



Educación Financiera para el Retiro

EXPERIENCIAS & DESAFÍOS



***am*Afore**
Asociación Mexicana de Afores

Ivonne Hernández

Directora de Comunicación de Consar

- Licenciada en Periodismo egresada de la Escuela Carlos Septién García. Además de contar con una especialidad en Mercadotecnia por la Universidad Iberoamericana, así como diversos cursos sobre el Sistema Financiero Mexicano en la Bolsa Mexicana de Valores y en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).
- En el ejercicio de su profesión ha desempeñado diversos cargos en el ISSSTE y en la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro en áreas de comunicación social.
- Asimismo, ha participado en diversos foros nacionales como expositora del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) y tiene más de 15 años de experiencia en temas de seguridad social y sistemas de pensiones en México.

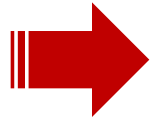
EDUCACIÓN FINANCIERA EXPERIENCIAS Y RETOS CON SAR

2011

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro



La **EDUCACIÓN FINANCIERA** en el Sistema de Ahorro para el Retiro se explica por...



La necesidad de superar la **asimetría de información** entre los consumidores o usuarios y los proveedores

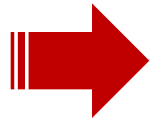


Jugadores con alto nivel de información



Trabajadores con poca o nula información

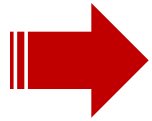
La **EDUCACIÓN FINANCIERA** en el Sistema de Ahorro para el Retiro se explica por...



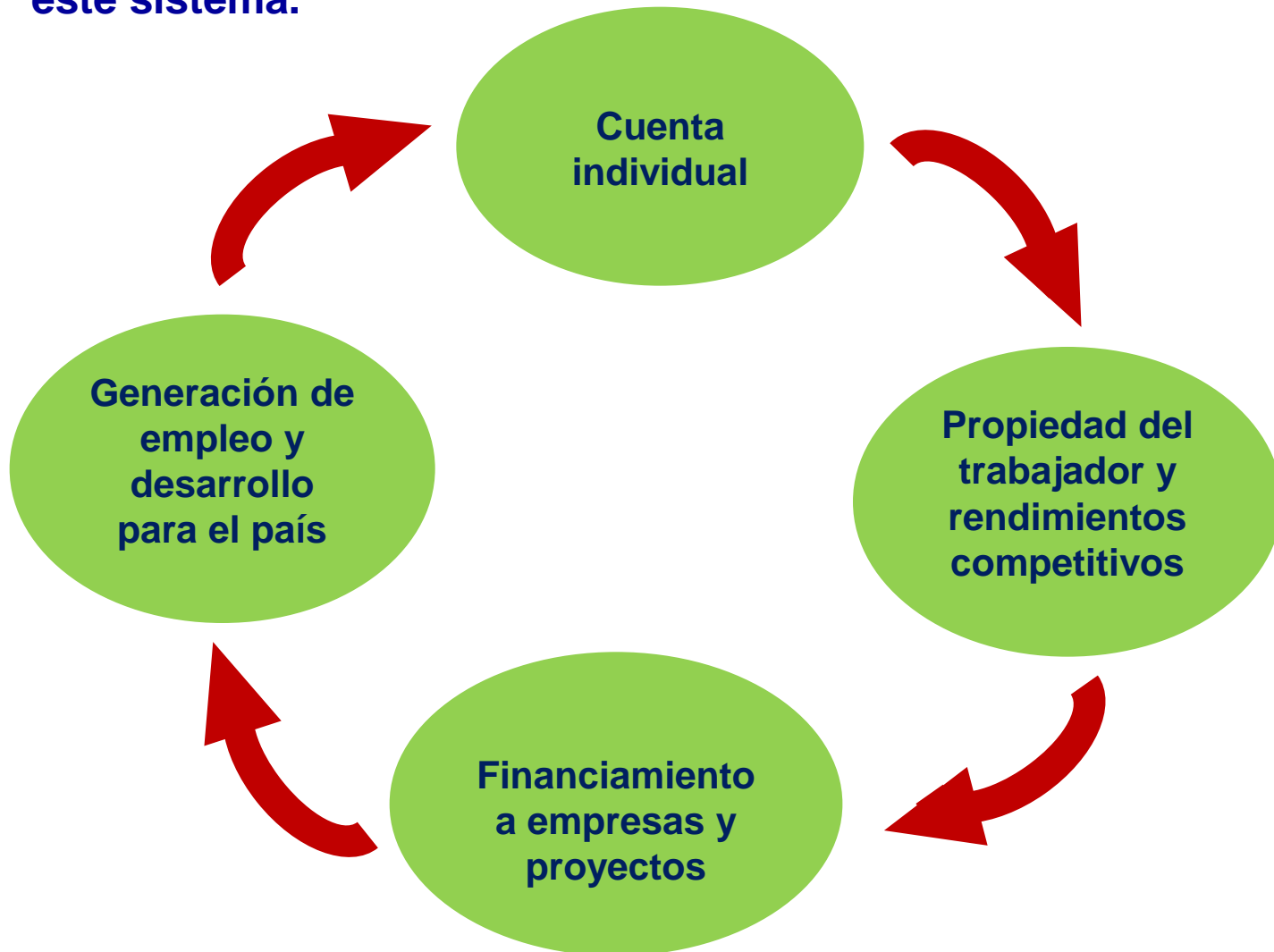
La necesidad de que los trabajadores tomen decisiones que incrementarán su ahorro



La **EDUCACIÓN FINANCIERA** en el Sistema de Ahorro para el Retiro se explica por...



La necesidad de difundir los beneficios de que México cuente con este sistema.



El concepto de Educación Financiera.

➔ Según el concepto que se utilice, tiene distinto contenido e implicaciones

➔ Financial literacy
➔ Financial capability
➔ Financial security
➔ Financial knowledge

➔ Financial inclusion
➔ Financial training
➔ Financial information
➔ **Financial Education**



Realmente el concepto de Educación Financiera es el más completo y los demás son elementos de ésta.

Elementos de la Educación Financiera

Las 3 etapas no son lineales sino que confluyen



PRIMERA ETAPA

Transparencia
y
disponibilidad
de
información

Asistencia
y
orientación

Procuración
de derechos
del
consumidor

Conciencia
Financiera

Monitoreo
(Solo se
miden
audiencias)

Acción
Esperada
Solicitud de
la
información

SEGUNDA ETAPA

Difusión de
la
información

Desarrollo de
capacidades
financieras

Nudging
(información para que
los consumidores
realicen ciertas
acciones)

Medición
(se mide
impacto)

Acción
Esperada
Análisis de la
información y
toma de
decisiones
básicas

TERCERA ETAPA

Currícula
Educativa

Material
Educativo
Multinivel

Capacitación a
capacitadores de
manera continua

Evaluación
(se analizan
cambios de
conducta)

Acción
Esperada
Evaluación de
la información,
toma de
decisiones más
sofisticadas

Cada vez más la **Educación Financiera** toma mayor relevancia a **nivel internacional**



- 2003** → **OCDE** inicia proyecto de Educación Financiera de largo alcance para atender las preocupación que estaba naciendo en los países por los bajos niveles de Educación Financiera.
- 2006** → **G8** reconoce el trabajo y actividades de la OCDE en materia de Educación Financiera y capacitación a la gente para dar mejor uso de los servicios financieros y tomar decisiones efectivas sobre su bienestar presente y futuro.
- 2007** → **IOPS** Incluye dentro de su agenda el tema de Educación Financiera.

Acciones que se están tomando a nivel internacional

- 2009** ➔ La **OCDE** y la **IOPS** publicaron un documento referente al impacto de la crisis financiera y económica en los sistemas de pensión y la capacidad de respuesta de los supervisores de los sistemas, incluidas las campañas de comunicación que se pusieron en marcha para destacar la naturaleza del largo plazo de los sistemas de ahorro.
- 2010** ➔ Los líderes del **G20** instaron al *Financial Stability Board* (FSB) para colaborar con la OCDE y otros organismos internacionales relevantes para explorar opciones para impulsar la educación financiera de los consumidores.
- 2010** ➔ **OCDE** comienza a desarrollar los principios de las Estrategias Nacionales de Educación Financiera.
- 2011** ➔ **OCDE** y el Fondo de Estabilidad Financiera están desarrollando los principios sobre protección al consumidor y educación financiera a solicitud del G20.
- 2012** ➔ **OCDE** aplicará la prueba «*Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos*» (PISA) que por primera vez evaluará la *destreza en temas financieros*.

Acciones de CONSAR

Objetivos:

- 1** Que los trabajadores dispongan de información clara, transparente y sencilla que atiendan sus principales dudas.
- 2** Acercar la información a los trabajadores de manera proactiva.
- 3** Difusión por distintas vías para lograr un *“call to action”*
- 4** Acercamiento directo con los trabajadores.
- 5** Acciones de la Industria



1

Tener información clara, transparente, sencilla. Página de Internet.

ANTES

AHORA

1

Tener información clara, transparente, sencilla. Página de Internet.

ANTES

Hasta finales de **2006**, la Información presentada era básicamente textos de carácter jurídico.

AHORA

A partir de **2007**, la Información presentada es más sencilla y clara. Se presenta información gráfica y atractiva basada en las principales dudas de los trabajadores.

Entradas a la página de Internet

2006	2007	2008	2009	2010	2011 <small>cifras al cierre de agosto</small>	
1.8 millones	1.9 millones	2.8 millones	19.6 millones	15.7 millones	14.3 millones	navegaciones
N/D	N/D	N/D	N/D	10 millones	6.4 millones	visitas únicas

Tener información clara, transparente, sencilla. Página de Internet.

✓ Dentro del ranking de las 50,000 páginas más vistas en México, CONSAR ocupa el lugar **18** del sector gobierno.

✓ La página de CONSAR tiene más visitas únicas que incluso muchas Secretarías de Estado como:

- SHCP
- SFP
- SENER
- SEMAR
- SRA



Acercar la información a los trabajadores de manera proactiva.

2007-2011

- ✓ Folletos
- ✓ Libros
- ✓ Guías
- ✓ DVD's
- ✓ Cápsulas Informativas



Difusión por distintas vías, para lograr un “*call to action*” (Que llamen a SARTEL o ingresen a la página de CONSAR para solicitar información)

2007-2011

- ✓ Jingles
- ✓ Menciones en radio y televisión
- ✓ Infografía
- ✓ Portales de Internet



♪ Hazlo ya, pero hazlo ya, selecciona ♪
tu Afore ya...

Centro de Atención Telefónica

2007-2011

- ✓ Servicio de atención telefónica a nivel nacional sin costo para los trabajadores, pagado por las AFOREs y regulado, capacitado, supervisado y difundido por CONSAR.
- ✓ Atiende a **10 mil** personas al día.
- ✓ En **2007** se automatizaron las **cuatro** principales preguntas y se pasó en **2010** de **2 millones** de trabajadores a **4 millones** de llamadas por año.



Acercamiento directo con los trabajadores.

Pláticas:

Sobre el funcionamiento del SAR en lo centros de trabajo de sindicatos, organismos patronales y universidades.

2007-2011

592
pláticas

50 mil
trabajadores
atendidos

Ferias:

Expos donde participan todas las instancias que intervienen en el SAR.

las
249
ferias

2 millones
de trabajadores
atendidos



Capacitación a capacitadores:

2007-2011

CONSAR capacita a quienes tienen a su vez contacto con trabajadores.

- SARTEL
- Oficinas centrales de CONDUSEF
- Delegaciones de CONDUSEF a nivel nacional
- Programa piloto con el TEC de Monterrey.

66
cursos

3 mil
capacitadores
atendidos



Retos: Pasar de la medición a la evaluación y segmentación apropiada de acuerdo a los distintos públicos



Pasar de saber el número de impactos a:

- **Medir el *call to action***
- **Medir el *cambio de conducta***
- **Analizar el *cambio de conducta***

Actualmente la CONSAR se encuentra desarrollando un proyecto que permitirá evaluar y medir el impacto de percepción y conducta de los trabajadores que están expuestos a información a través de pláticas y ferias, así como de la campaña de comunicación.



Se requiere crear información diferenciada de acuerdo a las necesidades de distintos grupos.

Actualmente se cubre al trabajador promedio, a analistas especializados y a la prensa. Se acaba de desarrollar un micro sitio de Finanzas Personales para atender al público con necesidades específicas y prácticas.

EDUCACIÓN FINANCIERA EXPERIENCIAS Y RETOS CONSAR

Gracias!

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

