

Carta abierta: La capacidad financiera digital es clave para liberar el poder de la inclusión financiera de las mujeres, pero todos tenemos que poner de nuestra parte

Cuando una mujer está financieramente integrada, tiene acceso a herramientas financieras y tecnológicas responsables en su propio nombre, utiliza los servicios financieros de un modo que satisface sus necesidades y tiene la oportunidad de aumentar su resiliencia y desarrollar su negocio. Beneficia a su comunidad creando puestos de trabajo en su negocio, sus hijos tienen más probabilidades de permanecer en la escuela y ahorra dinero para futuras crisis económicas.

Un motor clave de la inclusión financiera es la capacidad financiera digital (CFD), que proporciona a las mujeres los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas y las habilidades para utilizar las herramientas digitales de manera eficaz, y fomenta su confianza en los productos y servicios financieros digitales. La mejora de la capacidad financiera digital también puede motivar y permitir un uso seguro y beneficioso de los servicios financieros.

El Women's Digital Financial Inclusion (WDFI) Advocacy Hub, una entidad que reúne a partes interesadas locales, regionales y mundiales con el objetivo común de acelerar el progreso en la inclusión financiera digital de las mujeres, cree que la capacidad de las mujeres para utilizar eficazmente servicios financieros digitales responsables para alcanzar sus objetivos financieros es un peldaño en el camino hacia el empoderamiento económico de las mujeres.

Además de empoderar económicamente a las mujeres, una mayor capacidad financiera digital fomenta el compromiso de los clientes e infunde una mayor confianza en el sector financiero formal. La experiencia con las soluciones de activación de cuentas demuestra que cuando la capacidad financiera digital se integra en los servicios financieros digitales, los clientes se comprometen más con esos servicios. En el DBBL de Bangladesh, la solución ha aumentado en un 76% el porcentaje de mujeres que realizan una transacción de forma independiente. En el BRI de Indonesia, los saldos medios se han multiplicado por 17 entre los beneficiarios que han recibido la solución. En última instancia, esto se traduce en un mejor rendimiento financiero para los proveedores de servicios financieros, crea nuevas oportunidades para atender a una gama más amplia y diversa de clientes y permite a los gobiernos y a las organizaciones de la sociedad civil alcanzar sus objetivos de inclusión financiera.

El WDFI Advocacy Hub se ha comprometido a apoyar la capacidad financiera digital de las mujeres a través de su amplia red de miembros, pero no podemos hacer este trabajo solos. Necesitamos la ayuda colectiva de gobiernos, proveedores de servicios financieros y organizaciones de la sociedad civil para allanar el camino hacia un mayor acceso y uso de los servicios financieros digitales.

Hoy, el WDFI Advocacy Hub pide a estos tres grupos que den los siguientes pasos importantes y catalicen el empoderamiento financiero digital entre las mujeres del Sur.

Gobiernos

- 1. Vincular la capacidad financiera digital a los esfuerzos nacionales de inclusión financiera digital.** Los gobiernos pueden combinar el despliegue de infraestructuras públicas digitales (IPD) críticas, como sistemas de pago interoperables, identificación digital y gestión de datos, con programas de apoyo a la capacidad financiera digital para mejorar los niveles de inclusión financiera y empoderamiento económico. Esto fomenta la confianza de las mujeres en la IPD y su capacidad para utilizarla. Las entidades gubernamentales deben dar prioridad a la CFD en la aplicación de las estrategias nacionales de inclusión financiera y digital, e integrar la CFD en la protección social y otras iniciativas de educación sobre el uso.

- 2. Establecer alianzas con las partes interesadas y consultar a las mujeres para comprender los "puntos de inflexión" críticos en los que los consumidores más necesitan competencias financieras digitales.** Los gobiernos deberían reorientar los recursos de los programas genéricos de educación financiera en las aulas hacia asociaciones con las partes interesadas (como organizaciones de derechos de la mujer, organizaciones de consumidores y organizaciones de discapacitados) para ofrecer intervenciones de capacidad financiera digital de una forma accesible que coincida con una necesidad específica y un uso activo de los servicios financieros.
- 3. Establecer mecanismos adecuados de rendición de cuentas para los PSF.** Esto incluye el establecimiento de expectativas y directrices del sector, en consulta con los PSF, para incluir la CFD como parte del desarrollo y la entrega de productos con el fin de promover propuestas de valor y la protección del cliente para todos los consumidores, independientemente de su capacidad. El gobierno debe supervisar el cumplimiento de estas directrices y garantizar el uso de datos desglosados por género para informar las intervenciones para lograr la igualdad de acceso y uso de los servicios financieros digitales.

Proveedores de servicios financieros

- 1. Diseñar para la capacidad financiera digital.** Estos enfoques integrados van más allá de los planteamientos tradicionales de educación financiera para fomentar el uso activo de los productos con el fin de alcanzar los objetivos de los clientes. Hemos comprobado que, cuando se integra la CFD, aumentan el volumen y la frecuencia de las transacciones, así como la venta cruzada de productos y servicios adicionales.
- 2. Ofrecer oportunidades de integración con perspectiva de género.** Dada la variedad de preferencias de aprendizaje de las clientas, los PSF deben explotar una variedad de canales de entrega para satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de mujeres, incluidas las que tradicionalmente dependen más de las redes establecidas, lo que puede ayudar a reducir las barreras para interiorizar los mensajes del CPD y traducirlos en acciones. Los proveedores de servicios financieros también deben tener en cuenta las intersecciones con el género, como la capacidad, la etnia, la religión y el estatus migratorio. No todos los clientes aprenden de la misma manera.
- 3. Fijar objetivos y supervisar los progresos, utilizando datos desglosados por sexo.** En contextos de mercado con objetivos sólidos de alfabetización financiera, un seguimiento, una evaluación y un aprendizaje sólidos pueden contribuir a los objetivos nacionales y sectoriales. El progreso debe incluir el uso activo de los servicios financieros digitales y la protección del cliente.

Organizaciones de la sociedad civil (OSC)

- 1. Dar prioridad a la formación sobre capacidad financiera digital para mujeres y facilitarla.** Hacemos un llamamiento a las OSC para que, en colaboración con los PSF y los hombres, utilicen las redes locales comunitarias y de pares para impartir formación a las mujeres, con el fin de concienciarlas sobre el valor que la capacidad financiera digital puede aportar a sus vidas. Para ello, deben informar a las mujeres de su derecho a exigir responsabilidades a los proveedores de servicios financieros y a los gobiernos. Además, las OSC deben explotar los canales digitales en los que las mujeres suelen participar con el objetivo de ampliar la difusión de contenidos. Debe prestarse especial atención a garantizar que el contenido y la impartición de la formación sean accesibles y satisfagan las necesidades de las mujeres allí donde se encuentren.

2. **Hacer oír la voz y el punto de vista de los clientes.** Las OSC deben asociarse con el gobierno y el sector privado para llevar la voz del cliente y comunicar los retos y necesidades digitales y financieras de las mujeres. Además, pueden servir como valiosos canales de distribución para que el gobierno y los proveedores de servicios financieros lleguen a las mujeres y apoyen la creación de CFD.
3. **Identificar y/o establecer una diversidad de modelos femeninos dentro de la comunidad.** Estos modelos pueden ayudar a generar confianza, apoyar la inclusión y poner de relieve casos prácticos para fomentar el uso activo de los servicios financieros formales. A través de estos modelos, las OSC pueden abogar en nombre de las mujeres de diversas comunidades y con diferentes capacidades, para aumentar la concienciación y el compromiso con la accesibilidad y la inclusión.

Trabajando juntos, podemos allanar el camino hacia la capacidad financiera digital. Cuando las mujeres pueden utilizar los servicios financieros digitales, las familias y comunidades enteras salen ganando. A medida que aumenta el número de países que ven en las finanzas digitales y la IPD el futuro, debemos asegurarnos de que las mujeres no se queden atrás, sino que confíen en las oportunidades que ofrecen y se beneficien de ellas.