÓN SOCIAL; 7. PROTECCIÓN SOCIAL; 8. AMÉRICA LATINA; 9. CARIBE.

W/19.02.01/M/36

# Índice

Presentación	9
La inclusión financiera en la protección social	11
El rol de los gobiernos en la inclusión financiera	15
Necesidad de colaboración público-privada y compromiso de las instituciones financieras	19
La importancia de la educación financiera	22
Aprendizajes y desafíos al momento de evaluar	25
El papel de las estrategias nacionales de inclusión financiera, educación financiera y protección al consumidor	28
Experiencia de Japón: el Movimiento para el mejoramiento de la calidad de vida	32
Inclusión financiera de las poblaciones vulnerables: aprendizajes y desafíos	34
Anexo: Programa del Encuentro Regional de Educación Financiera en América Latina y el Caribe	35







# Presentación

A nivel internacional, gran parte de las acciones promovidas para superar la pobreza han considerado vincularse con el mercado laboral y productivo. Sin embargo, el acceso a estos mercados es incompleto, toda vez que los hogares pobres se enfrentan a problemas de liquidez y de coyuntura que limitan sus posibilidades de desarrollo sostenido, haciendo más difícil la salida de su situación de vulnerabilidad.

La inclusión y la educación financiera son parte del debate actual sobre el desarrollo de políticas que contribuyen a aliviar la pobreza, como estrategias complementarias de proyectos de desarrollo productivo dirigidos a hogares pobres y como instrumentos de generación de capacidades en el marco de las discusiones acerca de la pobreza multidimensional.

Los países de la región han asumido el compromiso de promover la inclusión financiera, que guarda relación tanto con aspectos económicos, como con aspectos de inclusión social. En este contexto, la inclusión financiera no se limita a que exista una oferta competitiva de productos y servicios financieros, sino que apuesta a fomentar conocimientos y habilidades necesarias para hacer uso efectivo, sostenible y en condiciones de protección, para que estos servicios lleguen a todos los segmentos de la población.

*Se realizó el Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera, entre el 30 de septiembre y el 3 de octubre de 2014 en Santiago de Chile.*



Asistentes al Encuentro Regional y estudiantes del Liceo Politécnico "José Francisco Vergara" de Viña del Mar.  
Foto: Archivo del Encuentro Regional.

Con el fin de relevar y discutir los avances y desafíos sobre la inclusión financiera, se realizó el *Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera*, entre el 30 de septiembre y el 3 de octubre de 2014 en Santiago de Chile. El evento congregó a diversos actores de la política pública, académicos y ejecutivos de instituciones financieras de más de diez países de América Latina y el Caribe. En la realización del Encuentro participó el Gobierno de Chile a través del Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS y el Proyecto Capital, financiado por la Fundación Ford y el International Development Research Centre - IDRC de Canadá. El Encuentro contó, además, con el apoyo de la Agencia de Cooperación Japonesa - JICA (por sus siglas en inglés), la Agencia de Cooperación Internacional de Chile - AGCI y la Mesa de Educación Financiera - MEF de Chile.

La presente publicación resume las principales conclusiones y los desafíos presentados en el Encuentro Regional, en el que los diversos actores pusieron en evidencia su compromiso actual y las acciones futuras para lograr transformaciones económicas y sociales profundas, que permitan superar las condiciones de exclusión y vulnerabilidad de la población en general y la población pobre en particular.

## La inclusión financiera en la protección social

En la búsqueda de un proceso de inclusión financiera sostenible, de amplia escala y con las condiciones de acceso y pertinencia para la población de bajos ingresos, los gobiernos han diseñado diversas estrategias. Una opción muy prometedora ha sido la promoción de la inclusión financiera de receptores de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) y otros pagos de Gobierno a personas (G2P). Los principales mensajes durante el Encuentro destacan que la exclusión financiera es un fenómeno que incrementa la desigualdad en los países de América Latina, y relevan además los impactos positivos sobre los hogares que acceden de manera informada a los mercados financieros.



Usuarías de JUNTOS en Ancash (Perú). Foto: Elena Caballero, Proyecto Capital.

Mapa 1  
Programas de TMC y sus receptores en 12 países  
de América Latina y el Caribe



Leyenda	
BJA	Bono Juana Azurduy
BF	Bolsa Familia
RM	Renda Melhor
RMJ	Renda Melhor Jovem
SSO	Subsistema Seguridades Oportunidades
MFA	Más Familias en Acción
BDH	Bono de Desarrollo Humano
CSR	Comunidades Solidarias Rurales y Comunidades Solidarias Urbanas
MBS	Mi Bono Seguro
TEK	Tekopora
JUN	Programa de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS"
PROSOLI	Progresando con Solidaridad
PRO	Prospera
VM	Bono Vida Mejor

Fuente: Elaboración Franz Gómez, Proyecto Capital.

“La exclusión financiera se presenta como una de las caras de la desigualdad.”  
HEIDI BERNER,  
MDS.

“Existe una relación directa entre el nivel de desarrollo y los índices de inclusión y profundización financiera.”  
CARLOS MOYA, AFI.

**La inclusión financiera es un instrumento de inclusión social.** Pese al crecimiento económico de varios de los países de la región, persiste la desigualdad de ingresos y de los niveles de calidad de vida, lo que incrementa la brecha entre los más ricos y los más pobres en todos los países de América Latina. Este incremento en la desigualdad aumenta la percepción de exclusión social en la población y profundiza la situación de descontento en los países. Una de las aristas de la exclusión social es la exclusión financiera, que se puede entender como la incapacidad de acceder y utilizar los servicios financieros básicos de forma adecuada. Este problema es relevante en el actual contexto de discusión sobre la pobreza multidimensional y en el desarrollo de políticas de superación de la po-breza que contemplan el acceso a diversos mercados.

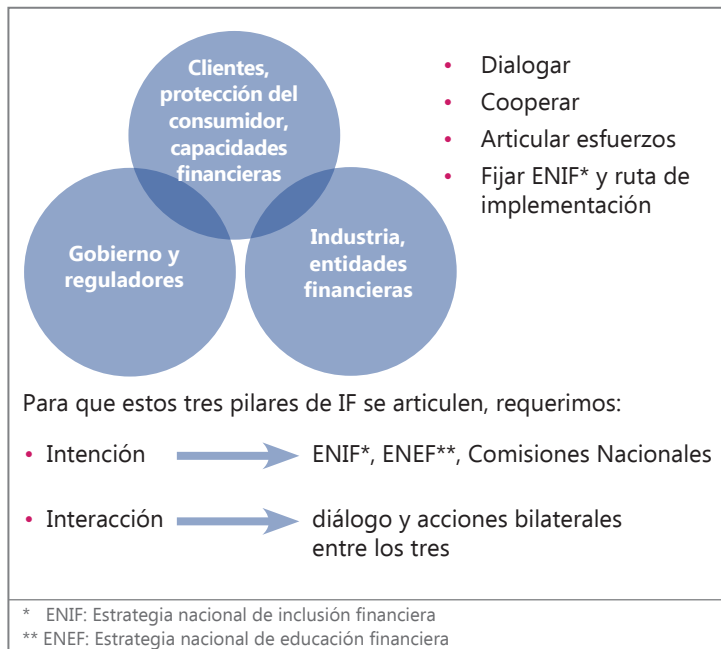
**La inclusión financiera empodera a las personas y genera impactos de largo plazo.** Como política de empoderamiento, la inclusión y la educación financiera contribuyen tanto al acceso y uso adecuado de los productos y servicios financieros, como a la generación de ingresos autónomos de los hogares. Como tal, brinda protección a las familias, oportunidades para mejorar sus condiciones de vida y fomenta una mayor participación en el entorno social. Más allá de entregar herramientas para el manejo de negocios, la inclusión y educación financiera permiten un mejor manejo de las finanzas domésticas, induciendo a planificar, presupuestar y generar mecanismos efectivos para enfrentar emergencias, imprevistos y tragedias. En consecuencia, aumenta la probabilidad de generar un consumo estable a lo largo del tiempo, reduce la incertidumbre y volatilidad de los ingresos y, con ello, la vulnerabilidad de los hogares. Por último, contribuye a mejorar la autoestima, no solo como producto de una reducción de la vulnerabilidad, sino también en la medida en que la población objetivo se siente más integrada a la sociedad.

“La inclusión financiera se debe abordar simultáneamente desde diferentes frentes: acceso, uso, calidad, e institucionalidad.”  
CAROLINA TRIVELLI,  
ASBANC.

**La inclusión financiera es una apuesta conjunta de distintos actores: clientes, gobierno e industria.** Se reconoce que la inclusión financiera es un trabajo articulado entre los programas sociales y otras entidades públicas y privadas que buscan generar una oferta financiera adecuada a las necesidades de los usuarios, así como una demanda informada que disponga las herramientas para que los usuarios decidan libremente y hagan uso de la oferta financiera para su beneficio.

Superar las brechas actuales de inclusión financiera demanda un esfuerzo conjunto que abarca, desde los gobiernos, el diseño de incentivos para promover la innovación y la escala, la adecuada estimulación de la demanda a través de procesos permanentes de educación financiera; y, desde la industria, el compromiso para conocer y entender las necesidades de los diferentes segmentos de la población y trabajar en el diseño de productos y servicios adecuados a sus necesidades.

Diagrama 1  
Tres pilares para la inclusión financiera



Fuente: Presentación de Carolina Trivelli, ASBANC.

## El rol de los gobiernos en la inclusión financiera

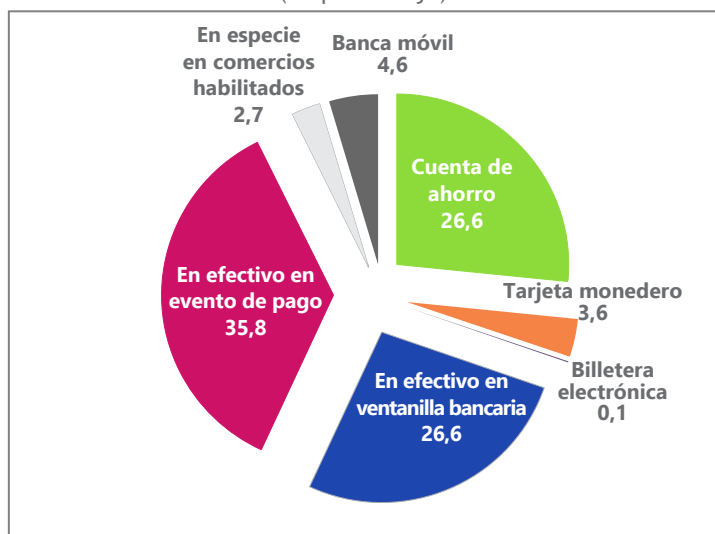
“La regulación por sí sola no es suficiente. El gobierno debe tener otros instrumentos de política pública que sirvan de catalizador de inclusión financiera.”

CARLOS MOYA, AFI.

**Desde la perspectiva de la regulación, se espera generar un marco propicio para promover la inclusión, reformas para eliminar barreras y un ambiente que conlleve a la innovación.** Marcos regulatorios muy estrictos y robustos; requerimientos costosos para la apertura y manejo de cuentas y de información detallada de clientes; impuestos a transacciones financieras; y controles a las tasas activas pueden generar costos elevados, impidiendo que las personas abran cuentas de ahorro. El regulador tiene la capacidad de crear un ambiente propicio para que las instituciones financieras, mediante la innovación, puedan servir a nuevos segmentos de mercado en condiciones rentables y generar un balance entre estabilidad financiera, prevención de lavado de activos e inclusión financiera.

Como pagador, el gobierno debe ser catalizador de pagos por medios electrónicos que promuevan la inclusión. Lo anterior favorece la capacidad de dar el volumen (caso de negocio) necesario para aplicar modelos innovadores.

Gráfico 1  
2015: Medios de pago de TMC en 12 países de LAC  
(en porcentaje)



Fuente: Elaboración con información de 12 países. Franz Gómez, Proyecto Capital.

### Existen avances para incentivar la inclusión financiera a través del pago de los beneficios sociales por medios electrónicos.

En Chile, en 2012, el 99 por ciento de los pagos de los beneficios sociales era presencial y en dinero en efectivo (1,6 millones de beneficiarios). Esta situación promovió la formación de ChileCuenta, una política de inclusión financiera del Ministerio de Desarrollo Social - MDS que promueve el pago electrónico de los beneficios sociales. ChileCuenta incluye un incentivo a la demanda por medio de un subsidio para que los beneficiarios opten por el pago electrónico de sus prestaciones monetarias.<sup>1</sup> La iniciativa ha conseguido facilitar el proceso de apertura de las cuentas de los beneficiarios mediante convenios con instituciones financieras.

1. Un subsidio de US\$ 1.10 se abona a la cuenta bancaria para cubrir los costos de dos transacciones y una consulta de saldo.



Cuadro 1

Pago de beneficios sociales: comparación internacional con países de similar nivel de desarrollo (2012)

	Brasil	Colombia	México	Sudáfrica	Chile
% bancarización	55,9	30,4	27,4	53,6	42,2
% pago electrónico de beneficios a 2012*	99,0	91,0	34,0	100	1,0
* Corresponde al porcentaje de pago electrónico en programas orientados a los grupos más vulnerables.					

Fuente: The Little Data Book on Financial Inclusion - Banco Mundial 2012 e informe de CGAP 2012 (Social Cash Transfers and Financial Inclusion: Evidence from Four Countries)

En América Latina y el Caribe, un total de 17 países tienen por lo menos un programa de pagos de subsidios condicionados, beneficiando a cerca de 27 millones de familias y un total de 111 millones de personas, lo que equivale aproximadamente al 21 por ciento de la población total de la región.

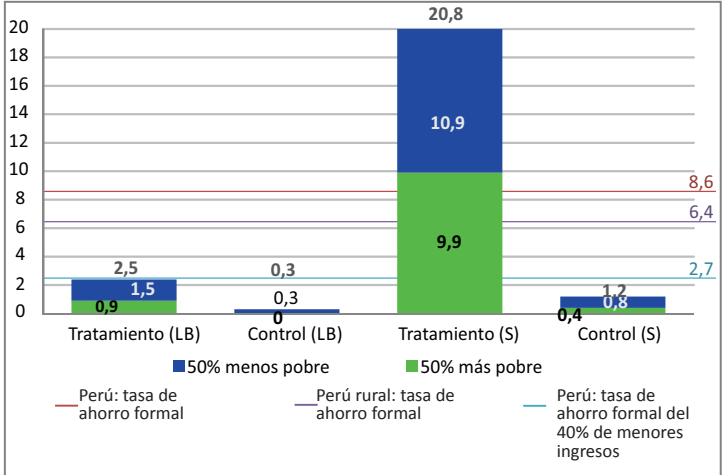
PROYECTO CAPITAL

Colombia inició en 2002 el proceso de bancarización de las familias receptoras de transferencias monetarias condicionadas (Familias en Acción). La bancarización se consolidó en 2006 con la Política de Inclusión Financiera de la Banca de las Oportunidades y del Departamento para la Prosperidad Social - DPS. En la actualidad, 2.7 millones de beneficiarios están bancarizados, de los cuales 70 por ciento recibe sus transferencias en cuentas de ahorros y 30 por ciento a través de la banca móvil. Las estrategias actuales para consolidar la inclusión financiera de las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad involucran el ahorro en el sistema financiero formal, el estímulo a las transacciones financieras, la oferta y servicios financieros adecuados (microseguros) y la alineación del mensaje institucional.

“El principal logro de la política desarrollada en Chile es que cada pago a través de ChileCuenta es en promedio un 60 por ciento más barato para el Estado. En setiembre de 2014 se tenía un total de 77.751 beneficiarios con pago electrónico.”  
 HEIDI BERNER, MDS.

En Perú, los procesos de inclusión financiera comenzaron en el año 2000 con proyectos piloto dirigidos a la población más pobre, en la zona sur del país (Proyecto Corredor Puno-Cusco y Proyecto Sierra Sur). Desde ese año, el Estado ha trabajado para promover la inclusión y la educación financiera. En 2012, las actividades estatales se consolidaron a través del enfoque sectorial de inclusión financiera liderado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. En 2014, las intervenciones se despliegan a partir del desarrollo de dos líneas de trabajo: i) promoción del acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de la población atendida por el MIDIS (mejora de los procesos de pago, articulación con otras entidades públicas y privadas, ampliación de la cobertura); y ii) promoción de la educación financiera (desarrollo de capacidades que permitan una relación con los servicios financieros y fomentar conductas y aptitudes para aprovechar las ventajas de dichos servicios financieros). En la actualidad, 1.33 millones de usuarios de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC) JUNTOS y Pensión 65 tienen una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación y más de 100.000 usuarias de JUNTOS han sido capacitadas.

Gráfico 2  
 Ahorró en un banco desde que empezó a recibir JUNTOS (Perú)  
 (en porcentaje)



Fuente: Evaluación Programa Piloto Promoción del Ahorro en familias JUNTOS. Chris Boyd, Proyecto Capital

## Necesidad de colaboración público-privada y compromiso de las instituciones financieras

“Es importante el desarrollo de incentivos a la oferta que faciliten la creación de modelos inclusivos e innovadores.”

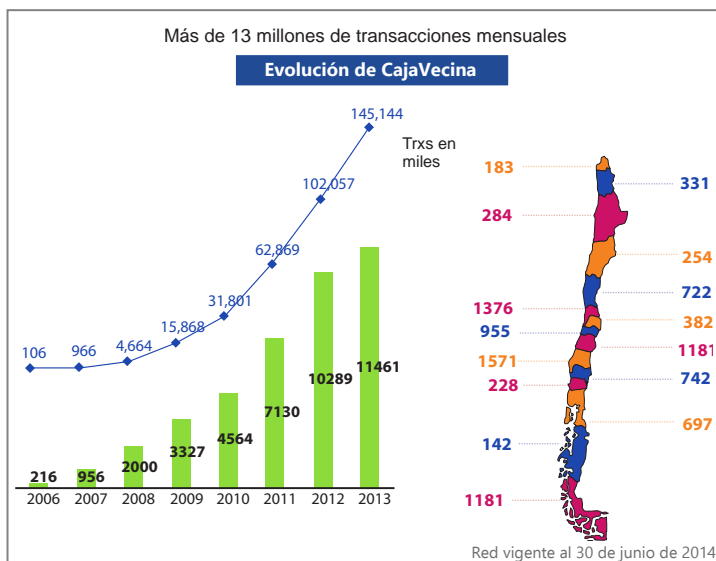
FERMÍN VIVANCO,  
BID - FOMIN.

Es importante que el Estado cree incentivos y desarrolle un marco regulatorio que permita la promoción de modelos de negocio con productos adaptados, como el ahorro programado; la innovación en canales, como corresponsales bancarios; canales de distribución costo-efectivos, como innovaciones en la banca móvil; el financiamiento de asistencias técnicas para el desarrollo de metodologías e información del mercado mediante sondeos y estudios sobre necesidades y preferencias de los clientes; y, no menos importante, que coloquen a la educación financiera como un componente transversal a todas las iniciativas.

**Evolución en el desarrollo de productos y canales: el caso de BancoEstado de Chile.** El principal producto de inclusión financiera en Chile es la CuentaRut, una cuenta de depósito a la vista sin interés, sin requisitos de renta, que cobra solo por transacción, privilegiando el acceso no presencial. Para lograr que los 7 millones de clientes actuales de la CuentaRut realicen más de 55 millones de transacciones, se desarrolló una estrategia de instalación de corresponsales a través de CajaVecina, que logró incrementar sus puntos de transacción de 216 en 2006 a cerca de 13.000 puntos en 2014. Esto permitió, además, que la CuentaRut se convierta en un vehículo para movilizar otros productos, entre ellos el ahorro.

Los retos a futuro son formalizar y sistematizar, con las instituciones públicas, la información de inclusión financiera en Chile; promover los pagos móviles y el prepago; la entrega de los beneficios del Estado y otros pagos con abono en cuentas.

Gráfico 3  
CajaVecina y su apoyo a la inclusión



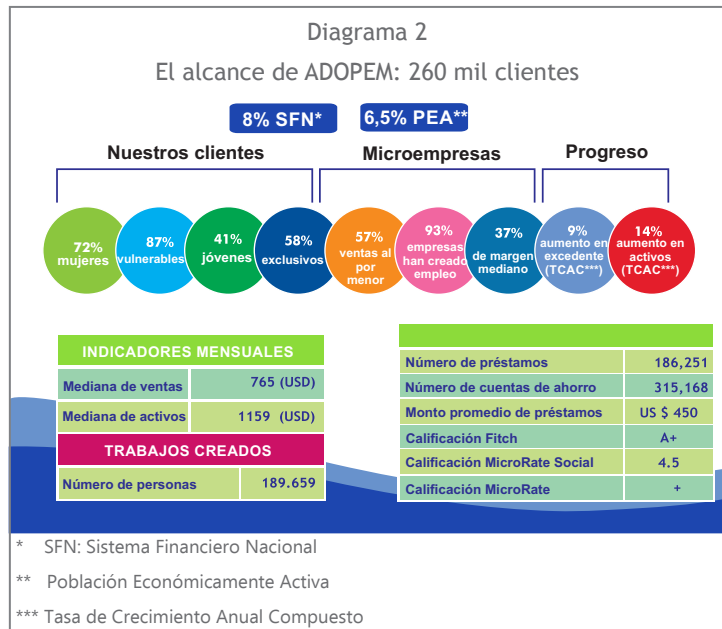
Fuente: Presentación de Cecilia Vergara, BancoEstado Chile.



Stand de CajaVecina y billetes del Banco Central de Chile. Foto: Archivo del Encuentro Regional.

“No hay una receta única, la magia está en atender las necesidades de los clientes más pobres con nuevas oportunidades de negocio.”  
**MERCEDES CANALDA,**  
**BANCO ADOPEM.**

**Productos adecuados para lograr la inclusión: el caso de ADOPEM en República Dominicana.** El alcance de ADOPEM es de 260.000 clientes, de los cuales 72 por ciento son mujeres, 87 por ciento personas en situación de vulnerabilidad y 41 por ciento jóvenes. Para conseguir este logro, fue necesario llevar a cabo un proceso de desarrollo interno que buscaba conocer las necesidades de los clientes y desarrollar programas piloto y alianzas estratégicas para adecuar los productos a aquellas necesidades. Entre sus innovaciones resalta el producto activo de los grupos solidarios, sin garantías y sin garantes, con el que las mujeres pueden comenzar a ahorrar con un monto de US\$ 10 a una tasa de mercado entre 36 y 40 por ciento de interés al año, en plazos muy cortos de cuatro a doce meses.



Fuente: Presentación de Mercedes Canalda, Banco ADOPEM.



## La importancia de la educación financiera

Como sucede con la inclusión, la educación financiera contribuye al crecimiento económico, a la estabilidad y a la reducción de la pobreza. Sin embargo, no se cuenta aún con estándares que guíen el diseño y ejecución de los programas. La educación financiera debe incorporar tres conceptos: difusión, sensibilización y educación. La experiencia demuestra que la mayoría de iniciativas está orientada solo a los dos primeros conceptos.

“Los mercados financieros son cada vez más sofisticados, la educación financiera es imprescindible para que una persona común aproveche los beneficios del sistema.”  
ERIC PARRADO, SBIF  
CHILE.

**Especialmente para la población vulnerable**, caracterizada por tener bajos niveles de escolaridad, ser indígena y vivir en zonas rurales, **la educación financiera constituye un primer paso en el acercamiento al sistema financiero.** Es indispensable conocer a esta población a profundidad y diseñar contenidos educativos en función de los diferentes grupos, a través de estudios cualitativos y cuantitativos. Asimismo, es necesario innovar los métodos de enseñanza, usando nuevos medios de difusión de contenidos y mensajes de educación financiera como teatro, juegos y mensajes de texto; así como el uso de tecnologías de la información, por ejemplo, aplicaciones para *tablets*. Explorar e identificar los estilos de aprendizajes de los usuarios facilita el diseño de la modalidad, método de enseñanza y materiales apropiados para lograr el desarrollo de capacidades y los cambios de conducta espera-

dos. Experiencias de este tipo son promovidas por la Secretaría de Acción Social - SAS de la República de Paraguay y por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local - FISDL en El Salvador.

**En condiciones más avanzadas de inclusión, la educación financiera busca promover la protección del consumidor y evitar el sobreendeudamiento.** Especialmente en el caso de Chile, un factor relevante es que la mayor bancarización de las familias vulnerables genera una serie de riesgos como el acceso temprano y no protegido por parte de jóvenes a los productos financieros y el alto nivel de endeudamiento por parte de la población, que se combina con un bajo nivel de alfabetización financiera y, en términos generales, con una limitada oferta educativa en la materia. Por ello, el Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC diseñó un programa de educación financiera dirigido a estudiantes, docentes y familias, siguiendo el currículum escolar vigente del Ministerio de Educación de Chile - MINEDUC y el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos - PISA (por sus siglas en inglés). Por su parte, FOSIS se focaliza en personas en situación de pobreza priorizadas en la Ficha de Protección Social y entrega contenidos sobre administración del presupuesto, ahorro, endeudamiento responsable e inversión, por medio de metodologías que combinan talleres presenciales, asesorías a las familias y estrategias complementarias, como juegos, historietas y calendarios.



Beneficiarias de FOSIS explican a asistentes del Encuentro Regional en qué consiste el juego de educación financiera "Tú Decides". Foto: Archivo del Encuentro Regional.

### Diagrama 3

## Metodologías de intervención

### Juegos de mesa



Juego de Educación Financiera "Tú Decides" de FOSIS, Chile.



Juego de Consumo Responsable, SERNAC, Chile.

### Radionovelas y materiales didácticos



"Isidora, la ahorradora", personaje de radionovelas y rotafolios para las capacitaciones financieras del Programa JUNTOS, MIDIS, Perú.



Material del Programa "Mujeres ahorradoras" del FISDL, El Salvador.

### Obras teatrales



Teatro del Programa "Central en tu Vida" del Banco Central de Chile.



Teatro del Programa Kakuaa, SAS, Paraguay.

En América Latina y el Caribe, se han desarrollado productos innovadores relacionados con el entretenimiento educativo. Sobresalen los casos de Chile, con juegos de mesa de FOSIS y SERNAC y obras teatrales del Banco Central; de Perú, con radionovelas e historietas del Proyecto Capital para el Programa JUNTOS; de El Salvador, con los materiales del Programa "Mujeres Ahorradoras"; y de Paraguay, con obras teatrales del Programa Kakuaa.



## Aprendizajes y desafíos al momento de evaluar

“La inclusión y educación financiera deben considerar indicadores complejos y no solo medir el acceso a servicios financieros. Además, aún existen interrogantes importantes relacionadas a cómo medir la educación financiera. ¿Se debe medir solo los aprendizajes o hacer mediciones de cambios de comportamiento?”  
JOHANNA YANCARI,  
PROYECTO CAPITAL.

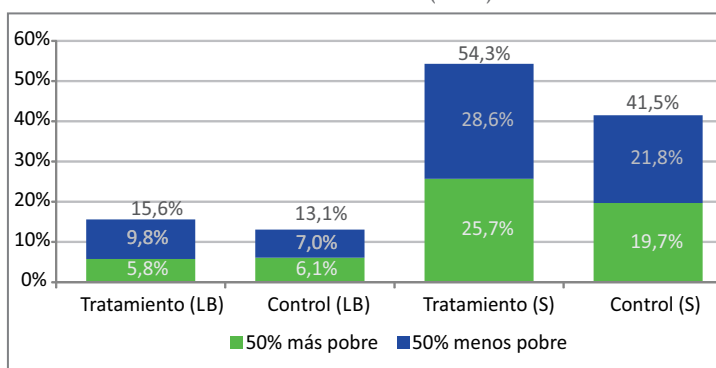
En los procesos recientes de inclusión y educación financiera, la necesidad de evaluar es una prioridad. La evaluación permite medir la eficacia de las nuevas políticas, sobre la base de los logros obtenidos en los proyectos y programas, así como del ajuste de la política para que su aplicación sea adecuada a la realidad de cada país. Asimismo, las diferentes aristas que se enfrentan en los procesos de inclusión y educación financiera generan muchas interrogantes con respecto a los aprendizajes adquiridos y los cambios de comportamiento en la población que comienza a tener relación con el sistema financiero. Es clave medir los efectos sobre las familias con relación al empoderamiento, la creación de capital social, los cambios en los ingresos y a la disminución de la vulnerabilidad.

**Las evaluaciones de programas de inclusión financiera no son nuevas.** Estas, asociadas a las iniciativas de inclusión financiera, tienen una larga historia que se remonta a los años noventa; sin embargo, en ese entonces, estaban asociadas a microcréditos. No obstante, es poco lo avanzado en las evaluaciones relacionadas a inclusión y educación financiera que tratamos hoy. La mayoría de las evaluaciones en esta área examinan la educación financiera, buscando identificar los aprendizajes obtenidos a partir de capacitaciones financieras. Sin embargo, no hay un consenso sobre los indicadores de

medición de los aspectos relacionados con la formación de capacidades. Algunos resultados muestran una curva decreciente de aprendizaje; y otros arrojan el logro de mejores enlaces con el sistema financiero, formación de ciudadanía y empoderamiento económico y social.

**Las escasas evaluaciones de inclusión financiera han mostrado resultados positivos.** La evidencia demuestra los beneficios de la inclusión financiera, entre ellos, generar autonomía, reducir la vulnerabilidad, incentivar la formalización, proporcionar seguridad y articular la inclusión social y económica. A la vez, existe evidencia sobre beneficios de la educación financiera, entre ellos, empoderar, crear ciudadanía y desarrollar capacidades financieras.

Gráfico 4  
Cuando tiene dudas financieras, acude al personal del Banco de la Nación (Perú)



Fuente: Evaluación Programa Piloto Promoción del Ahorro en familias JUNTOS. Chris Boyd, Proyecto Capital

**Aún falta mucho por aprender sobre los procesos de inclusión y educación financiera.** Es importante seguir promoviendo la evaluación de estos temas, pues es un aspecto muy relevante para las políticas de Estado. Para que las evaluaciones sean rigurosas, es necesario que los Estados y la academia colaboren en la exploración de procesos y medición de indicadores.

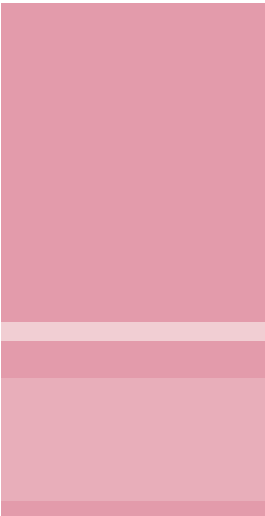
**Los principales desafíos de la evaluación implican el compromiso de diferentes actores y la mantención de los resguardos necesarios de los datos.** Las evaluaciones requieren establecer alianzas con gobiernos y/o instituciones

financieras para responder preguntas teóricas y resolver problemas prácticos. Un aspecto importante es el manejo de los datos, cuyo resguardo debe ser asegurado mediante convenios interinstitucionales. Una pregunta que las evaluaciones deberían contemplar está relacionada con el costo de la inclusión: ¿quién lo debe pagar?

**El desarrollo de plataformas de investigación que involucren a los Estados y a la sociedad civil es cada vez más necesario.** Un ejemplo prometedor es la plataforma virtual de investigación *Todas Cuentan* que promueve la evaluación de programas de inclusión financiera en la región.



Encuesta en Sierra Norte del Perú (2009). Foto: Johanna Yancari, Proyecto Capital.



## El papel de las estrategias nacionales de inclusión financiera, educación financiera y protección al consumidor

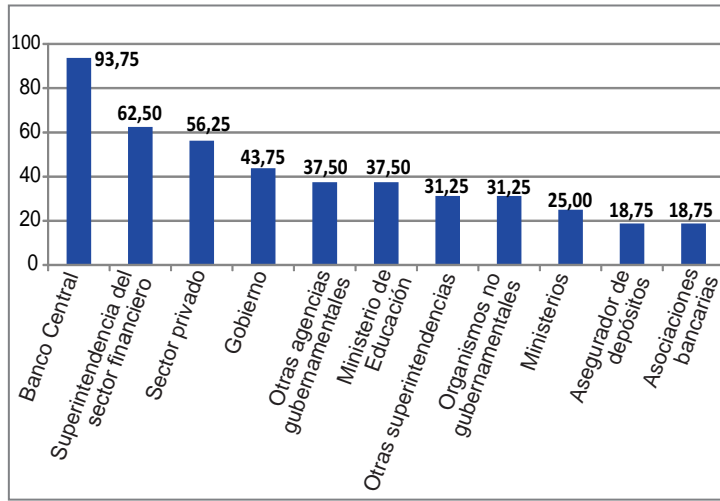
“El objetivo es formar ciudadanos críticos frente a las presiones del mercado, conscientes de la importancia de jerarquizar recursos y diferenciar deseos de necesidades, ciudadanos capaces de identificar los beneficios de generar ahorro y prevenir el sobreendeudamiento. Es importante comprender que las decisiones individuales tienen un impacto en la colectividad.”  
ERNESTO MUÑOZ,  
SERNAC.

Hasta la fecha, diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales han desarrollado programas de orientación financiera. Algunas buscan mejorar el conocimiento financiero; otras, propiciar la inclusión financiera y/o brindar herramientas de protección al consumidor. Si bien es cierto que la mayoría de las instituciones declara que sus intervenciones buscan educar en temas financieros o propiciar la cultura financiera, solo algunas realizan actividades catalogadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE como educación financiera. Existe entonces la necesidad de acordar una definición común de lo que se entiende por “educación financiera,” establecer objetivos e indicadores comunes y diferenciar esfuerzos para poder seguir adelante con una estrategia que fomente la educación financiera.

**Las estrategias nacionales de inclusión y educación financiera requieren liderazgo del Estado.** Estas estrategias deben estar lideradas por instituciones del sector público, que dispongan de recursos necesarios y personal especializado. Asimismo, se requiere que el Estado involucre a todos los sectores relevantes en el desarrollo de la estrategia y permita el diálogo constante con el sector privado.

Gráfico 5

Instituciones promotoras de la educación financiera en América Latina (en porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por el Banco de la República, FOGAFIN y CAF.

**Los promotores de la inclusión financiera en América Latina son principalmente los bancos centrales, las superintendencias y el sector privado.** En las formulaciones de las estrategias nacionales se promueve el alfabetismo financiero, la inclusión financiera y la protección al consumidor. Sin embargo, en la práctica, las formulaciones aún distan mucho de los principios internacionales establecidos por la OCDE.

“El Banco Central de Chile considera que el buen manejo de las finanzas personales fortalece el sistema.”

CLAUDIA VARELA,  
BANCO CENTRAL DE CHILE.

Chile presenta una iniciativa voluntaria que surgió en 2012 a partir de la constitución de la Mesa de Educación Financiera - MEF, cuyo objetivo es coordinar, alinear y complementar esfuerzos entre las organizaciones que la componen. A partir del compromiso asumido por el Gobierno de Chile en la cumbre G20 de 2012 en Los Cabos, México, sobre la construcción de una estrategia de inclusión financiera, la MEF buscó apoyar al Estado chileno y especialmente al Ministerio de Hacienda, en la creación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que asuma la educación financiera como uno de sus pilares. El Banco Central, que forma parte de la MEF, desarrolla en la actualidad la estrategia “Central en tu Vida”, un programa de acercamiento a la comunidad que reúne a diferentes iniciativas y líneas de acción sobre educación financiera.

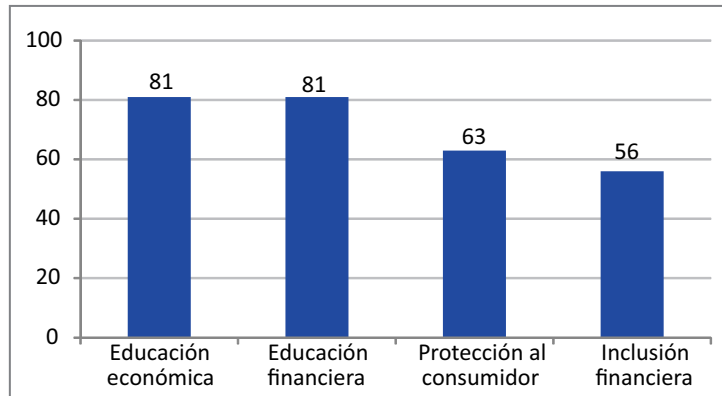
“El 63 por ciento de los países identificó al público en general como la audiencia objetivo de sus iniciativas de educación financiera, lo que genera dificultad para el desarrollo de un mensaje claro y adecuado de acuerdo con las características de sus receptores, por la falta de definición de audiencias específicas en los países de la región.”

DIANA MEJÍA, CAF.

En el Perú, el proceso de construcción de una estrategia nacional ha llevado a la constitución de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), instancia encargada de diseñar y desarrollar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La comisión está encabezada por la Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. El marco de la política de inclusión financiera del Perú es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.

**Existen varias tareas pendientes.** Si bien las entidades públicas lideran la difusión de la educación financiera en América Latina, se observa la inexistencia de mecanismos de coordinación nacional entre los distintos actores interesados en promoverla. Además, todavía no se han desarrollado mecanismos de medición y evaluación de las estrategias nacionales, como por ejemplo encuestas de línea de base. Por último, hace falta evaluar el impacto de los programas sobre los públicos objetivo.

Gráfico 6  
Enfoques de la Educación Financiera en América Latina (en porcentaje)



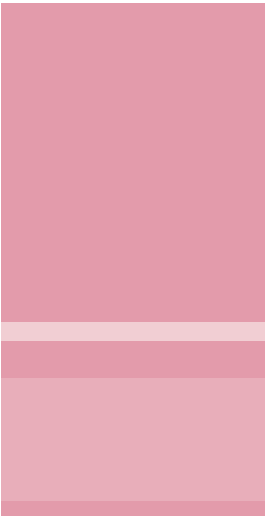
Fuente: Encuesta realizada por el Banco República, FOGAFIN Y CAF.

“La educación financiera y la protección al consumidor son dos elementos para incentivar el uso responsable y eficiente de los productos y servicios financieros. Es decir, para lograr una inclusión financiera ‘efectiva’ de la población.”  
LEONARDO TORRES,  
CONDUSEF.

La reforma financiera en México incluye aspectos relevantes en materia de protección, como la participación de las instituciones financieras en programas de educación financiera, la emisión de disposiciones en materia de prácticas sanas y la prohibición de cláusulas abusivas en los contratos. La reforma, entre otras acciones, otorga el título ejecutivo a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras - CONDUSEF para que pueda desarrollar y ejecutar estrategias. En Chile, el Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC tiene como objetivo priorizar energías, productos y líneas estratégicas institucionales en torno a aquellos consumidores más susceptibles para que sus derechos no sean vulnerados.



Alumnos y profesores del Liceo Politécnico “José Francisco Vergara”, junto a asistentes al Encuentro Regional.  
Foto: Archivo del Encuentro Regional.



## Experiencia de Japón: el Movimiento para el mejoramiento de la calidad de vida

El Movimiento para el mejoramiento de la calidad de vida consiste en una iniciativa integral: se refiere a la mejora del entorno (los medios de vida y la comunidad local, la ocupación, la educación, entre otros), y de las condiciones del propio ser humano, tanto físicas como mentales. De esta forma, el conjunto de instrumentos utilizados por Japón en el proceso hacia la superación de la pobreza consideraban estrategias de acompañamiento a los agricultores a través de “extensionistas”, el desarrollo participativo, el mejoramiento de la nutrición, el desarrollo de tecnologías y el papel de las microfinanzas.

**La extensión rural puso especial énfasis en el mejoramiento de la administración del hogar**, pues el nivel de ingreso de los agricultores era bajo; por ello, fue necesaria la planificación de la vida, que aseguraría la apropiada utilización de los ingresos limitados. Ello se llevó a cabo a partir de i) el uso del libro de cuentas en la casa; ii) la promoción del Programa de Ahorro Postal.

Además, **las microfinanzas en Japón tienen una larga historia de crédito de ayuda mutua por parte de las comunidades rurales**. Las microfinanzas (microcrédito) en Japón se desarrollan a través del mecanismo de *Mujin*, que consiste en préstamos por medio de asociaciones de finanzas mutuas.

El objetivo final es mejorar la calidad de vida de las personas, de las familias y de las comunidades, mediante el razonamiento práctico, el esfuerzo propio y del Gobierno de Japón.  
HAJIME TAKASAGO,  
JICA.



Este mecanismo consolidó una red de seguridad para el negocio de los agricultores de pequeña escala, quienes eran vulnerables a la expansión de la economía mercantil; pero también contribuyó a mejorar los activos físicos (inversión en cocinas) y a consolidar redes de colaboración (fomentar la amistad recíproca). Posteriormente, el *Mujin* se convirtió en un banco mutuo, como una organización empresarial formal.

*El Ahorro Postal de Japón inició en el año 1875, pero era difícil difundir el ahorro entre la gente común, debido a que el número de las oficinas de correos era limitado. Sin embargo, dado que los puestos de venta de timbres se habían colocado en varios lugares, en 1900 se introdujo el "Ahorro de Timbre Postal"; este consistió en pegar en un cartón los timbres de poco valor y, cuando se llenaba el cartón, se cambiaba por una libreta de ahorro de la misma cantidad en la Oficina de Correos. Este sistema cumplió la función de sucursal de la Oficina de Correos y, de esta manera, se fue difundiendo el ahorro en la vida diaria de la gente. (Masami Mizuno, La Sabiduría de Japón en la época de su desarrollo. Lecciones aprendidas del Movimiento para el mejoramiento de la vida en el Japón de la posguerra. Capítulo 1. Agencia de Cooperación Internacional de Japón-JICA, 2012).*

“El ‘Mejoramiento de la Vida’ es un movimiento pequeño, pero es un movimiento constante, que siempre está buscando la mejora con el esfuerzo.”

HAJIME TAKASAGO,  
JICA.

Actualmente, en América Latina, específicamente en Honduras, se está desarrollando un proyecto para aprovechar la experiencia de mejoramiento de la calidad de vida, dirigido a hogares beneficiarios de las TMC, mediante la inclusión y educación financiera. Con ello, se fortalece la capacidad administrativa de la economía del hogar de dichos beneficiarios en los municipios objetivo; y se optimiza el acercamiento y el uso de los servicios financieros por parte de los hogares beneficiarios de las TMC, los que podrían adquirir la capacidad técnica necesaria para elevar su calidad de vida y nivel de subsistencia.



## Inclusión financiera de las poblaciones vulnerables: aprendizajes y desafíos

“La inclusión financiera no es un concepto dicotómico, no se logra con educación financiera solamente, no es inserción, no es posible sin entender la demanda, no contradice los objetivos de los programas sociales, no es un proceso rápido y exige coordinación.”

FRANZ GÓMEZ,  
PROYECTO CAPITAL.

**La inclusión financiera requiere una acción integral en diferentes ámbitos.** Desde el punto de vista de la demanda, la educación financiera y el desarrollo de incentivos son necesarios para estimular el uso adecuado de los productos financieros. Desde el punto de vista de la oferta, se requiere el diseño de productos y canales adecuados así como mejoras en el servicio al cliente. Desde el punto de vista de la regulación es necesario eliminar las barreras regulatorias e impulsar nuevas estrategias de protección al consumidor. Finalmente, desde la perspectiva de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC) es necesario revisar las licitaciones de pago y alinear los mensajes institucionales.

**La inclusión financiera necesita tiempo y esfuerzo coordinado.** En términos generales, existen muchas iniciativas dispersas y pocas instancias efectivas de coordinación. Sin embargo, en algunos países se están aplicando estrategias nacionales de inclusión y/o educación financiera con responsabilidades claras y presupuestos significativos.

# Anexo

## Programa del Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe

30 de  
septiembre de  
2014

### Acto Inaugural

- Ricardo Herrera. Director ejecutivo. Agencia de Cooperación Internacional - AGCI, Chile
- Fernanda Villegas. Ministra. Ministerio de Desarrollo Social - MDS, Chile
- Shigeharu Orihara. Encargado de negocios *ad interim*. Embajada de Japón en Chile
- Sara Cohen. Consejera política. Embajada de Canadá en Chile
- Myriam Méndez-Montalvo. Representante para la Región Andina y el Cono Sur. Fundación Ford

### Charla Inaugural

#### **La inclusión financiera como instrumento de inclusión social en América Latina y el Caribe**

- Carlos Moya. Coordinador regional para América Latina y el Caribe. *Alliance for Financial Inclusion* - AFI

#### **Inclusión financiera en América Latina y su rol en la inclusión social (videoconferencia)**

- Carolina Trivelli. Gerenta Proyecto Dinero Electrónico. Asociación de Bancos del Perú - ASBANC. Investigadora principal del Instituto de Estudios Peruanos - IEP, Perú

## Panel 1

### **Rol de los gobiernos para promover una inclusión financiera sostenible**

- Renzo Silva. Asesor de la viceministra de prestaciones sociales. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, Perú
- Heidi Berner. Subsecretaria evaluación social. Ministerio de Desarrollo Social - MDS, Chile
- María José Uribe. Dirección. Departamento para la Prosperidad Social - DPS, Colombia
- Moderadora: Bernardita Piedrabuena. Coordinadora de mercado de capitales y finanzas internacionales. Ministerio de Hacienda, Chile

## Panel 2

### **Estrategias promovidas desde la oferta para alcanzar la inclusión financiera**

- Fermín Vivanco. Especialista *Senior*. Banco Interamericano de Desarrollo - BID. Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN
- Cecilia Vergara. Gerenta División Personas. BancoEstado, Chile
- Mercedes Canalda. Presidenta ejecutiva. Banco ADOPEM, República Dominicana
- Moderador: Pablo Coloma. Gerente general "Emprende Microfinanzas". Presidente de la Red de Microfinanzas, Chile

### Panel 3

#### **Aprendizajes y desafíos al momento de evaluar**

- Johanna Yancari. Coordinadora de investigaciones. Proyecto Capital. Instituto de Estudios Peruanos - IEP, Perú
- Claudia Martínez. Académica. Pontificia Universidad Católica de Chile
- Moderador: Rodrigo Martínez. Oficial de asuntos sociales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL

### Charla Inaugural

#### **La importancia de la educación financiera**

- Eric Parrado. Superintendente. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - SBIF, Chile

### Panel 4

#### **Camino recorrido y efectos esperados de la implementación de una estrategia nacional de educación financiera**

- Claudia Varela. Gerenta de asuntos institucionales. Banco Central, Chile
- Óscar Graham. Director de mercados financieros, laboral y previsional privado. Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, Perú
- Moderadora: Danae Mlynarz. Jefa División Público-Privada. Ministerio de Desarrollo Social - MDS, Chile

1 de octubre de  
2014

## Panel 5

### **Educación financiera para segmentos vulnerables**

- Gladis de Serpas. Presidenta del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local - FISDL, El Salvador
- Nancy Domínguez. Directora general de programas. Secretaría de Acción Social - SAS, Paraguay
- Paula Bustos. Jefa Departamento educación para el consumo. Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC, Chile
- Cristian Troncoso. Subdirector de gestión de programas. Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS, Chile
- Moderador: Jaime Ramos Duffaut. Encargado de educación financiera. Proyecto Capital. Instituto de Estudios Peruanos - IEP, Perú

## Panel 6

### **Rol de la protección en la inclusión y la educación financiera**

- Ernesto Muñoz Lamartine. Director general. Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC, Chile
- Leonardo Torres. Director general de educación financiera. Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras - CONDUSEF, México
- Diana Margarita Mejía. Especialista en políticas públicas y competitividad. Banco de Desarrollo de América Latina - CAF
- Moderadora: Marianela Denegri. Directora. Centro de Investigación en Psicología Económica y Consumo - CEPEC, Chile

### **Estrategia desarrollada por Japón a partir de la posguerra**

- Hajime Takasago. Subdirector de la división de planificación. Agencia de Cooperación Internacional del Japón - JICA, Japón

### **Análisis a partir de la experiencia en 10 países de América Latina y el Caribe**

- Franz Gómez. Vicepresidente para América Latina y el Caribe. Fundación Capital. Proyecto Capital

### **Acto de Cierre**

- Takashi Ito. Representante residente. Agencia de Cooperación Internacional del Japón - JICA, en Chile
- Andrés Santander. Director ejecutivo. Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS, Chile





# REGIONAL MEETING ON FINANCIAL INCLUSION AND EDUCATION EXPERIENCES IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN:

Lessons and  
Challenges Ahead

---

Claudio Prim / Ivonne Villada / Johanna Yancari  
(Editors)





# REGIONAL MEETING ON FINANCIAL INCLUSION AND EDUCATION EXPERIENCES IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN:

Lessons and  
Challenges Ahead

---

Claudio Prim / Ivonne Villada / Johanna Yancari /  
(Editors)

This publication summarizes the main conclusions and challenges that were presented at the Regional Meeting, during which the various participants demonstrated their ongoing commitment to achieve profound economic and social transformations to overcome the conditions of exclusion and vulnerability of the poor.

Special thanks are due to Mrs. Adriana Lagos, former officer at FOSIS for collaborating in the organization of the Regional Meeting, and for the years devoted to working for overcoming poverty in Chile.

This document has been produced within the framework of the Regional Meeting on Financial Inclusion and Education (Santiago de Chile; October, 2014), co-organized by the Government of Chile through the *Fondo de Solidaridad e Inversión Social* – FOSIS (Solidarity and Social Investment Fund); the *Agencia de Cooperación Internacional de Chile* - AGCI (International Cooperation Agency of Chile), and the *Agencia de Cooperación Internacional del Japón* – JICA (Japan International Cooperation Agency) and by *Proyecto Capital* financed by the Ford Foundation (Grant N° 0140-0321), and the International Development Research Centre – IDRC (Grant N° 106712-003).

The co-edition of this document has been made possible thanks to the support of the *Fondo de Solidaridad e Inversión Social* – FOSIS (Solidarity and Social Investment Fund) and the *Instituto de Estudios Peruanos* – IEP (Institute of Peruvian Studies), within the framework of the activities of *Proyecto Capital*, financed by the Ford Foundation (Grant N° 0150-0279) and the International Development Centre – IDRC (Grant N° 106712-003).

For more information about *Proyecto Capital* go to <[www.proyectocapital.org](http://www.proyectocapital.org)>.

© IEP Instituto de Estudios Peruanos Horacio Urteaga 694 Lima 11, Phone: (51-4) 332-6194 [Libreria@iep.org.pe](mailto:Libreria@iep.org.pe) [www.iep.org.pe](http://www.iep.org.pe)

ISBN digital format: 978-9972-51-517-0

Serie Miscelánea, 36

ISSN 1817-3187

Image in cover: María Mercedes Ferrer, FOSIS

Photographs of the Regional Meeting: Christian Caro Maison

Edition, design, and layout: Mónica Ávila Paulette

All rights reserved to the editors, under protocol 2 of the Universal Copyright Convention. However, hereby, permission is granted to reproduce this document partially or in its entirety for educational, scientific or development purposes, provided the source is acknowledged.

Regional Meeting on Financial Inclusion and Education Experiences in Latin America and the Caribbean: Lessons and Challenges Ahead/ Claudio Prim, Ivonne Villada, Johanna Yancari, editors. Lima, IEP, 2015. (Serie Miscelánea, 36).

1. FINANCIAL INCLUSION; 2. FINANCIAL EDUCATION; 3. CASH CONDITIONAL TRANSFER; 4. FINANCIAL SYSTEM; 5. GOVERNMENT; 6. SOCIAL INCLUSION; 7. SOCIAL PROTECTION; 8. LATIN AMERICA; 9. CARIBBEAN

W/19.02.01/M/36

# Table of Contents

Presentation	47
Financial Inclusion and Social Protection	49
The Role of Governments in Financial Inclusion	53
The Need for a Public-Private Collaboration and the Commitment of Financial Institutions	57
The Importance of Financial Education	60
The Evaluation Issue: Lessons Learned and Challenges Ahead	63
The Role of the National Strategies for Financial Inclusion, Financial Education and Consumer Protection	66
Japan's Experience: the Quality of Life Improvement Movement	70
Financial Inclusion of Vulnerable Populations: Lessons Learned and Challenges Ahead	72
Annex: Regional Meeting on Financial Inclusion and Education Experiences in Latin America and the Caribbean	73





# Presentation

At international level, many of the efforts to overcome poverty have been guided by the strategy of linking the poor with the labor markets and livelihood opportunities. However, access to these markets tends to be incomplete, since poor households typically face short-term liquidity and conjunctural problems that limit their ability to reach sustainable development, making it difficult to leave behind their conditions of vulnerability.

Financial inclusion and financial education are part of the current debate on the development of policies that contribute to poverty alleviation, as a complementary strategy to productive development projects for poor households, and as a tool to generate capacities in the context of the discussion about multidimensional poverty.

The countries in the region have committed themselves to promoting financial inclusion, relating to economic aspects as well as to aspects of social inclusion. In this context, financial inclusion is not simply about the existence of a supply side with competitive financial products and services. Instead, it aims to provide the knowledge and skills necessary to make effective, sustainable, and protected use of these products and services, so they can reach all segments of the population.

*The Regional Meeting on Financial Inclusion and Education Experiences in Latin America and the Caribbean was held between September 30 and October 3 of 2014.*



Regional Meeting participants and high school students from the *Liceo Politecnico "José Francisco Vergara"*, Viña del Mar, Chile. Photograph: Regional Meeting Archive.

With the goal of highlighting and discussing the advances and challenges surrounding financial inclusion, the *Regional Meeting on Financial Inclusion and Education Experiences in Latin America and the Caribbean* was held between September 30 and October 3 of 2014 in Santiago de Chile, bringing together policy-makers, academics and executives of financial institutions from more than 10 countries in Latin America and the Caribbean. The Meeting was organized by the *Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS* (Solidarity and Social Investment Fund of Chile) and the *Proyecto Capital*, funded by the Ford Foundation and the International Development Research Centre - IDRC of Canada; with the support of the *Agencia de Cooperación Internacional del Japón – JICA* (Japan International Cooperation Agency), the *Agencia de Cooperación Internacional de Chile - AGCI* (International Cooperation Agency of Chile), and the *Mesa de Educación Financiera - MEF* (Financial Education Roundtable) of Chile.

This publication summarizes the main conclusions and challenges that were presented at the Regional Meeting, during which the various participants demonstrated their ongoing commitment to achieve profound economic and social transformations to overcome the conditions of exclusion and vulnerability of the poor.



# Financial Inclusion and Social Protection

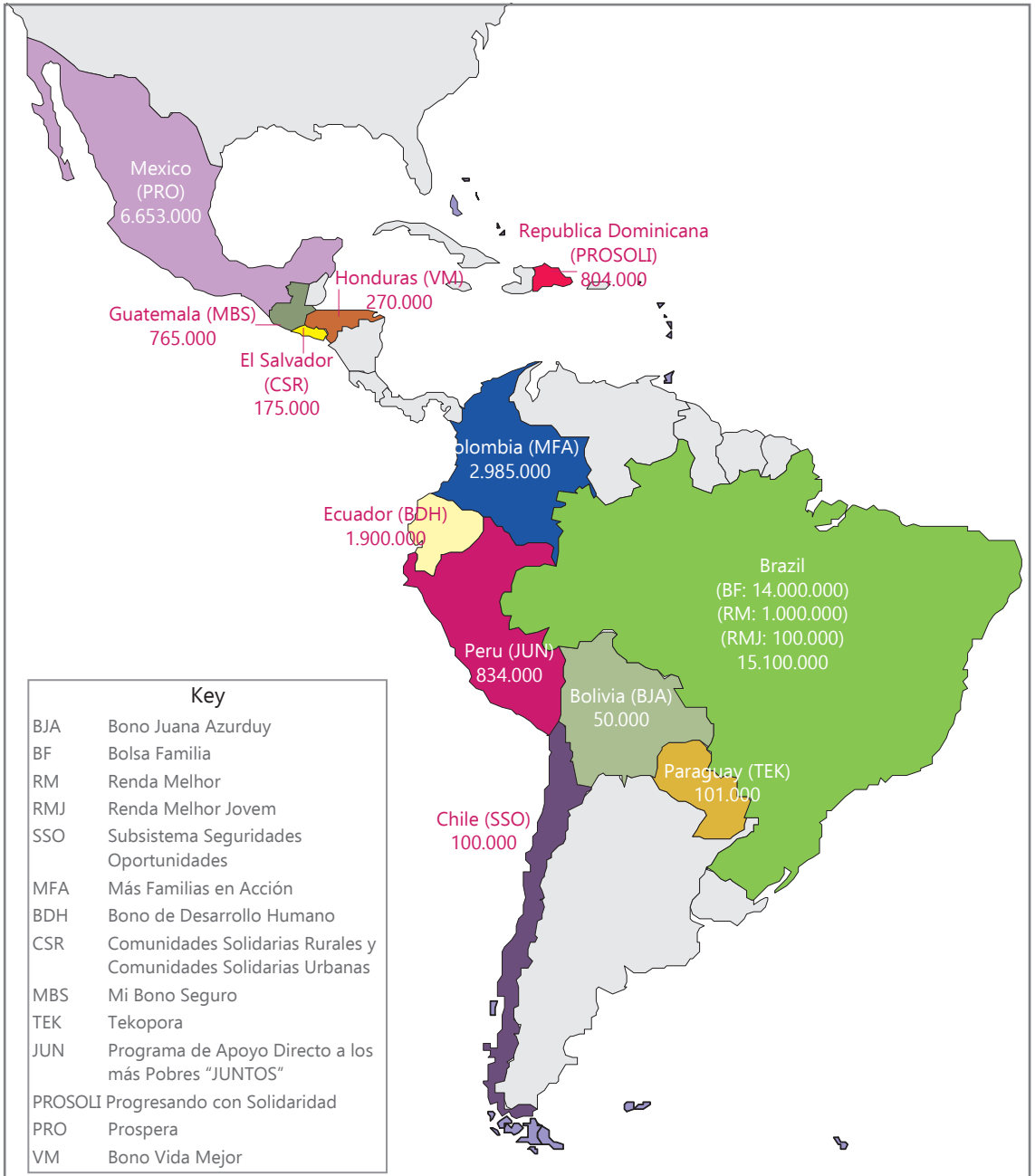
In search of a wide-scale process of financial inclusion that is sustainable, relevant and accessible for the low-income population, Governments have designed diverse strategies. One very promising option has been to promote the financial inclusion of the recipients of Conditional Cash Transfers (CCT) and other Government-to-Person (G2P) payments. The main messages of the Meeting highlight that financial exclusion is a phenomenon that increases inequality in Latin American countries, and that financial inclusion initiatives cause significant positive impacts on poor households.



JUNTOS beneficiaries in Ancash (Peru). Photograph: Elena Caballero, *Proyecto Capital*.

Map 1

CCT Programs and their Recipients in 12 Countries in Latin America and the Caribbean



Source: Prepared by Franz Gómez, Proyecto Capital.

“Financial exclusion is one of the faces of inequality.”

HEIDI BERNER, MDS.

**Financial inclusion is an instrument of social inclusion.**

Despite the economic growth currently experienced by several countries in the region, incomes and living standards remain constant. As a consequence, the gap between the richest and the poorest in all countries of Latin America is on the rise. This increase in inequality augments the perception of social exclusion within societies and deepens discontent. One aspect of social exclusion is financial exclusion, which can be understood as the inability to access or use basic financial services in an appropriate manner. This problem becomes relevant in the context of the current debate about multidimensional poverty and in the development of poverty eradication policies that seek to provide access to different markets.

**Financial inclusion empowers people and generates long-term impacts.**

Financial inclusion and education can be seen as policies of empowerment that contribute to the access to and adequate use of financial products and services, as well as to autonomous income generation of households. As such, they provide protection to families, opportunities to improve their living conditions and greater participation in their social environment. Beyond providing tools for business management, financial inclusion and education facilitate a better management of household finances, by encouraging to plan, budget and generate effective mechanisms to deal with emergencies, tragedies and other unforeseen events. Consequently, the probability of generating a stable consumption over time increases, income uncertainty and volatility is reduced and thus the vulnerability of households decreases. Finally, financial inclusion contributes to an improved self-esteem, not only as a result of reduced vulnerability but also by feeling more integrated into society.

“There is a direct relationship between the level of development and the indices of financial inclusion.”

CARLOS MOYA, AFI.

“Financial inclusion must be addressed simultaneously on different fronts:

Access, use, quality, and institutions.”

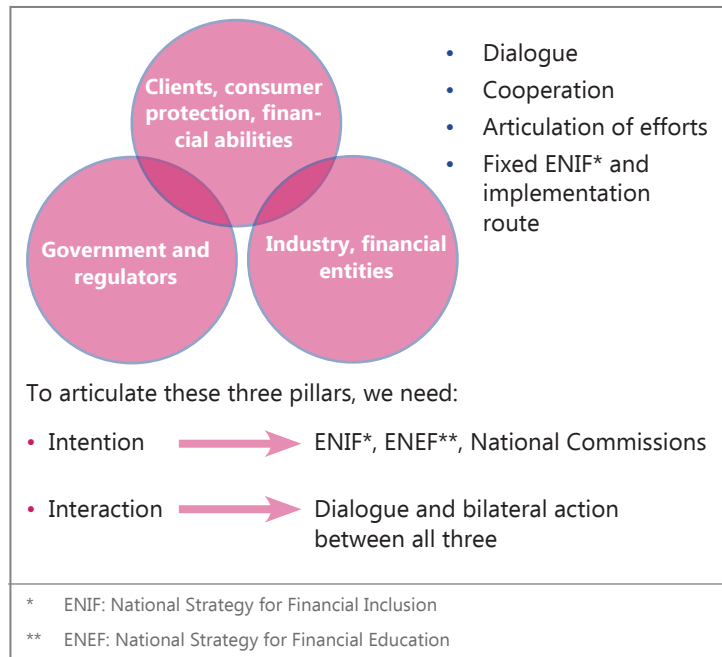
CAROLINA TRIVELLI, ASBANC.

**Financial Inclusion is a joint effort of various stakeholders: Customers, government and industry.** It is widely recognized that financial inclusion must be addressed jointly by social programs and other public and private entities, in order to generate a supply side that is adequate to the needs of users and a demand side that has the tools to choose freely and make use of the financial system for their benefit.

To overcome the current gaps in financial inclusion, a joint effort is required that takes into account, from the Government side, the design of incentives to promote innovation and scale; an adequate stimulation of the demand side through ongoing processes of financial education; and, from the industry side, the commitment to try to understand the needs of the different client segments in order to create products and services that meet their specific needs.

Diagram 1

Three pillars of financial inclusion



Source: Presentation by Carolina Trivelli, ASBANC.



## The Role of Governments in Financial Inclusion

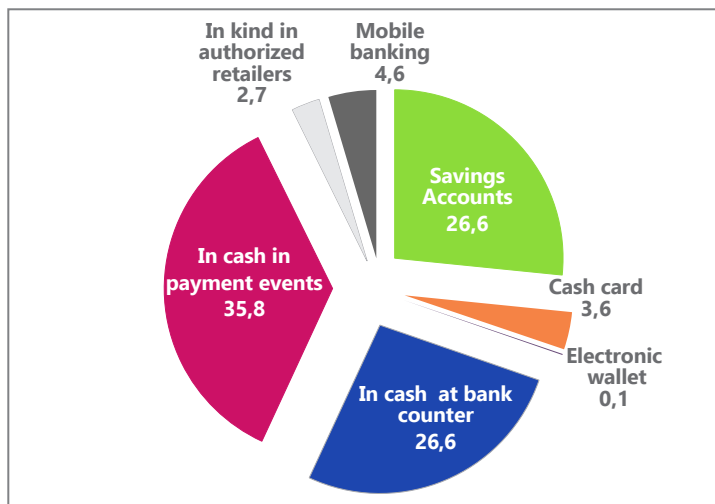
**Regulators are expected to generate an enabling framework that promotes inclusion, reforms to eliminate barriers and an environment conducive to innovation.**

The existence of very strict and robust regulatory frameworks, high fees for opening and maintenance of accounts, detailed customer information requirements, taxes on financial transactions and lending rates controls can impose excessive costs that prevent people from creating savings accounts. The regulator has the capacity to create an enabling environment so that financial institutions, through innovation, can profitably serve new market segments and generate a balance between financial stability, prevention of money laundering and financial inclusion.

The Government as payer of benefits must be a catalyst for electronic payment methods that promote inclusion. This favors the ability to create the volume (the case of businesses) needed to implement innovative models.

“Regulation alone is not enough. The government should have other policy instruments that serve as a catalyst for financial inclusion.”  
CARLOS MOYA, AFI.

Graph 1  
2015: Means of Payment for CCTs in 12 Countries in LAC  
(percentage)



Source: Preparation with information from all 12 countries. Franz Gómez, *Proyecto Capital*.

**There are advances being made in encouraging financial inclusion through the electronic payment of social benefits.** In Chile in 2012, 99 percent of payments of social benefits were delivered onsite and in cash (1.6 million beneficiaries). This situation led to the creation of *ChileCuenta*, a financial inclusion policy of the *Ministerio de Desarrollo Social* - MDS (Ministry of Social Development) that promotes the electronic payment of social benefits. *ChileCuenta* incentivizes the demand side through a subsidy so that recipients opt for the electronic payment of monetary benefits.<sup>1</sup> The initiative has successfully facilitated the process of opening accounts for beneficiaries, through agreements concluded with financial institutions.

1. A subsidy of US\$ 1.10 is deposited into the bank account in order to cover two transactions and one balance check.

Chart 1  
Payment of Social Benefits: International Comparison among Countries with Similar Development Levels (Situation in 2012)

	Brazil	Colombia	Mexico	South Africa	Chile
% Bancarization	55,9	30,4	27,4	53,6	42,2
% Electronic Payment of Benefits as of 2012*	99,0	91,0	34,0	100	1,0
* Corresponds to the percentage of electronic payments in programs targeting the most vulnerable populations.					

Source: The Little Data Book on Financial Inclusion – World Bank 2012 and CGAP Report 2012 (Social Cash Transfers and Financial Inclusion: Evidence from Four Countries)

In Latin America and the Caribbean, a total of 17 countries have at least one Conditional Cash Transfer Program, benefiting close to 27 million households and a total of 111 million people, equivalent to about 21 percent of the region's total population.

PROYECTO CAPITAL

“The main achievement of the Chilean policy is that each payment through ChileCuenta is, on average, 60 percent less costly for the state. As of September 2014, a total of 77,751 beneficiaries used electronic payment.”

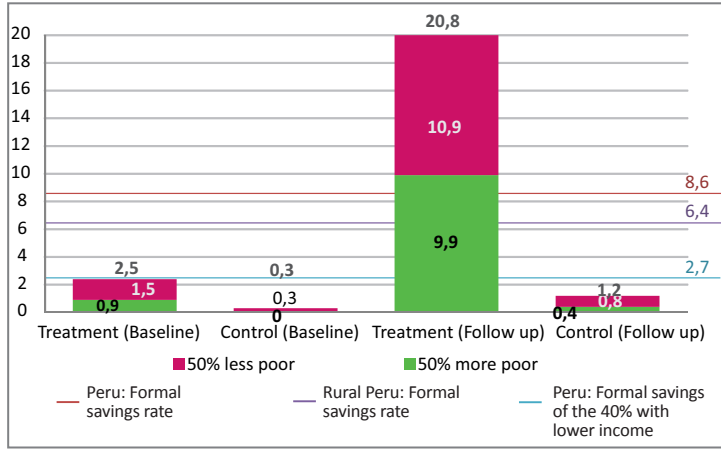
HEIDI BERNER, MDS.

Colombia began in 2002 with the process of incorporating the families receiving cash transfers (*Familias en Acción*) into the banking system. This process was consolidated in 2006 with the Financial Inclusion Policy of the *Banca de las Oportunidades* and the *Departamento para la Prosperidad Social - DPS* (Department for Social Prosperity). Currently, 2.7 million beneficiaries have a bank account of which 70 percent receive their transfers in their savings accounts and 30 percent through mobile banking. Current strategies to deepen financial inclusion of the poor involve the encouragement of saving in the formal financial system, the stimulation of financial transactions, an adequate supply and adequate financial services (micro-insurances), and the alignment of the discourse of different state institutions.

In Peru, financial inclusion efforts started in the year 2000 with pilot projects, targeting the poorest population in the south of the country (Puno-Cusco Corridor Project, Southern Highlands Project). From then on, the state has continued to work for the promotion of financial inclusion. Since 2012, state activities have been consolidated through a sectoral approach to financial inclusion led by the *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS* (Ministry of Social Development and Inclusion). In 2014, interventions were deployed in two lines of activities: i) the promotion of access to and use of quality financial services among the population served by the MIDIS (improving payment processes, coordination with other public and private entities, expanding coverage) and ii) the promotion of financial education (developing capabilities that enable people to relate to financial services and collaborating in the development of behaviors and skills to use them correctly). At present, 1.33 million beneficiaries of the Conditional Cash Transfer Programs (CCTP) *JUNTOS* and *Pension 65* have a savings account at the Bank of the Nation and more than 100,000 *JUNTOS* beneficiaries have received training.

Graph 2

Saved in a bank since first receiving the cash-transfer from *JUNTOS* (Peru) (percentage)



Source: Evaluation of the Pilot Program of Savings Promotion among *JUNTOS* Families. Chris Boyd, *Proyecto Capital*.





## The Need for a Public-Private Collaboration and the Commitment of Financial Institutions

“It is important to develop incentives for the supply side that facilitate the creation of inclusive and innovative models.”

FERMÍN VIVANCO,  
IDB - MIF.

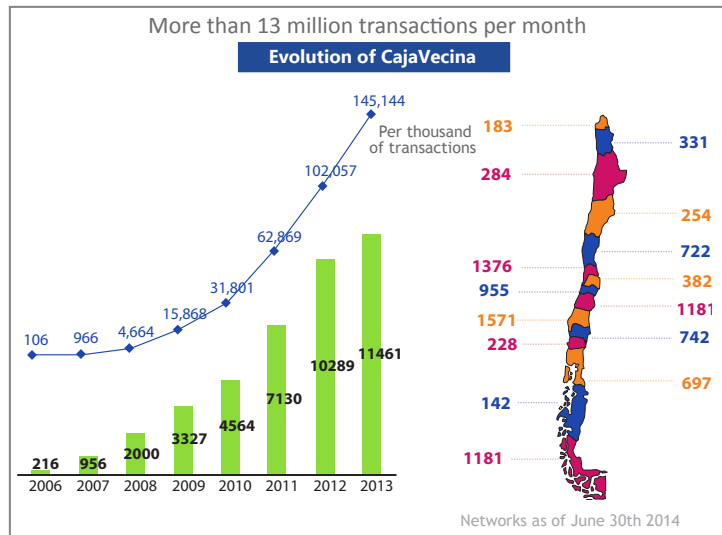
It is important that the state creates incentives and develops a regulatory framework to allow the promotion of adapted business models, such as programmed saving products; innovation in channels, such as banking correspondents; cost-effective distribution channels, such as innovations in mobile banking; the funding of technical assistance for the development of methodologies and market information through surveys and studies on customer needs and preferences; and last but not least, financial education as a transversal component to all initiatives.

**Evolution in the development of products and channels: the case of Chile’s *BancoEstado*.** Chile’s main financial inclusion product is the *CuentaRut*, a deposit account that pays no interests, with no income requirements and maintenance fees that are collected through transactions only. In order for the 7 million current *CuentaRut* holders to make more than 55 million transactions, a banking correspondent strategy was developed through the *CajaVecina* network, whose access points rose from 216 in 2006 to nearly 13,000 in 2014. This also allowed the *CuentaRut* to become a vehicle for mobilizing other products, such as savings accounts. The challenges ahead include the formalization and systematization of infor-

mation on financial inclusion with Chile's public institutions, the promotion of mobile payments, as well as the improvement of state benefits.

Graph 3

*CajaVecina* for Promoting Inclusion



Source: Presentation by Cecilia Vergara. BancoEstado, Chile.

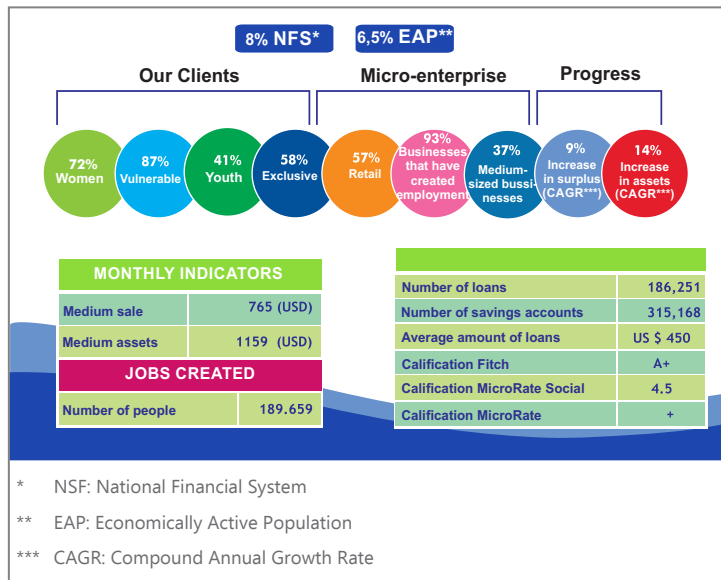


*CajaVecina* Stand and paper money of the Central Bank of Chile. Photograph: Regional Meeting Archive.

“There is no single recipe. The magic is in meeting the needs of the poorest clients with new business opportunities.”  
**MERCEDES CANALDA,**  
**ADOPEM BANK.**

**Adequate products to achieve inclusion: the case of ADOPEM in the Dominican Republic.** ADOPEM serves 260,000 clients of whom 72 percent are women, 87 percent vulnerable and 41 percent youth. To achieve this, the bank performed an internal development process that sought to identify the needs of the customers and to implement pilot projects and strategic alliances in order to create products tailored to customers’ needs. Among their innovations, an active product for solidarity groups with no guarantees and no guarantor calls the attention, which allows women to start saving with an amount of just US\$ 10 to a market rate of 36-40 percent interest per year, in very short periods between four and twelve months.

Diagram 2  
 ADOPEM’s scope: 260 000 Clients



Source: Presentation by Mercedes Canalda. ADOPEM Bank.



## The Importance of Financial Education

As is the case with inclusion, financial education contributes to economic growth, stability and poverty reduction. However, standards to guide the design and implementation of programs are still lacking. Financial education should incorporate three concepts: dissemination, advocacy and training. Experience shows that the majority of initiatives are limited only to the first two concepts.

“Financial markets are becoming more sophisticated, financial education is essential so that the average person can take advantage of the benefits of the system.”  
ERIC PARRADO, SBIF.

**For vulnerable groups** - characterized by little education, indigeneity and rurality - **financial education is a first rapprochement with the financial system.** When designing educational contents, it is essential to have thorough understanding of the target population. Innovation is also necessary, using new media for the dissemination of financial education contents and messages (plays, games and text messages). Information technologies play an important role in this process. Exploring and identifying the learning styles of the target population facilitates the design of adequate training methodologies and materials to achieve the development of the aspired capacities and behaviors. Important experiences in this regard can be found in Paraguay by the *Secretaría de Acción Social - SAS* (Social Action Secretariat) and in El Salvador by the *Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local - FISDL* (Social Investment Fund for Local Development).

**In contexts of advanced inclusion, financial education seeks to promote consumer protection and prevent over-indebtedness.** In the case of Chile in particular, an important factor is the broad access of vulnerable families to financial products and services. This situation brings with it a series of risks, including early and unprotected access by minors to financial products and a high level of indebtedness of the population, paired with a low level of financial literacy and a general lack of educational opportunities in the field. In this context, the *Servicio Nacional del Consumidor* - SERNAC (National Consumer Service) designed an integrated financial education program aimed at students, teachers and families, and in coherence with the current school curriculum of the *Ministerio de Educación of Chile* - MINEDUC (Ministry of Education) and the Programme for the International Student Assessment - PISA. For its part, FOSIS focuses its Financial Education Program on people in conditions of poverty, delivering contents related to budget management, saving, responsible borrowing and investment, using methodologies that combine workshops, family counseling, and complementary strategies (board games, comics and calendars).



FOSIS Beneficiaries explain to Regional Meeting participants what the financial education game "Tú Decides" (You Decide) consists of. Photograph: Regional Meeting Archive.

Diagram 3  
Intervention Methods

Board games



Financial Education Game  
"Tú Decides" (You Decide).  
FOSIS, Chile.



Game of Responsible Consumption, SERNAC, Chile.

Radio Dramas and Learning Materials



"Isidora, la ahorradora" (Isidora, the Savings Expert), character of radio dramas and flip charts for *JUNTOS* Program's financial training. MIDIS, Peru.



Learning materials of the Program "Mujeres ahorradoras" (Women Savers). FISDL, El Salvador.

Plays

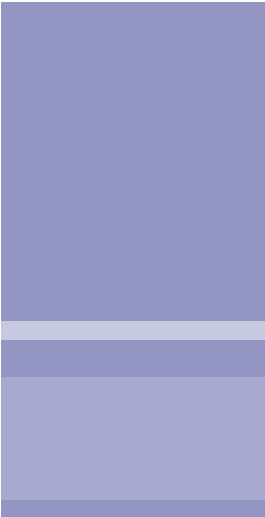


"Central en tu Vida" (Central in your life) Program's play. Central Bank of Chile.



Kakuua Program's Play. SAS, Paraguay.

In Latin America and the Caribbean innovative products related to educational entertainment have been developed. There are noteworthy cases, such as that of Chile, with board games of FOSIS and SERNAC and plays of the *Banco Central* (Central Bank); Peru, with radio dramas and comic strips by *Proyecto Capital* (Capital Project) for the *JUNTOS* program; El Salvador, with learning materials of the Program "Mujeres Ahorradoras" (Women Savers); and Paraguay with the plays of the Kakuua program.



## The Evaluation Issue: Lessons Learned and Challenges Ahead

“Financial inclusion and education should consider complex indicators and not merely measure access to financial services. There are still important open questions regarding how to measure financial education. Should we focus just on acquired learnings or should we take into account behavioral changes?”

JOHANNA YANCARI,  
*PROYECTO CAPITAL.*

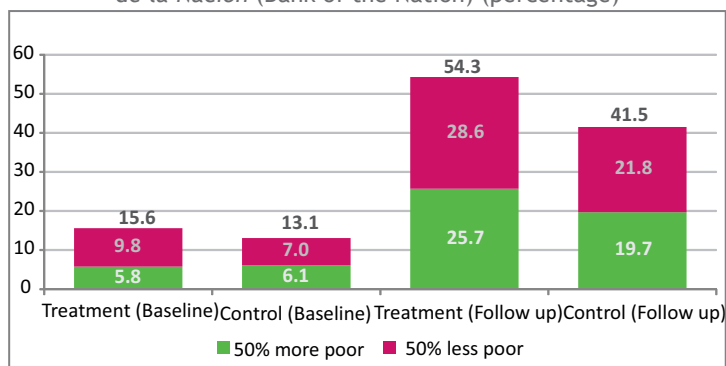
The need of evaluating financial inclusion and education processes has become a priority. Evaluation permits the assessment of the efficiency of new policies, based on the achievements of projects and programs, and provides guidance in the readjustment of policies. Further, the complexity inherent to processes of financial inclusion and education generates many questions about the learning effects and behavioral changes within the population that starts to relate with the financial system. It is therefore indispensable to measure the effects generated in families in aspects such as empowerment, creation of social capital, changes in income, and decrease in vulnerability.

**Assessments of financial inclusion are not new.** Evaluations associated to financial inclusion have a long history dating back to the 1990s, although at that time they focused on microcredits. However, little progress has been made in evaluating the financial inclusion and education issues we are dealing with today. Most evaluations in this field have examined financial education, trying to identify the capacities people obtain from training. However, there is no consensus on measurement indicators related to capacity building. Some results show a decreasing learning curve, and others highlight the achievement of better links with the financial system, the formation of citizenship as well as economic and social empowerment.

**The existing studies of financial inclusion initiatives have shown positive results.** The evidence demonstrates the benefits of financial inclusion: it generates autonomy, reduces vulnerability, encourages formalization, provides security and promotes social and economic inclusion. At the same time, there is data evidencing the benefits of financial education: it empowers people, creates citizenship and generates financial capabilities.

Graph 4

When having financial debts turns to the personnel of the *Banco de la Nación* (Bank of the Nation) (percentage)



Source: Evaluation of the Pilot Program of Savings Promotion among *JUNTOS* Families. Chris Boyd, *Proyecto Capital*.

**There is still a lot to learn about the processes of financial inclusion and education.** Given the importance of financial inclusion policies for the state, it is necessary to continue to promote the evaluation of these issues. To conduct rigorous investigations, the state and the research community have to work together in exploring processes and the development of measurement indicators.

**The main challenges of evaluation include the commitment of different actors and safeguarding of the data.**

Evaluation requires the creation of partnerships with governments and/or financial institutions in order to answer theoretical questions and solve practical problems in practice. An important aspect is the handling of data, whose protection must be secured. One question that should be asked when it comes to the evaluation issue has to do with costs of inclusion: who should pay for it?




**The development of research platforms involving states and civil society is becoming increasingly necessary.**

A promising example is the virtual research platform *Todas Cuentan* which promotes the evaluation of financial inclusion programs in the region.



Survey in the Peruvian Northern Highlands (2009). Photograph: Johanna Yancari, *Proyecto Capital*.



## The Role of the National Strategies for Financial Inclusion, Financial Education and Consumer Protection

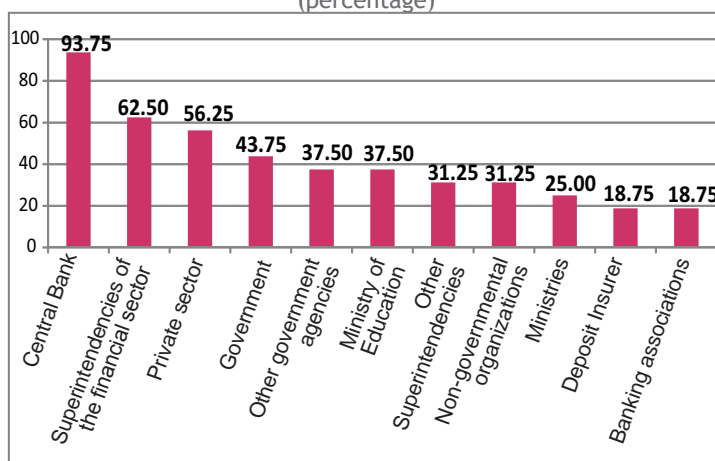
“The goal is to form citizens critical of market pressures, aware of the importance of prioritizing resources and able to differentiate between wishes and needs, citizens who recognize the benefits of generating savings and prevent over-indebtedness. It is important to understand that individual decisions have an impact on society.”

ERNESTO MUÑOZ,  
SERNAC.

To date, various governmental and non-governmental institutions have developed financial counseling programs, some of them looking to improve financial literacy, others promoting financial inclusion and/or trying to provide tools for consumer protection. The majority of institutions claim that their interventions seek to educate in financial issues or promote financial culture, but only a few develop activities that are classified by The Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD as financial education. There is thus a need to create a consensual definition of what is meant by “financial education”, to establish common objectives and indicators and to differentiate efforts, in order to be able to advance an integral strategy to promote financial education.

**National financial inclusion and education strategies require state leadership.** Such strategies should be led by an institution in the public sector with strong support, leadership, credibility, the necessary resources and specialized staff. The state also needs to involve all the relevant sectors in the development of such a strategy and ensure constant dialogue with the private sector.

Graph 5  
Institutions Promoting Financial Education in Latin America  
(percentage)



Source: Survey applied by the Banco de la Republica, FOGAFIN, and CAF

**Within the Latin American region, the main drivers of financial inclusion are central banks, the superintendencies and the private sector.** National strategies promote financial literacy, financial inclusion, and promote consumer protection. However, in practice many of these strategies still fall short of the international standards established by the OECD.

“The Central Bank of Chile believes that a good management of personal finances strengthens the system as a whole.”

CLAUDIA VARELA,  
CENTRAL BANK OF  
CHILE.

In Chile, a voluntary initiative emerged in the year 2012 with the creation of the MEF with the objective of coordinating, aligning and complementing the efforts of the organizations that compose it. Following the commitment made by the Chilean government in the 2012 G20 summit (Los Cabos, Mexico) regarding the creation of a financial inclusion strategy, the MEF has sought to support the government and especially the Ministry of Finance in the construction of a *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera* - ENIF (National Financial Inclusion Strategy), of which financial education is a central pillar. The Chilean Central Bank, which is part of the MEF, is currently implementing the “Central en tu Vida” strategy, a program of community outreach that brings together different initiatives and action plans surrounding financial education.

In Peru, the process of establishing a national strategy has led to the establishment of the *Comisión Multisectorial de*

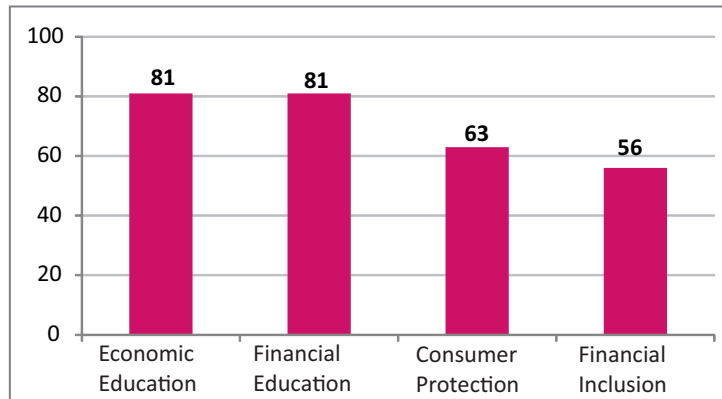
“Sixty-three percent of the surveyed countries identify the general public as the target public of their financial education initiatives. This creates difficulty in developing a clear and appropriate message tailored to the characteristics of their receptors, blurring the differences between specific audiences in the countries of the region.”

DIANA MEJIA, CAF.

*Inclusión Financiera* - CMIF (Multisectoral Committee of Financial Inclusion), a body responsible for the design and implementation of the ENIF, headed by the General Directorate for Financial and Private Pension Markets of the *Ministerio de Economía y Finanzas* - MEF (Ministry of Economy and Finance). The heart of Peru’s financial inclusion strategy is universal access to and use of quality financial services, by all segments of the population.

**There are several pending tasks.** While public institutions are leading the dissemination of financial education in Latin America, there is a lack of national coordination mechanisms between the different stakeholders willing to promote it. Further, mechanisms to assess national strategies have not been developed yet, such as baseline surveys. Another pending issue is the impact assessment of programs on target populations.

Graph 6  
Financial Education Approaches in Latin America  
(percentage)



Source: Survey applied by the Banco de la Republica, FOGAFIN, and CAF

“Financial education and consumer protection are two elements that encourage responsible and efficient use of products and financial services, or in other words to achieve an ‘effective’ financial inclusion of the population.”

LEONARDO TORRES,  
CONDUSEF.

The Mexican financial reform includes aspects that are of relevance for consumer protection, by promoting the involvement of financial institutions in financial education programs, issuing rules on sound practices and prohibiting unfair terms in contracts. Also, the reform mandates CONDUSEF with the development and implementation of strategies in this field. In Chile, SERNAC is undertaking efforts to prioritize energies, products and institutional strategies directed at those consumers most likely be violated in their rights.



High school students and teachers from the *Liceo Politecnico “José Francisco Vergara”*, Viña del Mar, Chile. Photograph: Regional Meeting Archive.



## Japan's Experience: the Quality of Life Improvement Movement

The Quality of Life Improvement Movement is an integral initiative: it refers to the improvement of the environment (livelihood sources and local community, occupations, and education, among others) as well as to the conditions of human beings themselves, both physical and mental. Like so, the group of instruments used by Japan in its path to overcoming poverty considered strategies for following-up on farmers by means of agricultural extension workers, participatory development, improvement of nutrition, development of technologies, and microfinance.

The ultimate objective is improving the livelihoods of people, families and communities by means of practical reasoning, one's own effort as well as that of the Government of Japan.

HAJIME TAKASAGO,  
JICA.

**Rural extension made special emphasis in the improvement of household management** given that farmer's income levels were low. Therefore, life planning was necessary in order to ensure the appropriate use of the limited income. This was done by means of i) the use of a book of accounts at home; and ii) the promotion of the Postal Savings Program.

In addition, **microfinances in Japan have a long history of mutual assistance credit on the part of rural communities.**

Microfinance (microcredit) in Japan is developed through the *Mujin* mechanism, which consists of loans through mutual finance associations. This mechanism consolidated a security net for small farmers' businesses, which were vulnerable to the expansion of market economy. At the same time, howe-

ver, it contributed to the improvement of physical assets (investment in improving stoves) and the consolidation of collaboration networks (promotion of reciprocal friendship). Later, *Mujin* became a mutual bank, a formal business organization.

*Postal Savings in Japan begun in 1875, but it was difficult to disseminate savings among common people because the number of postal offices was limited. However, given that sales points for postage had opened in many places, in 1900 "Postmarked Savings" were introduced. They consisted in pasting stamps of low value in a piece of cardboard. When the cardboard was full, it was exchanged in the Postal Office by a savings booklet equivalent to the value of the stamps. This system served as a branch of the postal office; and this is how savings started to be promoted among people's everyday lives. (Masami Mizuno, Japan's Wisdom in Times of its Development. Lessons from the Movement for the Improvement of Livelihood in Postwar Japan. Chapter 1. Japan International Cooperation Agency - JICA . 2012).*

Today in Latin America, in Honduras specifically, a project for taking advantage of the livelihood improvement experience is being developed. It targets Conditional Cash Transference Programs (CCT) beneficiary households, through financial inclusion and education. This aims at strengthening the abilities of households receiving CCTs in the targeted municipalities to manage their economies. It also aims at improving the proximity and use of financial services by CCT beneficiary households; households that could acquire the technical abilities to improve their livelihoods and increase their levels of subsistence.

“Improvement of Life’  
is a small movement  
but a movement  
that is constant,  
always looking for  
improvement by  
means of effort”.  
HAJIME TAKASAGO,  
JICA.



## Financial Inclusion of Vulnerable Populations: Lessons Learned and Challenges Ahead

“Financial inclusion is not a dichotomous concept, it is not achieved with financial education alone, it is not insertion, it is not possible without understanding the demand side, it does not contradict the objectives of social programs, it is not a quick process, and it requires coordination.”

FRANZ GÓMEZ,  
*PROYECTO CAPITAL.*

**Financial inclusion requires comprehensive action in different areas.** On the demand side, there is the need of financial education and the development of incentives to encourage adequate use. On the supply side, the design of suitable products and channels is needed as well as improving customer service. On the regulatory side, it is necessary to remove legal barriers and promote new strategies for consumer protection; and regarding Conditional Cash Transfer Programs (CCTP), payment terms must be reviewed and institutional messages must be aligned.

**Financial inclusion needs time and coordinated efforts.** Generally speaking, there are many scattered initiatives and few effective coordination mechanisms. However, some countries in the region are in the process of designing or already implementing national strategies for financial inclusion and/or education, with clear responsibilities and significant budgets.



# Annex

## Regional Meeting on Financial Inclusion and Education Experiences in Latin America and the Caribbean

September 30,  
2014

### Opening Ceremony

- Ricardo Herrera. Executive Director. *Agencia de Cooperación Internacional - AGCI*, Chile
- Fernanda Villegas. Minister. *Ministerio de Desarrollo Social - MDS*, Chile
- Shigeharu Orihara. *Chargé d’Affaires ad interim* Embassy of Japan in Chile
- Sara Cohen. Head of Political Section. Embassy of Canada in Chile
- Myriam Méndez-Montalvo. Representative for the Andean Region and the Southern Cone. Ford Foundation

### Inaugural Lecture

#### **Financial Inclusion as an Instrument for Social Inclusion in Latin America and the Caribbean**

- Carlos Moya. Regional Coordinator for Latin America and the Caribbean. Alliance for Financial Inclusion – AFI

#### **Financial Inclusion in Latin America and its Role in Social Inclusion (videoconference)**

- Carolina Trivelli. Director of the Electronic Money Project. *Asociación de Bancos del Perú - ASBANC*. Main Researcher. *Instituto de Estudios Peruanos - IEP*, Peru

## Panel 1

### **The role of Governments in Promoting Sustainable Financial Inclusion**

- Renzo Silva. Advisor of the Vice-Minister of Social Services. *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS*, Perú
- Heidi Berner. Undersecretary of Social Evaluation. *Ministerio de Desarrollo Social - MDS*, Chile
- Maria José Uribe. *Departamento para la Prosperidad Social - DPS*, Colombia
- Moderator: Bernardita Piedrabuena. Market Coordinator of International Capitals and Finances. *Ministerio de Hacienda*, Chile

## Panel 2

### **Supply Side Strategies for Financial Inclusion**

- Fermín Vivanco. Senior Specialist. Inter-American Development Bank - IDB. Multilateral Investment Fund – MIF
- Cecilia Vergara. Mass Management Manager. *BancoEstado*, Chile
- Mercedes Canalda. Executive President *Banco ADOPEM*, Dominican Republic
- Moderator: Pablo Coloma. CEO of *Emprende Microfinanzas*. President. *Red de Microfinanzas*, Chile

## Panel 3

### **Evaluation: Lessons Learned and Challenges Ahead**

- Johanna Yancari. Research Coordinator. *Proyecto Capital. Instituto de Estudios Peruanos - IEP*, Peru
- Claudia Martínez. Academic. *Pontificia Universidad Católica*, Chile
- Moderator: Rodrigo Martínez. Social Affairs Officer. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL*

October 01,  
2014

## Inaugural Lecture

### **The Importance of Financial Education**

- Erik Parrado. Superintendent. *Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras* - SBIF, Chile

#### Panel 4

### **The Implementation of National Financial Education Strategies: Ground Covered and Challenges Ahead**

- Claudia Varela. Manager of Institutional Affairs. *Banco Central*, Chile
- Oscar Graham. Head of the Public-Private Division. *Ministerio de Economía y Finanzas* - MEF, Peru
- Moderator: Danae Mlynarz. Head of the Public-Private Division. *Ministerio de Desarrollo Social* - MDS, Chile

#### Panel 5

### **Financial Education Programs for Vulnerable Segments**

- Gladys de Serpas. President. *Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local* - FISDL, El Salvador
- Nancy Domínguez. General Director of Programs. *Secretaría de Acción Social* - SAS, Paraguay
- Paula Bustos. Chief of the Department of Education for Consumption. *Servicio Nacional del Consumidor* - SERNAC, Chile
- Cristian Troncoso. Deputy Director of Programs. *Fondo de Solidaridad e Inversión Social* - FOSIS, Chile
- Moderator: Jaime Ramos Duffaut. Head of Financial Education. *Proyecto Capital. Instituto de Estudios Peruanos* - IEP, Perú

## Panel 6

### **The Role of Consumer Protection in Financial Inclusion and Education**

- Ernesto Muñoz Lamartine. General Director. *Servicio Nacional del Consumidor* - SERNAC, Chile
- Leonardo Torres. General Director of Financial Education. *Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras* - CONDUSEF, Mexico
- Diana Margarita Mejía. Public Policy Specialist and Competitiveness. *Banco de Desarrollo de América Latina* - CAF
- Moderator: Marianela Denegri. Director. *Centro de Investigación en Psicología Económica y Consumo* - CEPEC, Chile

### **Japan's Post-war Development Strategy**

- Hajime Takasago. Co-Director of the Planification Division. Japan International Cooperation Agency - JICA, Japan

### **Analysis Based on the Experience of 10 Countries in Latin America and the Caribbean**

- Franz Gómez. Vice-President for Latin America and the Caribbean. *Fundación Capital. Proyecto Capital*

## Closing Ceremony

- Takashi Ito. Resident Representative. Japan International Cooperation Agency - JICA in Chile
- Andrés Santander. Executive Director. *Fondo de Solidaridad e Inversión Social* - FOSIS, Chile





ISBN: 978-9972-51-517-0

