

IX CV Congreso de Cs Económicas. Congreso de Administración del Centro de la Rep. VI Encuentro Internacional de Administración del Centro de la Rep. "Las Ciencias Económicas en Tiempos de Crisis. IAPCS UNVM, VILLA MARIA, 2020.

## **LA EDUCACION FINANCIERA DE ADULTOS MAYORES: SITUACIÓN ACTUAL EN ARGENTINA Y DESAFÍOS FRENTE AL COVID19.**

FICCO, Cecilia, MUSA, Patricia y MAINERO, Valeria.

Cita:

FICCO, Cecilia, MUSA, Patricia y MAINERO, Valeria (2020). *LA EDUCACION FINANCIERA DE ADULTOS MAYORES: SITUACIÓN ACTUAL EN ARGENTINA Y DESAFÍOS FRENTE AL COVID19. IX CV Congreso de Cs Económicas. Congreso de Administración del Centro de la Rep. VI Encuentro Internacional de Administración del Centro de la Rep. "Las Ciencias Económicas en Tiempos de Crisis. IAPCS UNVM, VILLA MARIA.*

Dirección estable:

<https://www.aacademica.org/ix.congreso.de.administracion.del.centro.de.la.rep.v.congreso.de.cs.economicas/34>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ebdC/EXA>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.

Para ver una copia de esta licencia, visite

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# **LA EDUCACION FINANCIERA DE ADULTOS MAYORES: SITUACION ACTUAL EN ARGENTINA Y DESAFÍOS FRENTE AL COVID19**

Eje temático:

Eje 12: Otros temas del ámbito de las Ciencias Económicas

Autoras:

**Musa, Patricia**

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Villa María

Av. Arturo Jauretche 1555 - Villa María, Córdoba

e-mail: patricia\_musa@hotmail.com

**Ficco, Cecilia**

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Villa María

Av. Arturo Jauretche 1555 - Villa María, Córdoba

e-mail: ceciliaficco@yahoo.com.ar

**Mainero, Valeria**

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Villa María

Av. Arturo Jauretche 1555 - Villa María, Córdoba

e-mail: valemainer@yahoo.com.ar

## **Resumen:**

La educación financiera (EF) se concibe como un proceso por medio del cual se puede lograr que los individuos comprendan mejor los conceptos financieros, conozcan los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado y adquieran capacidades y habilidades para tomar decisiones adecuadas en la planificación y gestión de sus finanzas personales, que les permitan mejorar sus comportamientos en ese ámbito y alcanzar así un mayor bienestar. La EF resulta esencial en cualquier sociedad, en la medida que constituye un pilar básico para la inclusión financiera y para reducir, de ese modo, la desigualdad entre las personas. Sin embargo, en Argentina, existen importantes deficiencias en la EF de la población, la que se hace aún más patente en el caso de los adultos mayores. El especial contexto de ASPO, que se ha dispuesto en Argentina como paliativo para hacer frente a la pandemia del COVID-19, ha evidenciado claramente esta situación, la cual nos interpela, en nuestro rol de académicos, a reflexionar sobre esta importante problemática relacionada con los adultos mayores, que son quienes conforman el grupo más vulnerable y el más afectado por la pandemia. Asimismo, nos desafía a pensar en nuestras

posibilidades de aportar herramientas que ayuden a los adultos mayores a satisfacer sus necesidades, preservando su salud y evitando los riesgos innecesarios. Este es el marco en el que se plantea el presente trabajo, el cual tiene como objetivo describir la situación actual de la EF de los adultos mayores argentinos, así como reflexionar en torno a los desafíos que presenta, en nuestro país, la EF para este grupo etario en el actual contexto. Desde el punto de vista metodológico, se ha realizado una investigación descriptiva, utilizando fuentes de datos secundarias.

**Palabras clave:** Educación financiera - Adultos mayores - Argentina

## **Introducción**

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación financiera (EF) se define como: “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar” (2005, p. 26). El Ministerio de Hacienda de Argentina, en su Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF), la define como: “el proceso por el cual los individuos y empresas mejoran la comprensión de la oferta integral de servicios financieros, desarrollan la habilidad de entender qué producto financiero es necesario para cada etapa de su vida, y generan buenos hábitos y comportamientos para la planificación y administración financiera” (2019, p. 5).

Se trata, de este modo, de un proceso por medio del cual se puede lograr que los individuos comprendan mejor los conceptos financieros, conozcan los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado y adquieran capacidades y habilidades para tomar decisiones adecuadas en la planificación y gestión de sus finanzas personales que les permitan mejorar sus comportamientos en ese ámbito y alcanzar así un mayor bienestar.

A nivel internacional, la EF ha sido reconocida como un factor para reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero (Connolly y Hajaj, 2001), por ser una herramienta indispensable para las personas, debido a que les permite administrar mejor sus ahorros e inversiones. En ese marco, la EF resulta esencial en cualquier sociedad, en la medida que constituye un pilar básico para la inclusión financiera (Raccanello y Herrera, 2014) y para reducir, de ese modo, la desigualdad entre las personas. En este sentido, la EF contribuye al logro de los Objetivos de

Desarrollo del Milenio, teniendo en cuenta que las Naciones Unidas han fijado, como objetivo 10, el de reducir la desigualdad en y entre los países y que la Meta 10.2 se propone, de aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

No obstante, aun cuando los conocimientos financieros asumen un papel fundamental para la inclusión social, existen importantes deficiencias en la EF de la población. Así, en un estudio realizado por la OCDE a finales de 2010, para medir el nivel de EF a escala global, se encontró que un porcentaje muy alto de los encuestados carecía de las bases mínimas necesarias en materia financiera. América Latina no es la excepción, ya que los resultados de las encuestas de medición de capacidades financieras realizadas por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF<sup>1</sup>) para Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, demuestran también un bajo nivel de EF en la población.

La situación de Argentina parece aún más deficitaria en este aspecto, ya que el comparativo internacional del índice de EF en conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, posiciona a nuestro país con 11,5 puntos, en el puesto 37 de 39 países (PNEF, 2019). Esta situación ha sido recientemente reconocida por el propio gobierno argentino, frente a lo cual ha elaborado un Plan Nacional de Educación Financiera, el cual se estructura en torno a ocho acciones estratégicas, para el período 2019-2023, que tienen como objetivo “mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los individuos y empresas promoviendo el acceso y uso de servicios financieros en forma responsable” (PNEF, 2019, p. 5).

La falta de EF se hace más patente en ciertos grupos etarios. Específicamente en el de los jóvenes y los adultos mayores (Elan, 2011). Particularmente, en el caso de los adultos mayores, la falencia se encuentra en el uso de los diferentes productos financieros, como así también en las deficiencias tecnológicas que muestran para poder acceder a los diferentes servicios que le ofrece el sistema financiero, en especial, el bancario.

El especial contexto de “Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio” (ASPO), que se ha dispuesto en Argentina como paliativo para hacer frente a la pandemia del COVID-19, ha evidenciado claramente esta problemática relación entre bancarización, nuevas tecnologías y los adultos mayores. Así, “cientos y miles de jubilados y pensionados se amontonaron en las sucursales

---

<sup>1</sup> Esta sigla deriva de su antigua denominación: Corporación Andina de Fomento.

bancarias de todo el país, para pleno desconcierto de los hacedores de políticas públicas y de los responsables del negocio bancario. Querían, aún a riesgo de su salud, contar con billetes (...) y una palabra humana que les asegurara que el trámite para el logro de sus derechos estaba en el proceso correcto” (Aranguren, 2020).

Esta situación nos interpela, en nuestro rol de académicos, a reflexionar sobre esta importante problemática relacionada con los adultos mayores, que son quienes conforman el grupo más vulnerable y el más afectado por la pandemia. Asimismo, nos desafía a pensar en nuestras posibilidades de aportar herramientas que ayuden a los adultos mayores a satisfacer sus necesidades preservando su salud y evitando los riesgos innecesarios, lo que podría lograrse a través de actividades formativas en temas financieros y en el uso de nuevas tecnologías.

Este es el marco en el que se plantea esta ponencia, la cual tiene como objetivo describir la situación actual de la EF de los adultos mayores argentinos, así como reflexionar en torno a los desafíos que presenta, en Argentina, la EF para este grupo etario en el actual contexto de emergencia sanitaria. Desde el punto de vista metodológico, se ha realizado una investigación descriptiva, utilizando fuentes de datos secundarias.

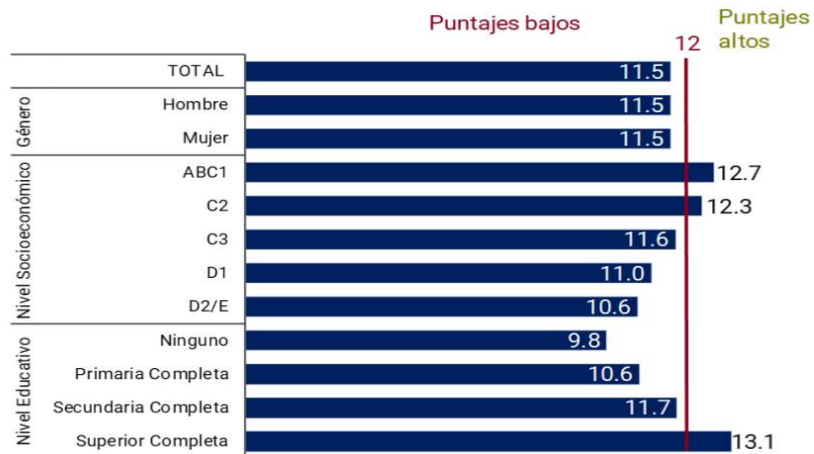
De este modo, tras esta introducción, el desarrollo del trabajo se ha estructurado en cuatro grandes secciones. En la primera se presenta un panorama general de la EF en Argentina y, seguidamente, se muestran algunos datos que permiten mostrar, de modo particular, el nivel de EF de los adultos mayores. En la tercera parte, se exponen las principales políticas y acciones implementadas en nuestro país para favorecer la EF de este grupo etario. Y, en la cuarta, se revisan algunos aspectos de la EF de los adultos mayores argentinos en el marco de la pandemia del COVID-19. Finalmente, presentamos las reflexiones que se derivan del trabajo realizado.

### **Panorama general de la educación financiera en Argentina**

Tal como indicábamos en la introducción, la situación de Argentina, en lo que respecta a la EF de su población, tiene importantes deficiencias, lo que queda claramente reflejado en el índice global de EF obtenido a partir de los datos recabados a través de la “Encuesta de medición de capacidades financieras” (EMCF), realizada en 2017 por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y CAF. El referido índice, que resume el grado de los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras de la población adulta, alcanza un valor global de 11,5 puntos (Gráfico 1), lo que posiciona a nuestro país en el puesto 37 de 39 países (PNEF, 2019).

El índice refleja diferencias significativas cuando se calcula para diferentes niveles socioeconómicos y para distintos niveles educativos, tal como se aprecia en el Gráfico 1.

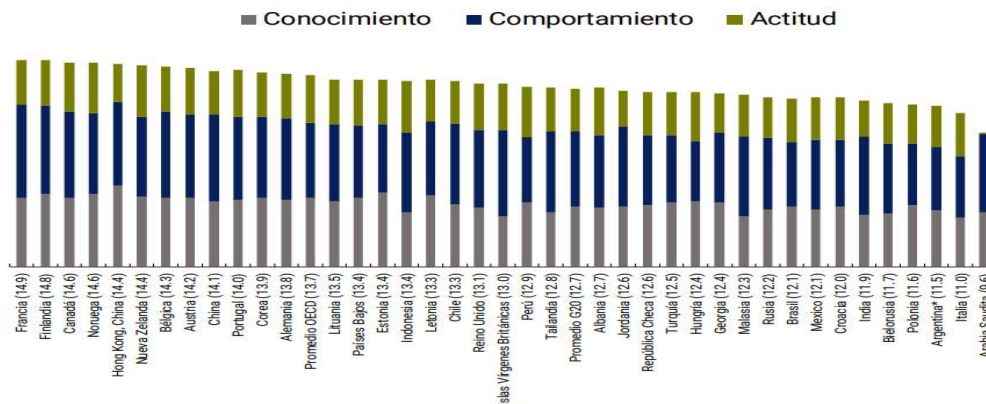
**Gráfico 1. Índice de EF para Argentina: valor global, por género, nivel socioeconómico y educativo**



Fuente: BCRA – CAF (2017)

Si se compara el valor global del índice de EF de Argentina (11,5) con el de otros países que realizaron encuestas similares, se advierte el bajo nivel de EF de su población adulta, puesto que el valor promedio del índice, para los miembros del G20, es de 12,7, para los países de la OCDE es 13,7 y para otras economías de América Latina como Chile, Perú, México y Brasil es de 13,3, 12,9, 12,1 y 12,1, respectivamente, tal como se observa en el Gráfico 2.

**Gráfico 2. Índice de EF: comparación internacional**



Nota: Jurisdicciones ordenadas según puntaje total con máximo de 21 puntos (reportado entre paréntesis).

Fuente: BCRA – CAF (2017)

En lo que respecta, en particular, al nivel de conocimientos financieros<sup>2</sup>, un estudio desarrollado por la agencia Standard & Poor's (S&P) en el año 2014, muestra que 7 de cada 10 argentinos respondieron de manera incorrecta un test de finanzas básicas. Esto sitúa al país por debajo de la media global en conocimiento financiero, la que indica que en promedio el 33% de la población mundial está financieramente alfabetizada (Klapper, Lusardi y van Oudheusden, 2015).

### **Algunos datos sobre el nivel de educación financiera de los adultos mayores en la Argentina**

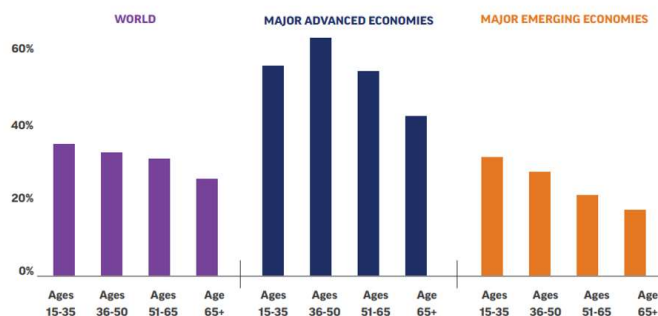
Para el caso de los adultos mayores, la falta de EF se hace aún más patente. Cuando se hace referencia a este grupo etario, lo habitual es considerar a la población de 60 años y más. En la Argentina, a los fines metodológicos, también se considera la edad de 60 años como la de corte para delimitar a este grupo poblacional, ya que es la que determina el umbral etario de retiro del mercado de trabajo para las mujeres. Además, se adopta lo indicado en el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento de 1982, donde se han considerado como adultos mayores, o personas de la tercera edad, a quienes tienen 60 años y más (INDEC, 2012).

Según el informe confeccionado por la agencia S&P (Klapper, Lusardi y van Oudheusden, 2015) el grado de conocimientos financieros decrece con la edad de las personas. Así es que el promedio internacional evidencia que, del grupo etario de jóvenes de 15 a 35 años, casi el 40% demuestra conocimientos en el tema, mientras que solo el 25% de la población mayor a 65 años lo hace. Estos valores varían en las economías emergentes, donde esos porcentajes ascienden al 32% y al 17%, respectivamente. El Gráfico 3 refleja esta situación.

---

<sup>2</sup> Los conocimientos financieros hacen referencia al nivel de comprensión de conceptos financieros y de cálculos de matemática financiera básicos. Mientras que la EF comprende las diferentes dimensiones de la gestión financiera, esto es: conocimiento, comportamiento y actitudes.

**Gráfico 3. Nivel de conocimientos financieros por grupos etarios a nivel mundial**



Fuente: Klapper, Lusardi y van Oudheusden (2015)

Para el caso particular de la Argentina, en lo que respecta a conocimientos financieros, la distribución por edades no coincide con el patrón observado a nivel mundial.

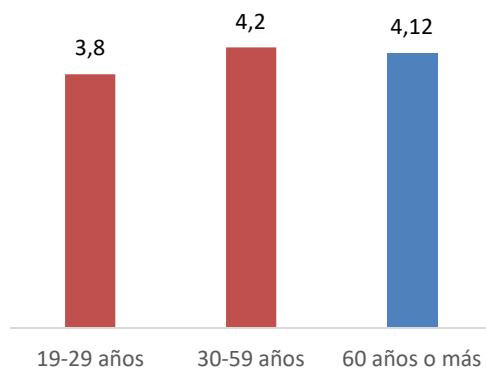
Para dar cuenta de lo anterior, en base a los datos obtenidos de la EMCF (BCRA y CAF, 2017), procedimos a calcular el puntaje de conocimientos financieros para los adultos mayores, lo que arroja un índice (ICF) que mide el nivel de comprensión en conceptos y cálculos financieros referidos a: valor del dinero en el tiempo, inflación, tasa de interés, interés simple, interés compuesto, riesgo y diversificación. El puntaje de conocimiento financiero varía entre un mínimo de cero y un máximo de 7. Como convención metodológica (OCDE/INFE, 2015), se considera alta una puntuación superior a 5 puntos. Sobre esta base, y a los fines descriptivos de este estudio, definimos las siguientes categorías en relación con el nivel de conocimiento:

- $0 < \text{ICF} < 3$ : Conocimiento Escaso
- $3 \leq \text{ICF} < 5$ : Conocimiento Medio
- $\text{ICF} \geq 5$ : Conocimiento Alto

En función a los resultados de la encuesta, se evidencia que el segmento de la población de más de 60 años obtuvo un puntaje de 4,12, encontrándose por encima de la media nacional (4 puntos) y del puntaje correspondiente al grupo de jóvenes entre 19-29 años (3,8 puntos), aunque por debajo del grupo de adultos de entre 30 y 60 años (4,2 puntos), tal como se refleja en el Gráfico 4.



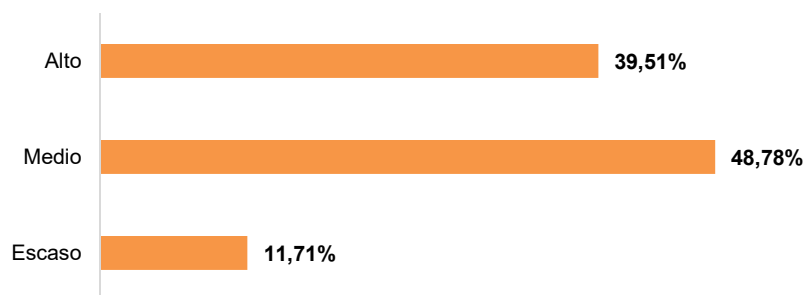
**Gráfico 4. Puntaje de conocimiento financiero (ICF) por grupo etario**



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución de puntajes entre los encuestados, tal como se muestra en el Gráfico 5, el 39,51% de los adultos mayores presenta un alto nivel de conocimiento financiero.

**Gráfico 5. Porcentaje de adultos mayores con conocimiento financiero de nivel alto, medio y escaso**



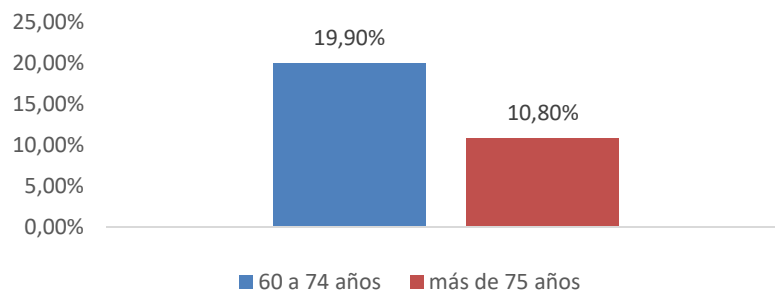
Fuente: elaboración propia

Entre los temas financieros más conocidos por los adultos mayores argentinos se encuentran la inflación y el concepto teórico de tasa de interés. Específicamente, el 90% de los encuestados, en el marco de la EMCF (BCRA y CAF, 2017), respondió correctamente a las preguntas referidas al primer tema y el 87% a las del segundo tema antes mencionado. Por otro lado, las preguntas que mayor dificultad reflejaron para responder correctamente fueron las referidas al cálculo del interés simple y del interés compuesto. En este caso, solo 2 de cada 10 adultos mayores mostraron expertiz en estos temas.

Si bien los resultados muestran que los adultos mayores poseen un puntaje aceptable de conocimientos financieros, las mayores deficiencias para este grupo etario se observan en lo que respecta al uso de las tecnologías modernas y del dinero y de las diversas posibilidades que se presentan a través del manejo de los servicios provistos por las entidades bancarias.

En este sentido, según el último informe del Observatorio de la Deuda Social Argentina, realizado por la Universidad Católica Argentina -UCA- (2019), solo el 17,6% de los mayores encuestados ingresa a su cuenta bancaria por internet. Dentro de los adultos mayores, esta práctica disminuye a medida que aumentan en edad: 19,9% entre 60 y 74 años y 10,8% a partir de los 75 años (Gráfico 6).

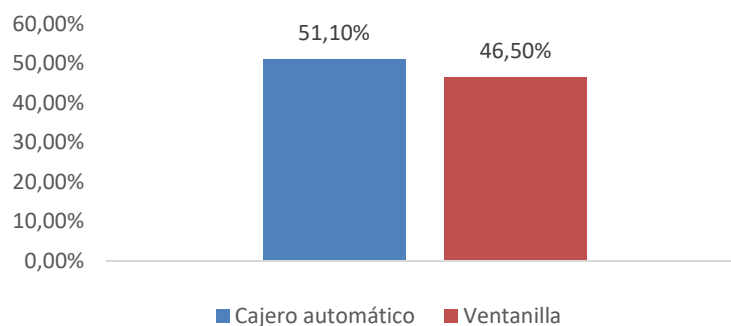
**Gráfico 6. Ingreso de adultos mayores a su cuenta bancaria por internet, según la edad**



Fuente: UCA (2019) y elaboración propia

En cuanto al cobro de las prestaciones previsionales (jubilación y/o pensión), el 51,1% de las personas mayores utiliza el cajero automático y el 46,5% realiza la transacción por ventanilla en el banco, tal como se observa en el Gráfico 7.

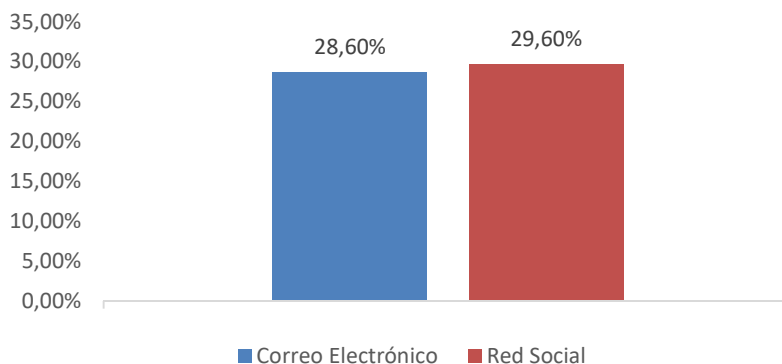
**Gráfico 7. Forma de cobro de prestaciones previsionales**



Fuente: UCA (2019) y elaboración propia

Entre otros hallazgos que se reflejan en el referido informe, se destaca que las personas mayores son un grupo donde el 28,6% consulta el correo electrónico y el 29,6% usa alguna red social (Gráfico 8).

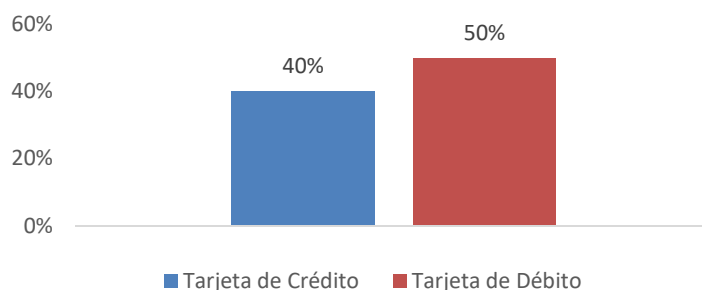
**Gráfico 8. Uso de internet por parte de los adultos mayores**



Fuente: UCA (2019) y elaboración propia

Respecto del uso de tarjetas de débito y/o crédito, cinco de cada diez usan la tarjeta de débito y cuatro de cada diez usan la tarjeta de crédito (Gráfico 9).

**Gráfico 9. Utilización de tarjetas por parte de los adultos mayores**



Fuente: UCA (2019) y elaboración propia

A medida que aumenta la edad de este grupo de población, en paralelo disminuye el acceso a internet. Según destaca el informe, las razones se deben, en mayor o menor medida, a que “prefieren manejarse personalmente”, “porque es muy difícil o no saben cómo acceder” o por “desconfianza”.

## **Educación financiera en Argentina: política y acciones y su alcance para el grupo de adultos mayores**

En todo el mundo se ha tomado conciencia de la necesidad de promover la EF como un elemento facilitador clave para la lucha contra la pobreza, convirtiéndose en un punto muy relevante dentro de la agenda de políticas públicas. Prueba de lo anterior son las recomendaciones de política pública que aprobaron los líderes del G20 para mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos financieros por parte de individuos y empresas, producidas con el soporte de la comunidad internacional (PNEF, 2019). A su vez, el G20 creó una institución para lograr esos fines denominada Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI).

Siguiendo estas recomendaciones, en Argentina, las iniciativas en materia de EF fueron unificadas con la creación del Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF), en el año 2019. Con la misión de “mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los individuos y empresas al acceder o usar servicios financieros y, de esta manera, promover una mayor inclusión financiera responsable” (PNEF, 2019, p. 7), este plan establece acciones estratégicas para el período de 2019 a 2023.

A los efectos de generar programas de EF exitosos, el PNEF entiende que “la educación impartida sea simple y accionable; personalizada en función de necesidades y situaciones de los individuos; coincidente con los momentos de toma de decisiones; de fácil acceso y entretenida; que invite a participar y/o se encuentre dirigida a aquellos que están más abiertos a aprender, como jóvenes y jóvenes adultos” (PNEF, 2019, p. 6). Teniendo en cuenta este enfoque, el PNEF plantea ocho acciones estratégicas:

1. Incorporar contenido de EF en la currícula de escuelas secundarias.
2. Potenciar la transición del acceso y uso de servicios financieros formales en reemplazo de informales.
3. Incentivar la planificación financiera y el ahorro.
4. Impulsar la transición en el uso de pagos digitales en reemplazo del efectivo.
5. Fomentar el ofrecimiento de crédito responsable.
6. Minimizar las prácticas abusivas y fraudulentas.
7. Desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros apropiados para individuos y empresas.
8. Embeber la EF en la protección al consumidor.

Como uno de los puntos en los que se basan los programas de EF del PNEF tiene que ver con la personalización del contenido de EF, para tener más eficacia en los mismos, se segmentan y enfocan los esfuerzos de EF por grupos específicos. Es así que, además de los jóvenes y jóvenes adultos, el PNEF también pone especial atención en la EF de los adultos mayores. Específicamente, para este segmento de la población, el gobierno argentino adoptó las siguientes medidas que se encuadran dentro las mencionadas acciones estratégicas:

- A los efectos de potenciar la inclusión financiera promoviendo la transición del acceso y uso de servicios financieros formales se adoptaron las siguientes políticas:
  - Reducción de beneficiarios que cobran prestaciones de la seguridad social por correo postal a través de la bancarización de los mismos.
  - Habilitación de sucursales en conjunto entre ANSES y banca privada.
  - Realización de encuestas telefónicas y por correo electrónico a los beneficiarios de la seguridad social para identificar las barreras de entrada al uso de medios electrónicos de pago.
- Para incentivar el comportamiento en la planificación financiera y potenciar las habilidades de ahorro para el retiro, ANSES implementó talleres sobre “Habilidades financieras para la vida”, los que están destinados a jubilados y pensionados de todo el país y se dictan, conjuntamente, entre ANSES y la banca pública y privada.
- En el marco de la cuarta acción estratégica, ANSES realiza una campaña de prensa y comunicación sobre los beneficios del uso de la tarjeta de débito y los pagos digitales, en desmedro de la extracción total del saldo para su uso en efectivo. Tal comunicación se realiza través de folletos, afiches y material audiovisual a través de ANSESTV, ANSESGOB en YouTube y un micro sitio sobre Economía Familiar. En las sucursales bancarias distribuye cartillas informativas con información vinculada al pago de beneficios de ANSES y material de EF.
- Con respecto a la acción estratégica de desarrollar campañas para difundir instrumentos financieros, son varias las iniciativas que se implementaron:
  - ANSES, además de lo ya mencionado que efectúa a través de sus redes sociales, en su sitio web ([www.anses.gob.ar/economia-familiar](http://www.anses.gob.ar/economia-familiar)) propone ideas sobre cómo administrar el dinero y ahorrar más. En ese sentido, aborda cuestiones referidas a los usos y beneficios de la tarjeta de débito y los mitos entorno a su utilización; la utilidad de la

caja de ahorro de la seguridad social; el uso del cajero automático y del home banking, como así también, de los medios de pago electrónico y billeteras digitales.

- Por su parte, el BCRA creó la plataforma “Saber es Central” donde incluye, además de temas para todos los ciudadanos en general, información para los adultos mayores acerca del producto “cuenta de la seguridad social”.

En paralelo a las políticas públicas en materia de EF, se pueden observar algunas iniciativas privadas, desarrolladas por bancos. Tal es el caso del BBVA que, en alianza con el ANSES, realizó en el año 2019 una serie de talleres de EF a lo largo del país, con el objetivo de familiarizar a los adultos mayores con los canales electrónicos que el banco ofrece. Otro banco que se sumó al ANSES, para brindar capacitaciones a este segmento de la sociedad, fue el Banco Santander a través de su “Red de Educadores Financieros”, donde empleados del banco brindan voluntariamente sus conocimientos y herramientas sobre finanzas y economía personal. El Banco Patagonia también firmó un convenio con ANSES y lanzó su programa “Un click de confianza”. Por otro lado, “Abuelos en Red” es el programa de inclusión digital desarrollado por el Banco Supervielle. Y el Banco Macro, a través del “Programa Cuentas Sanas”, dispone en su web de un módulo de EF y economía personal para adultos mayores.

## **La educación financiera de adultos mayores en Argentina frente a la pandemia del COVID-19**

La descripción de las políticas y acciones que se han venido implementando, en Argentina, para la EF de los adultos mayores, dan cuenta de una genuina preocupación por mejorarla, así como de la puesta en marcha de una serie de acciones concretas encaminadas al logro de tal fin.

Sin embargo, la llegada del COVID-19 y de las medidas del ASPO decretadas por el gobierno nacional ponen en tela de juicio la efectividad real de esas políticas y acciones, ya que el nuevo contexto derivado de la pandemia puso claramente en evidencia las carencias que todavía persisten en lo que respecta a la EF de los adultos mayores argentinos, visibilizando una gran brecha social, educativa y digital.

En este sentido, ante la necesidad derivada del contexto de emergencia sanitaria en cuanto a la utilización de la banca digital para la realización de trámites y para el cobro de los haberes jubilatorios, la mayor parte de los adultos mayores de la Argentina se vieron excluidos totalmente

del sistema, no solo por las carencias en materia de EF sino también, y fundamentalmente, por la falta de competencias digitales.

Prueba de ello fue que, a pesar de ser el segmento definido como el principal grupo de riesgo de la pandemia, los adultos mayores se vieron en la necesidad de concurrir presencialmente a las entidades bancarias, lo que estuvo motivado no sólo por el hecho de que los jubilados, aun cuando se encuentran bancarizados, prefieren cobrar sus haberes por ventanilla, sino también, por el desconocimiento acerca de los usos de una cuenta de manera online o de una tarjeta de débito.

Resulta importante mencionar que las campañas de EF se profundizaron, en el contexto de emergencia sanitaria, a los efectos de brindar herramientas para que los adultos mayores accedan a la banca digital y evitar así la alta concurrencia a las entidades financieras. Así, la Secretaría de Medios y Comunicación Pública de la Nación y el Banco de la Nación Argentina (BNA) lanzaron, a través de los medios de comunicación públicos, diez micro videos con información ágil y sencilla, en forma de instructivo para aprender a operar por los distintos canales electrónicos y las ventajas de hacerlo sin moverse de la casa.

No obstante, esto no fue, en modo alguno, suficiente para lograr la digitalización financiera de los adultos mayores argentinos, lo que parece erigirse como una de las necesidades más importantes a las que sería necesario dar respuesta en el nuevo entorno.

La adopción de los productos financieros digitales requiere atención personalizada, amplia disponibilidad de medios electrónicos y explicaciones claras sobre cómo acceder online a las cuentas, hacer compras y pagar facturas (Aranguren, 2020).

Por otro lado, es importante que el proceso que lleve a la digitalización financiera tenga en cuenta las características de los segmentos más vulnerables de población, tanto en términos económicos (costo de uso de datos, teléfonos inteligentes, etc.) y de infraestructura (existencia de cobertura en zonas remotas), como de falta de habilidades financieras y digitales. Sin programas integrales que contemplen los distintos factores y dimensiones de la inclusión financiera, la digitalización puede traer aún más exclusión financiera, en especial de estos segmentos, y solo traducirse en mayor sofisticación financiera de los ya incluidos (OCDE/CAF, p. 22, 2020).

Además, es necesario considerar y atender a las posibilidades de fraudes asociados con las nuevas tecnologías, mediante una adecuada conducta de mercado por parte de las instituciones financieras y marcos apropiados de protección al usuario financiero (Roa, 2019; Magnoni et al., 2020). Las personas mayores con pocos conocimientos digitales son especialmente vulnerables a los fraudes

realizados a través de internet. La frecuencia de estos ataques se ha incrementado notablemente durante el período de aislamiento social, cuando los ‘hackers’ aprovecharon la hiperconectividad de los usuarios y la vulnerabilidad de algunos colectivos (Gómez Blanco, 2020).

### **Consideraciones finales**

La presente ponencia tuvo como objetivo describir la situación actual de la EF de los adultos mayores argentinos, así como reflexionar en torno a los desafíos que presenta frente al actual contexto de emergencia sanitaria.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación descriptiva a través de la cual se presentó, de modo general, un panorama de la EF en Argentina, describiendo, en particular, el nivel de EF de los adultos mayores. Se expusieron, asimismo, las principales políticas y acciones implementadas en nuestro país para favorecer la EF de este grupo etario, junto a los problemas más acuciantes que, en este aspecto, han salido a la luz en el marco de la pandemia del COVID-19.

En lo que respecta al nivel de EF de los adultos mayores argentinos, es importante destacar que demuestran un aceptable nivel de conocimientos financieros con respecto al promedio del país, situación que se contrapone a lo evidenciado a nivel mundial, donde los adultos mayores se sitúan en la última posición de alfabetización financiera. En realidad, los adultos mayores argentinos presentan las principales deficiencias en lo que respecta al empleo de los diferentes productos y servicios financieros; y ello se debe a la carencia de competencias digitales que presentan.

Argentina ha desarrollado políticas públicas para la EF de los adultos mayores y, así también, ha puesto en marcha algunas acciones tendientes a mejorarla, las que dan cuenta de la existencia de una genuina preocupación en este sentido.

Sin embargo, la llegada del COVID-19 y las medidas del ASPO que, en consecuencia, fueron decretadas por el gobierno nacional, ponen en tela de juicio la efectividad real de esas políticas y acciones, ya que el nuevo contexto derivado de la pandemia puso claramente en evidencia las falencias que todavía persisten en lo que respecta a la EF de los adultos mayores argentinos, visibilizando una gran brecha social, educativa y, fundamentalmente, digital.

Esta situación nos interpela, en nuestro rol de académicos, a reflexionar sobre esta importante problemática relacionada con los adultos mayores, que son quienes conforman el grupo más vulnerables y el más afectados por la pandemia. Asimismo, nos desafía a pensar en nuestras posibilidades de aportar herramientas que ayuden a los adultos mayores a satisfacer sus necesidades



preservando su salud y evitando los riesgos innecesarios. En este sentido, entendemos que las universidades públicas, junto a los docentes que en ella nos desempeñamos, debemos asumir un importante rol de formación en este aspecto, asumiendo el desarrollo de actividades formativas en temas financieros y en el uso de nuevas tecnologías que contribuyan a la disminución de la brecha existente en materia de educación financiera y digital.

### **Referencias bibliográficas**

- Amadasi, E. y Cicciari, M. (2019). *Los servicios bancarios en las personas mayores*. Observatorio de la deuda social argentina. Buenos Aires: UCA.
- Aranguren, R. (1 de Junio de 2020). *Adultos mayores y banca electrónica: crónica de una frustración anunciada*. Diario La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/opinion/adultos-mayores-banca-electronica-cronica-frustracion-anunciada-nid2372293>.
- Banco de Desarrollo de América Latina -CAF- (2016). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos*. Chile.
- Banco de Desarrollo de América Latina -CAF- (2017). *Determinantes socioeconómicos de la educación financiera. Evidencia para Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú*.
- Banco Central de la República Argentina (2017). *Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina*. Buenos Aires: BCRA.
- Banco Central de la República Argentina (2019). *Informe de inclusión financiera*.
- Connolly, C. y Hajaj, K. (2001). *Financial Services and Social Exclusion*. Sidney: Financial Services, Consumer Policy Centre-University of New South Wales.
- Gómez Blanco, A. (2020, Abril 23). *Cómo proteger a los mayores de los 'hackers' en tiempos de COVID-19*. Extraído el 1 Septiembre, 2020 de <https://www.bbva.com/es/como-proteger-a-los-mayores-de-los-hackers-en-tiempos-de-covid-19/>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2012). *Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores. Principales resultados Serie Estudios INDEC N° 46*. Argentina.
- Klapper, L., Lusardi, A. y van Oudheusden, P. (2015). *Financial Literacy Around the World: insights from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey*. World Bank Development Research Group.

- Magnoni, B., Roa, M. J., Burgess, E. y Quiros, R. (2020). Diagnóstico de la Eficiencia de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros en México. Sparkassenstiftung für internationale Kooperation y Nacional Monte de Piedad.
- Ministerio de Hacienda. Presidencia de la Nación Argentina (2019). *Plan Nacional de Educación Financiera*.
- Naciones Unidas (2010). *Objetivos de Desarrollo del Milenio*.
- OCDE/CAF (2020), *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, París. OECD.
- Organisation for Economic Cooperation and Development -OECD- (2010). Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes. Government of Canada on Behalf of the Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) International Network on Financial Education (INFE).
- Raccanello, K. y Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 44(2), 119-141.
- Roa, M. (2019). *Digitalización para la Inclusión Financiera: Educación Financiera y Protección al Consumidor Financiero*. Presentación en XI Conferencia de Educación e Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe. CEMLA y Banco de México, Ciudad de México.